

สรุปประเด็นการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556

เรื่อง “มิติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ”

วันพุธที่ 16 ตุลาคม 2556 เวลา 08.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ 2 – 4 ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

การกล่าวเปิดงาน มอบนโยบายการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน และ การบรรยายพิเศษ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของภาครัฐเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน”

โดย รองนายกรัฐมนตรี (นายพงศ์เทพ เทพกาญจนา)

ท่านเลขาธิการ ก.พ.ร. ท่านรองเลขาธิการ ก.พ.ร. ท่านกรรมการ ก.พ.ร. ท่านหัวหน้าส่วนราชการ และรองหัวหน้าส่วนราชการ ท่านรองผู้อำนวยการสำนักงานประมาณ ท่านอธิบดี ท่านผู้ว่าราชการจังหวัด ท่านประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ท่านข้าราชการ สื่อมวลชน และผู้มีเกียรติทุกท่าน

ในวันนี้ผมมีความรู้สึกยินดีเป็นพิเศษ เพราะเป็นเรื่องของการยกระดับการให้บริการภาครัฐเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในหัวใจและเป็นประสบการณ์ของผมมาหลาย 10 ปี

ผมเริ่มรับราชการในหน่วยงานที่เรียกได้ว่าเป็นหน่วยงานเจ้าขุนมูลนายหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งก็คือศาล บนศาลจะมีบัลลังก์อยู่ข้างบน ผมพบว่าบนโต๊ะยาวๆ ที่ผู้พิพากษานั่ง มองเห็นเป็นครึ่งวงกลมอยู่บริเวณหน้าผู้พิพากษา เกิดจากแขนเสื้อครุยของผู้พิพากษาสวมใส่อยู่ถูกลากไปมาบนโต๊ะที่มีแต่ฝุ่นจับ จนเกิดเป็นครึ่งวงกลมคล้ายที่ปิดน้ำฝนบนรถยนต์ เปรียบเทียบให้เห็นว่าแม้แต่กับคนใน ก็ยังไม่มีเครื่องขัดฝุ่นบนโต๊ะให้ แล้วสำหรับคนที่ป่วยานศาล ไม่ว่าจะป็นคนระดับไหนก็ต้องยืน ทั้งๆ ที่คนที่เป็นป่วยานถือว่าเป็นผู้ทำประโยชน์ในการตัดสินใจคดีของศาล ผมสงสัยว่าทำไมถึงให้ป่วยานยืนทั้งๆ ที่ไม่มีเหตุผล บังเอิญบัลลังก์หนึ่งมีคอกป่วยานเก่าที่มีเก้าอี้ให้นั่ง แต่กลับไม่มีคนนั่ง ผมบอกป่วยานว่าสามารถนั่งได้ แต่ป่วยานคนนั้นไม่นั่ง เนื่องจากเก้าอี้ตัวนั้นไม่มีคนนั่งมานานจนไม่มีการขัดฝุ่นเลย

ผมรับราชการครั้งแรกที่ศาลจังหวัดสกลนคร ที่ศาลมีรองเท้าแตะวางอยู่ที่เชิงบันไดศาลเป็นจำนวนมาก เนื่องจากหากใครสวมรองเท้าแตะมาศาลจะต้องถอดออกแล้วเดินเท้าเปล่า ทั้งๆ ที่บริเวณพื้นที่แถวนั้นเป็นดินแดง เมื่อลมพัดฝุ่นก็ปลิวเข้ามาอยู่แล้ว ทำให้พื้นศาลนั้นสกปรกกว่าฝ่าเท้าของคนที่มาเสียอีก และเมื่อไม่กี่วันที่ผ่านมา มีโฆษณาของเอกชนที่แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าผู้รับบริการแต่งตัวอย่างไรก็ต้อนรับให้เข้ามาได้ เปรียบเทียบกับห้างสรรพสินค้า ถ้าต้องถอดรองเท้าแตะเข้าห้างจะมีคนเข้าใช้บริการหรือไม่

สมัยก่อนนั้นเมื่อมีเทคโนโลยีที่ถือว่าดีมากเข้ามา คือ โทรสาร (Fax) ผมมีความคิดว่าจะนำมาให้บริการแก่ผู้ที่ต้องไปยื่นเอกสารที่ศาล เนื่องจากหากต้องการจะส่งเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารขอเลื่อนคดี ยื่นระบุบัญชีพยาน หากฟ้องคดีที่ศาลจังหวัดยะลาก็ต้องเดินทางไปส่งเอกสารเหล่านั้นเองที่ศาลจังหวัดยะลา จึงเสนอทันทีว่าเราน่าจะบริการประชาชน โดยให้ประชาชนที่อยู่กรุงเทพฯ ที่ต้องการส่งเอกสารไปยังจังหวัดอื่น เช่น เชียงใหม่หรือยะลา สามารถมายื่นได้ที่กรุงเทพฯ แล้วศาลกรุงเทพฯ ก็เป็นผู้ Fax ไปถึงศาลเชียงใหม่ เมื่อศาลเชียงใหม่พิจารณาก็ Fax กลับมาให้ศาลกรุงเทพฯ ส่วนเอกสารตัวจริงก็ส่งไปรษณีย์ แต่สิ่งที่ดีเหมือนง่ายไม่น่าจะมีปัญหาอะไร คนที่อยู่มาก่อนกลับปฏิเสธ ทั้งๆ ที่ผมคิดว่าค่าความยินดีที่จะจ่ายค่าบริการต่างๆ แต่เราก็ไม่ทำจากนั้นผมก็ได้ออกจากราชการไป

ในการยกร่างรัฐธรรมนูญปี 2540 ผมได้พบประชาชนและได้ถามความเห็นว่าจะต้องการอะไร จึงทราบว่าประชาชนต้องการบริการที่ดีจากภาครัฐ โดยรัฐธรรมนูญปี 2540 มาตรา 70 เขียนไว้ว่าให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ถ้าไม่ทำตามนั้น ผู้มีส่วนได้เสียสามารถขอให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลนั้นชี้แจงแสดงเหตุผลและขอให้ดำเนินการตามหน้าที่นั้นได้ ซึ่งในรัฐธรรมนูญปี 2550 ก็มีอยู่ในมาตรา 74

จนเมื่อมาถึงปี 2545 ที่มีการพัฒนาระบบราชการ การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน และการกำเนิดของสำนักงาน ก.พ.ร. ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการบริการภาครัฐ เนื่องจากการให้บริการต้องมีการพัฒนาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด จากเมื่อก่อนเราค่อยพัฒนา และปัจจุบันยังพูดได้ไม่เต็มปากว่าพัฒนาแล้ว ซึ่งส่วนสำคัญที่สุดในการให้บริการ คือ มีจิตสำนึก มีใจในการให้บริการ ถ้าไม่มีก็ไม่มีทางที่จะให้บริการได้ ภาคเอกชนนั้นมีความสำคัญในการให้บริการสูง และถูกบังคับด้วยการแข่งขัน ในขณะเดียวกันบริการของรัฐนั้น หากมีหน่วยงานอื่นมาแข่งขัน รับรองว่าต้องแพ้

ในสังคมประชาธิปไตย ทั้งกระทรวง กรม รัฐสภา ฝ่ายบริหาร จัดตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์เดียวคือตอบสนองประชาชน เรามีหน้าที่สนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นหัวใจและเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของภาครัฐ ในสมัยหนึ่ง เวลาติดต่อธนาคาร ถ้าฝากเงินไว้ที่สาขาใด ต้องไปติดต่อธนาคารนั้นสาขานั้น ต่อมามีการแข่งขันจนมีบัตรเครดิตขึ้นมาใช้ ธนาคารแรกที่เริ่มคือธนาคารไทยพาณิชย์ หากธนาคารอื่นไม่พัฒนาตัวเองตาม ปัจจุบันนี้คงเห็นแต่สีม่วงเต็มเมือง โดยปัจจุบันนี้ทุกธนาคารไปได้ไกลจนกลายเป็น e-Banking หมดแล้ว ขณะเดียวกันภาครัฐหลายแห่งก็ทำได้ดี เช่น กรมการขนส่งทางบก กรมการปกครอง สำนักงานที่ดินจังหวัดนครสวรรค์ แต่อีกหลายแห่งการทำงานยังเหมือนกับเมื่อ 30 ปีที่แล้ว ทั้ง ๆ ที่เทคโนโลยีได้เปิดโอกาสมากมายมหาศาลให้การปรับปรุงบริการ

จิตสำนึกในการให้บริการนั้นสร้างได้ โดยต้องคิดเสมอว่าทำอย่างไรจะให้บริการได้เพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น ในห้องน้ำ เมื่อล้างมือจะมีกระดาษทิชชู แต่ไม่มีที่ให้ทิ้ง หรือบริเวณที่ปัสสาวะชาย มีที่วางของหรือไม้ หากคนที่มีจิตบริการจะออกแบบให้มีที่ทิ้ง ที่วางของ ตัวอย่างเห็นได้จากห้องน้ำในประเทศญี่ปุ่นที่มีระบบกลบเสียงหรืออุโมงค์กรองน้ำเมื่ออากาศเย็น แต่ศาลในสมัยก่อนออกแบบมาโดยไม่มีที่ค้ำบังแดดบังฝนสำหรับผู้มาติดต่อราชการ แม้จะออกความเห็นไปก็ยังไม่เหมือนเดิมเพราะจิตสำนึกในการให้บริการติดลบ เอกชนที่ประสบความสำเร็จหลายแห่งไม่ใช่แค่ตอบสนองความต้องการ แต่สามารถสร้างให้คนมีความต้องการขึ้นมาได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ ที่เอกชนสามารถสร้างให้กลายเป็นปัจจัยที่ 6 ขึ้นมาได้ หากภาคราชการจะพัฒนาให้ดี ก็ต้องให้บริการในสิ่งที่คนคิดไม่ถึงว่าเป็นความต้องการ

องค์ประกอบอีกส่วนคือ เราต้องมีองค์ความรู้ ซึ่งการหาองค์ความรู้ไม่ได้ยากลำบาก เพราะประเทศต่างๆ มีตัวอย่างให้เห็นมากมาย เมื่อข้าราชการเดินทางไปดูงานก็ควรกลับมาบอกว่าเราจะต้องพัฒนาอะไรบ้าง หรือตัวอย่างในประเทศไทย เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนครสวรรค์ เมื่อเราเห็นเค้าทำได้อย่างไร เราจะยิ่งได้เปรียบ เพราะเราสามารถทำได้ดีกว่าที่เห็น

และเรามีความโชคดีที่มี เลขาธิการ ก.พร. ท่านใหม่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เพราะการให้บริการภาครัฐต้องคิดเรื่องความคุ้มค่าในการใช้ภาษี การบริการที่ดีเท่ากันแต่ใช้เงินครึ่งหนึ่งย่อมดีกว่า เราต้องคิดถึงเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการให้มากขึ้น ผมหวังจะได้เห็นว่าการพัฒนาการให้บริการภาครัฐในขั้นต่อไป จะมีความคุ้มค่ามากขึ้น

รัฐบาลให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องกำลังคนภาครัฐเพราะคนเรามีจำนวนมาก อีกทั้งมองเห็นปัญหาค่าตอบแทนของบุคลากรภาครัฐที่ต่ำกว่าภาคอื่น ๆ เราให้ค่าตอบแทนต่ำ โดยแตกต่างกันอย่าง ไม่สมเหตุสมผลเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่บริหารบริษัททำไม่ถึงมีค่าตอบแทนมากกว่าคนที่ทำงานบริหารประเทศ เป็น 10 เท่า ซึ่งจากการดึงคน รักษาคน ต้องใช้ค่าตอบแทน แต่การพัฒนาเรื่องค่าตอบแทนโดยจำนวนบุคลากรภาครัฐเท่าเดิมไม่สามารถทำได้ ถ้าเราจะเพิ่มค่าตอบแทนภาครัฐ เราต้องลดจำนวนบุคลากรภาครัฐ เพื่อที่จะพิมเงินขึ้นได้ อะไรที่ไม่จำเป็นต้องทำก็ต้องตัดออก หรืองานที่เราทำซ้ำซ้อนกันอยู่ หากตัดออกไปได้ ก็ไม่ต้องใช้คนเยอะ และประชาชนก็จะได้ประโยชน์ เช่น ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มที่ไม่จำเป็น ตัวอย่างการจัดตั้งกิจการที่ต้องเดินเรื่องขออนุญาตหลายอย่าง ต้องเสียเวลามาก

โลกในปัจจุบันนี้ เวลาเป็นสิ่งที่มีความสามารถแข่งขันกันได้ในเวลาสั้นๆ ในอดีตการสื่อสารต้องใช้เวลา ตัวอย่างเช่น เมื่อประธานาธิบดีลินคอล์นเสียชีวิตนั้น กว่าคนอังกฤษจะทราบก็ผ่านไปเป็นเดือน หรือเพื่อนของ ผมที่อ่านหนังสือพิมพ์ข่าวฟุตบอล จึงทราบว่าใครชนะและนำมาเติมพันกับยายที่ดูฟุตบอลทางโทรทัศน์ แต่ปัจจุบัน เราสามารถเห็นภาพได้ในวินาทีเดียวกับคนที่อังกฤษหรือสเปนที่กำลังชมสดๆ แล้ว อีกทั้งจะเห็นได้จากการแข่งขันของธุรกิจ เมื่อก่อนจะมีความได้เปรียบในเรื่องที่เป็นสินค้าเจ้าเดียวในตลาด แต่ปัจจุบันเมื่อสินค้าใดวางขาย ไม่นานก็จะมีสินค้าประเภทเดียวกันเข้ามาแข่ง เวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก นักลงทุนจึงต้องพิจารณาความยากง่าย ความรวดเร็วในการประกอบธุรกิจในประเทศต่างๆ ประเทศไทยก็ต้องเปรียบเทียบกับตนเองกับประเทศอื่นๆ อยู่เสมอ

ภาครัฐควรมีบทบาทในการสนับสนุนภาคเอกชน ไม่เข้าไปขัดขวาง ออกกติกา ขั้นตอนใดๆ ที่ไม่มีเหตุผลเพียงพอ ตัวอย่างเช่นครั้งหนึ่งรัฐเคยจัดเก็บภาษีสนามบินเนื่องจากปัญหาเรื่องเงินตราต่างประเทศ จึงไม่ต้องการให้คนไทยไปเที่ยวต่างประเทศมาก แต่ปรากฏว่าค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั้นสูงกว่าเงินที่ได้มา จึงต้องยกเลิกไป เช่นเดียวกันกับแบบฟอร์มต่างๆ ที่ถามสิ่งที่ไม่จำเป็น ไม่มีประโยชน์ ไม่เคยได้ใช้ ควรจะยกเลิกไปเพื่อให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการกรอก

ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ระบบการพัฒนาการบริการภาครัฐที่รัฐบาลให้ความสำคัญ ทั้งการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การบูรณาการการทำงานร่วมกัน ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ การแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่เปิดให้ภาคเอกชนได้เข้ามาร่วมสังเกตการณ์ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านได้กลับไปดูว่าการบริการของท่านที่จะสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้คืออะไร และหวังว่าจะได้เห็นผู้มาติดต่อราชการมีความชื่นชน ภาคเอกชนต้องมาดูงานจากภาครัฐไปเป็นแบบอย่าง ซึ่งวันนี้จะมีผู้ทรงคุณวุฒิที่จะมาให้มุมมองใหม่ๆ ที่จะกระตุ้นท่านให้กลับไปพัฒนาการให้บริการภาครัฐต่อไป

สรุปประเด็นการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556

เรื่อง “มติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐ”

วันพุธที่ 16 ตุลาคม 2556 เวลา 08.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมวายุภักษ์ 2 – 4 ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ผมขอขอบคุณท่านเลขาธิการ ก.พ.ร. ผู้บริหาร วิทยากร บัดนี้ได้เวลาอันสมควร ขอเปิดการประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2556 เรื่อง “มติใหม่แห่งการยกระดับการให้บริการของภาครัฐเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” และหวังว่าในปีถัดไปเราจะได้เห็นผลงานการบริการภาครัฐในปีนี้เป็นแบบอย่างที่คุณภูมิใจและประชาชนพอใจ ขอขอบคุณครับ