

# ท้อใจเสีย

เทอร์โบ

จากการดำเนินการปฏิรูปราชการทั้งของสำนักงาน ก.พ. และส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้ง  
การรณรงค์ให้ทุกคนทุกฝ่ายร่วมกันปฏิรูปราชการ

ทำให้เราได้เห็นการบริการประชาชนในหลายส่วนราชการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ  
และตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

รวมทั้งเห็นเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

การปฏิรูปราชการคงยังคงดำเนินการไปไม่หยุดยั้ง และยังคงให้มีการปฏิรูปราชการกัน  
ต่อไป

เพราะการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตาม

ไม่มีโอกาสได้หยุดนิ่ง

เพราะโลกหมุนเวียนเปลี่ยนไปตลอดเวลา

สิ่งที่ดีที่สุดในวันนี้ อาจจะล้าสมัยไปแล้วในวันพรุ่งนี้

เมื่อพูดถึงเรื่องการปฏิรูปราชการ คงต้องพูดคุยกันให้ชัดเจน

ว่าจะปฏิรูปไปทำไมและเป็นหน้าที่ของใคร

สำหรับปฏิรูปไปทำไมนั้น คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์ เลขาธิการ ก.พ. ได้กล่าวไว้ว่า

**ปฏิรูปราชการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และชาติ**

โดยมีรายละเอียดว่า

เพื่อให้กลไกของราชการมีพลังในอันที่จะดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของ  
ประชาชน

เพื่อเป็นการสร้างให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี (อยู่ดี กินดี) ของประชาชน

เพื่อเป็นกลไกที่ให้เกิดความเสมอภาค และเป็นธรรมต่อสังคม

เพื่อเป็นกลไกที่ก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม

เพื่อเป็นกลไกที่ให้เกิดการนำการบริการที่ดีมีคุณภาพไปสู่ประชาชน และ

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของไทยในการแข่งขันในเวทีโลก

-----  
\* ลงในวารสารข้าราชการ ประจำเดือนกันยายน – ตุลาคม 2544

สำหรับประเด็นว่าเป็นหน้าที่ของใคร

คงต้องพูดกันให้ชัดเจน

เพราะเคยได้ยินข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ของจังหวัดคนหนึ่งกล่าวในที่สาธารณะว่าการปฏิรูป  
ราชการนั้น

เป็นเรื่องที่ราชการบริหารส่วนกลางจะเป็นผู้ดำเนินการ

จะปฏิรูปอย่างไร ก็ขอให้สั่งมาเถอะ ราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือราชการบริหารส่วน  
ท้องถิ่นทำได้ทั้งนั้นแหละ

ทำเอา “เทอร์โบ” คันปากอยากจะพูด

แต่คิดสาระตะดูแล้ว หากจะพูดในที่สาธารณะเช่นนั้น จะเป็นการหักหน้ากันเปล่า ๆ ผู้หา  
ทางชี้แจงเป็นการส่วนตัวในภายหลังจะคิดว่า

เพราะสิ่งที่อยากจะพูดก็คือว่า

การปฏิรูปราชการนั้น เป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะช่วยกันคิด และช่วยกันทำ

โดยไม่ต้องรอให้ผู้บังคับบัญชาสั่ง

แน่นอนครับ เรื่องบางเรื่อง เช่นเรื่องโครงสร้าง บทบาทและภารกิจ คงเป็นเรื่องที่ผู้มี  
อำนาจในระดับบริหารประเทศรวมทั้งมีอำนาจในการตัดสินใจที่จะต้องตกลงกัน

แต่เรื่องการปฏิรูปในส่วนที่รับผิดชอบ

รวมทั้งปรับปรุงการบริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้าราชการทุกคนช่วยกันคิดและช่วยกันทำได้

และก็ได้ทันทีโดยไม่ต้องรอให้ใครสั่ง

แม้แต่ประชาชนก็ช่วยในการปฏิรูปได้

ไม่ว่าจะโดยประชาชนแต่ละคนหรือจะรวมตัวกันเป็นประชาคม

โดยการเสนอแนะ แจ้งความต้องการให้ส่วนราชการต่าง ๆ นั้นได้โดยตรง

หรือถ้าเขาไม่รับฟัง หรืออยากจะเสนอแนะถึงสำนักงาน ก.พ. โดยตรง ก็ใช้โทรศัพท์สาย  
ด่วนของสำนักงาน ก.พ. คือ “1598” ได้

ซึ่งอาจจะแจ้งบริการที่ไม่ประทับใจในการบริการได้ด้วย

เพื่อสำนักงาน ก.พ. จะได้ขอให้หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

ครับ เขียนมานาน ก็เพื่อจะได้ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ได้ว่า หลายส่วนราชการได้ปฏิรูป  
ราชการที่เห็นเป็นรูปธรรมไปมากแล้ว

ยกตัวอย่างให้เห็นกันจะ ๆ ซัก 3 เรื่อง ก็แล้วกัน

เรื่องแรก ก็เรื่องการทำบัตรประจำตัวประชาชน

เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและในจังหวัดที่มีคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (Online) ไปถึง

ปัจจุบันสามารถทำบัตรประชาชนได้ภายใน 15 นาที

ได้บัตรที่มีรูปสีที่สวยและถูกใจเจ้าของบัตรด้วย เพราะเขาให้ดูรูปก่อนทำบัตรจริง

เรื่องที่สอง การจดทะเบียนบริษัทใหม่ ซึ่งเมื่อก่อนใช้เวลาประมาณ 1 – 3 วัน

แต่เดี๋ยวนี้ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จเพียง 35 นาที ถึง 2 ชั่วโมง

เรื่องสุดท้าย เรื่องการขอรับประโยชน์ทดแทนจากประกันสังคม

เมื่อก่อนต้องรอนานอย่างน้อยครึ่งวัน แต่ปัจจุบันใช้เวลารอเพียง 1 ชั่วโมง

ครับ ยังมีอีกหลายส่วนราชการที่ได้ดำเนินการในเรื่องนี้ไปแล้ว

และอีกหลายส่วนราชการก็ยังดำเนินการต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

ทั้งนี้ ก็เพื่อประโยชน์สุดท้ายที่จะถึงประชาชน

ให้ประชาชนได้รับบริการที่โปร่งใส สะดวก รวดเร็วและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

ครับ ข้อเขียนข้างบนนั้น เป็นเรื่องของข้าราชการที่ช่วยเหลือและให้บริการแก่ประชาชน

แต่ที่จะเขียนต่อไปนี้เป็นเรื่องที่ทางราชการจะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ข้าราชการ

เพราะบางเรื่อง และในบางส่วนราชการยังให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการข้าราชการ

ยังไม่เป็นที่น่าประทับใจนัก

ซึ่งก็ยังมีอยู่หลายเรื่อง

ทำให้มีความคิดว่า แม้กระทั่งข้าราชการในสังกัดของตนเอง ยังไม่ได้รับการดูแล ช่วย  
เหลือหรือบริการที่สะดวกรวดเร็ว

แล้วประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจะได้รับบริการที่ดีได้อย่างไร

ขอเป็นตัวอย่างเดียว ก็เรื่องการส่งผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติ  
งานที่มีประสบการณ์

หรือพูดง่าย ๆ และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ก็คือการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ว.  
หรือตำแหน่งวิชาการนั้นแหละ

มีตัวอย่างให้เห็นเป็นหลักฐานและ “เทอร์โบ” ได้เก็บไว้

ข้าราชการรายหนึ่งปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่คือในจังหวัด

ส่งผลงานเพื่อประเมินในตำแหน่งระดับ 6 ว.

ซึ่งตำแหน่งในระดับนี้ ก.พ. ได้มอบอำนาจให้ส่วนราชการระดับกรมเป็นผู้ดำเนินการ แทน ก.พ.

แต่กรมนี้ได้กำหนดระเบียบว่า จะต้องส่งผลงานให้คณะอนุกรรมการวิชาการระดับภาค เป็นผู้ประเมินก่อนที่จะส่งให้คณะอนุกรรมการวิชาการระดับกรม

ครับ กรณีนี้ จังหวัดได้ส่งไปให้ภาคเมื่อเดือนสิงหาคม 2542

ไม่ทราบว่าจะประเมินอย่างไร เพราะผู้ขอรับการประเมินไม่เคยได้รับการติดต่อให้แก้ไข หรือเพิ่มเติมใด ๆ ทั้งสิ้น

แต่ภาคได้ใช้เวลาในการประเมินทั้งสิ้นประมาณ 1 ปี 3 เดือน

เพราะตามหลักฐานได้ส่งเรื่องให้กรมเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2543

นับตั้งแต่วันเรื่องจนถึงบัดนี้ก็ใช้เวลามาแล้วทั้งสิ้น 2 ปี เต็ม

ยังไม่ทราบผลการพิจารณาว่าผลงานที่ส่งไปนั้นจะผ่านการประเมินหรือไม่ หรือจะต้องปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมอย่างไร

ท่านผู้อ่านคงจะเข้าใจนะครับว่าข้าราชการผู้รอคอยนี้จะมีความรู้สึกเช่นไร

โดยเฉพาะการรอคอยถึงความก้าวหน้าของตนเอง

ทั้ง ๆ ที่ดำรงตำแหน่ง หรือรักษาการในตำแหน่งนั้นอยู่แล้ว

เหมือนไม่มีอนาคต

อย่างนี้ จะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานหรือ

จากกรณีนี้ ทุกส่วนราชการน่าจะสำรวจว่ามีความล่าช้าเช่นนี้เกิดขึ้นหรือไม่

แล้วหาทางแก้ไขปัญหาเสีย

เพราะเรื่องการประเมินตำแหน่ง ว. ตั้งแต่ระดับ 8 ลงมานี้ ก.พ. มอบหมายให้ส่วนราชการดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538

ทั้งผู้อ่าน (Reader) และผู้เขียนผลงาน น่าที่จะรู้เรื่องและเชี่ยวชาญแล้ว

ตัวอย่างผลงานวิชาการทั้งหลายโดยเฉพาะในสายงานนั้น ๆ ก็มีมากมาย

ความล่าช้าจึงไม่น่าจะเกิดขึ้น

หรือว่าที่ช้านั้นช้าเฉพาะตำแหน่งในระดับต่ำ ๆ คือระดับ 6 ว.

ตำแหน่งที่สูง ๆ เช่น ตำแหน่ง 7 ว. หรือ 8 ว. ทำได้เร็วกว่านี้

หากเข้าทุกตำแหน่งก็คงต้องแก้ไขที่ระบบ

คำถามจึงมีว่าจำเป็นหรือไม่ที่จะให้คณะกรรมการระดับภาคเป็นผู้พิจารณา

หรือน่าจะส่งผลงานให้คณะกรรมการระดับกรมเป็นผู้ประเมินโดยตรง

เพราะผลงานของผู้ดำรงตำแหน่งในระดับ 6 ว

ก็ไม่ใช้ผลงานทางวิชาการที่สูงมากนัก และไม่น่าที่จะมีความจำเป็นต้องมีคณะ

อนุกรรมการกลั่นกรอง

แต่หากเห็นว่า น่าจะมีคนดูให้ ก็อาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาช่วยดูให้ก็ได้

เพราะอยู่ใกล้ชิดและทราบรายละเอียดเป็นอย่างดี

เอาไว้กรณีตั้งแต่ระดับ 7 ว. ขึ้นไป อาจจะมีความจำเป็นที่ต้องทำเช่นนั้น

เพราะจะได้ช่วยดูให้ว่าเป็นเอกสารทางวิชาการหรือไม่

วิธีการเขียนเข้าแนวทางหรือไม่

หรือไปคัดลอกใครเขามาหรือเปล่า

ซึ่งเช่นนี้ ก็อาจจะมีคณะกลั่นกรอง ซึ่งอาจจะเป็นคณะกรรมการวิชาการระดับจังหวัด

หรือระดับภาคช่วยดูให้ก่อน

แต่ก็ควรจะมีกรอบระยะเวลาในการพิจารณาไว้ด้วย

ปัญหาความล่าช้านี้ นอกจากระบบในการพิจารณาแล้ว อาจจะมีปัญหาคณะกรรมการ  
ประเมิน ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้อ่าน (Reader) ด้วย

เพราะนอกจากแต่ละท่านจะมีงานประจำล้นมือแล้ว

ยังไม่มีสิ่งจูงใจให้ด้วย

ก็กระทรวงการคลังกำหนดว่า หากผู้อ่าน (Reader) เป็นข้าราชการในสังกัดเดียวกับผู้ได้  
รับการประเมิน

จะไม่ได้รับค่าตอบแทนในการอ่าน

ทั้ง ๆ ที่การอ่านผลงานทางวิชาการนั้น ต้องใช้เวลาในการอ่านมาก และส่วนใหญ่ผู้มักจะ  
ต้องอ่านนอกเวลาราชการ

แต่กลับไม่มีคำตอบแทนให้

ในขณะที่การปฏิบัติงานอย่างอื่น ซึ่งมีหน้าที่คล้ายคลึงกัน หรืออาจจะทำงานน้อยกว่า เช่นการตรวจข้อสอบในการสอบแข่งขันหรือการสอบคัดเลือก

รวมทั้งการสอบสัมภาษณ์ข้าราชการเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูง

การตรวจข้อสอบนั้น อาจจะดำเนินการในหรือนอกเวลาราชการก็ได้

แต่การสัมภาษณ์นั้น ส่วนใหญ่จะใช้เวลาราชการ

กระนั้นก็ตาม ทางราชการก็มีคำตอบแทนให้ ถึงแม้ว่าจะเป็นข้าราชการในสังกัดเดียวกัน

ที่จริงหลายส่วนราชการได้แก้ไขวิธีการนี้ไปบ้างแล้ว โดยการใช้วิธีแลกเปลี่ยนผู้อ่าน

Reader) กัน

กล่าวคือให้ข้าราชการกรม ก. ไปเป็นผู้อ่าน (Reader) ของกรม ข.

แล้วให้ข้าราชการกรม ข. ไปเป็นผู้อ่าน (Reader) ของกรม ก.

ซึ่งกรณีนี้สามารถเบิกคำตอบแทนให้แก่ผู้อ่านได้

อาจเป็นสาเหตุนี้ละกระมัง ที่ผู้อ่านจะอ่านเฉพาะข้าราชการกรมอื่นก่อน

ทำให้ส่วนราชการของตนเองต้องคอย

ก็ขอฝากกระทรวงการคลังช่วยพิจารณาเรื่องนี้อีกครั้งหนึ่งด้วย

ช่วยกำหนดคำตอบแทนในเรื่องการอ่านผลงานทางวิชาการให้เท่าเทียมกันด้วย

ที่จริงยังมีหลายเรื่องที่ทางราชการยังช่วยเหลือหรือให้บริการข้าราชการไม่เป็นที่น่าพอใจ

นัก

ก็ลองพิจารณาดูเถอะครับว่าจะหาทางช่วยเหลือหรือให้บริการข้าราชการในสังกัดของตนเองอย่างไร

ซึ่งหากมีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหานี้

ก็จะช่วยให้ข้าราชการในสังกัดมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

และมีกำลังที่จะทำงานรวมทั้งให้บริการแก่ประชาชนได้ดีมากยิ่งขึ้น

ผลประโยชน์สูงสุดก็จะตกอยู่กับประชาชน

-----