



## New Normal กับระบบราชการไทย

“ความปกติใหม่” (New Normal) หรือ “รูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่หลังจากที่มีสิ่งรุนแรงมากระทบ จนคนในสังคมต้องเปลี่ยนวิถีของการดำรงชีวิต” กลายเป็นคำที่คนเริ่มพูดถึงกันแล้ว หลังจากการสิ้นสุดของโรค ระบาดโควิด-19 แล้ว ชีวิตของผู้คนในสังคมจะเปลี่ยนไป ไม่ว่ารูปแบบของการใช้ชีวิตประจำวัน การอยู่ร่วมกันใน สังคม ไปถึงการประกอบธุรกิจการงาน

นักอนาคตวิทยาหลายคนกล่าวถึงการเว้นระยะห่างทางสังคมที่มีเพิ่มขึ้น ทำให้การทำงานต้องเปลี่ยนเป็น Work from Home การศึกษาเป็นการศึกษาทางไกลออนไลน์ การส่งสินค้าและอาหารที่เปลี่ยนไปสู่การสั่งแบบเดลิเวอรี่ การจ้างคนทำงานที่น้อยลง แต่กลับมีการให้ความเห็นน้อยมากในการกล่าวถึงระบบราชการที่ต้องปรับตัวหลังวิกฤต คงมิใช่ระบบราชการเป็นหน่วยงานที่ได้รับยกเว้น แต่มักจะเป็นอะไรที่เปลี่ยนแปลงลำบาก ความคิดใหม่หรือการเตรียมการ รองรับกลับไม่มีความคืบหน้าใดๆ ให้เห็น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นสองหน่วยงานที่ควรจะขยับในเรื่องนี้ เพราะเป็นหน่วยที่ต้องช่วยคิดว่า ระบบราชการจะอยู่กันอย่างไรหลังจากโลกเปลี่ยนไป และต้องไม่แค่คิด แต่ต้องส่งเสียงดังๆ และเตรียมการผลักดัน ผ่านทางมติ ครม.เพื่อบังคับแก่หน่วยราชการต่างๆ ด้วย หรือวันนี้อาจอยู่ในขั้นแค่คิดในใจ

**ประการแรก การแยกแยะประเภทงานบริการประชาชน** งานของราชการเป็นงานบริการสาธารณะ ที่มีความเกี่ยวข้องในการบริการประชาชนจำนวนมาก ในขณะเดียวกันก็ต้องมีข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ เป็นผู้ให้บริการจำนวนมากเช่นกัน ในสถานการณ์หลังการแพร่ระบาดของโรค ควรใช้เป็น โอกาสในการแยกแยะ ประเภทงานบริการประชาชน โดยแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1.งานที่ประชาชนจำเป็นต้องมาพบเพื่อรับบริการ 2.งานที่สามารถให้บริการ โดยไม่มีความจำเป็นต้องมาถึงสถานที่ราชการ การคิดแบบ Old Normal คือ ราชการ ให้ความสำคัญต่อการแสดงตัว เจ้าตัวต้องมาเอง ต้องแสดงหลักฐาน ต้องสอบถาม ต้องสำเนาเอกสารมอบให้กับราชการ การออกแบบระบบการบริการประชาชนใหม่ต้องเกิดขึ้น ต้องแปรสภาพงานที่ประชาชนจำเป็นต้องมาพบให้กลายเป็นงาน ที่สามารถขอรับบริการบริการออนไลน์ให้มากที่สุด แต่หากงานใดที่ไม่สามารถเปลี่ยนได้ ให้จัดระบบการเตรียมเอกสาร และตรวจสอบเอกสารต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ มีระบบการจองเวลานัดหมาย และใช้เวลาในการติดต่อให้น้อยที่สุด โดยวัดความสำเร็จเป็นนาที่

**ประการที่สอง จัดลำดับความสำคัญของงานบริการประชาชน** การให้ความสำคัญที่รัฐพึงต้องจัดลำดับ เรื่องใดเป็นความเร่งด่วนจำเป็น เรื่องใดเป็นบริการที่จำเป็นต้องมี เรื่องใดเป็นเรื่องที่รอกคอยได้ และใช้ทรัพยากร ที่มีจำกัดกับงานที่มี priority มากกว่าก่อน และพิจารณาร่วมกับประเด็นแรก คือ สามารถให้บริการทางออนไลน์ ได้หรือไม่ หากมีความจำเป็นต้องมาพบปะด้วยตนเอง เช่น การขอรักษาพยาบาล ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ ถือว่าจำเป็นเร่งด่วน เป็นหน้าที่ของราชการที่จะต้องหาทางให้บริการ โดยยึดหลักความปลอดภัยและประสิทธิผลควบคู่ไป



**ประการที่สาม การลดขั้นตอนและใช้เทคโนโลยีในการทำงาน** งานราชการเป็นงานที่มีขั้นตอนมากมาย โดยไม่จำเป็น หลังจากวิกฤตโควิด-19 น่าจะเป็น โอกาสที่หน่วยราชการจะทบทวนในเรื่อง process งานบริการประชาชน ลดขั้นตอนและเวลาที่ต้องใช้ในการบริการประชาชนให้เหลือน้อยที่สุด ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ นำเทคโนโลยีต่างๆ เช่น การพัฒนาชุดคำสั่ง แทนที่การลงทุนใน Hardware

**ประการที่สี่ การขยายเวลาการบริการ และจัดการเหลื่อมเวลาทำงาน** วิธีการคิด คือ ราชการต้องขยายเวลาการทำงาน ให้มีระยะเวลาที่มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกและกระจายเวลามารับบริการ ควรต้องจัดระบบเหลื่อมเวลาในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนในกรอบเวลาที่มากขึ้น เป็น Flexi-time ที่เน้นการบริการประชาชน ทำให้มีเวลาในการบริการประชาชนที่ยาวนานมากขึ้น ในวันปกติ และรวมไปถึงการให้บริการในวันหยุดราชการ เนื่องจากการให้ข้าราชการมีโอกาสสลับวันกันมาทำงานเพื่อ ไม่ให้เกิดการแออัดในสำนักงานด้วย

**ประการที่ห้า การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง New Skill หรือทักษะใหม่ที่คนของราชการ** ต้องเรียนรู้เป็นสิ่งที่ต้องตอบได้ว่า คือ เรื่องของการใช้เทคโนโลยีต่างๆ (Digital Capability) ทั้งเพื่อการบริการ การสื่อสาร การสนับสนุนการตัดสินใจ และการประชุม เป็นต้น ล้วนเป็นสิ่งที่ไม่คุ้นเคย และยังเรียนรู้ยาก สำหรับคนที่ยังมีตำแหน่งระดับสูง ดังนั้น การเตรียมทักษะใหม่ให้แก่ระดับสูงจึงมีความจำเป็น ไม่แพ้กับการเตรียมให้แก่ระดับปฏิบัติการ

**ประการที่หก สร้างสถานะสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน** การ Redesign สถานที่ทำงาน เพื่อให้มีพื้นที่ทำงานใหม่ (Work Space) ที่มีระยะห่าง ทั้งในด้านผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการต้องคิดใหม่ทำใหม่ให้เหมาะสม ส่วนราชการอาจมีข้อจำกัดด้านสถานที่ แต่ผู้บริหารหน่วยงาน ต้องรู้จักปรับเปลี่ยนและออกแบบสถานที่ใหม่ให้เหมาะสม มีจุดรอกคอยต่างๆ ที่ต้องคำนึงทั้งความปลอดภัย ความสะดวก และการทำงานที่สนองตอบความต้องการของประชาชนไปพร้อมๆ กัน

**New Normal ของระบบราชการ จึงเป็น New Normal ที่รับใช้ประชาชน ถือประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ภายใต้นแนวคิดทั้งปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ มีใช้การออกแบบเพื่อเอาดีใส่ตัวอย่างเดียว**

ที่มา อ้างอิงปรับปรุงจาก มติชนสุดสัปดาห์ ฉบับวันที่ 15 - 21 พฤษภาคม 2563 โดยสมชัย ศรีสุทธิยากร, จากเว็บไซต์

