

ท้อใจเสีย*

เทอร์โบ

แม้ว่าทางราชการได้ใช้ความเพียรพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิรูปราชการ
ซึ่งนอกจากจะดำเนินการเองแล้ว ยังประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้ามามี
ส่วนร่วมในการปฏิรูปราชการด้วย

ซึ่งก็ได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดียิ่ง

จะเห็นได้จากการได้รับตอบสนองจากประชาชนเป็นอย่างมาก

โดยการโทรศัพท์เข้ามาสอบถามและแสดงความคิดเห็นในรายการโทรทัศน์
“ร่วมคิด ร่วมทำ” ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้จัดขึ้นทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ช่อง 9 อสมท. ทุก
วันจันทร์ที่ 4 ของเดือน**

ทราบว่ คำถามและข้อคิดเห็น นอกจากเรื่องที่กำลังสนทนาสดกันอยู่ในขณะ
นั้นแล้ว

ส่วนใหญ่ของคำถามและข้อคิดเห็นจะพูดถึงพฤติกรรมของข้าราชการบางคน
ซึ่งไม่เคยมองโลกเลยว่าเขาก้าวไปถึงไหนแล้ว

ยังประพฤติปฏิบัติเหมือนเดิม

ทั้งไม่มีน้ำคำและน้ำใจในการให้บริการประชาชน

ตลอดจนยังมีการเรียกเงินทั้งใต้โต๊ะและบนโต๊ะ

แม้ว่าจะเป็นการข้าราชการเพียงส่วนน้อย

แต่ก็ทำให้การปฏิรูปราชการซึ่งข้าราชการส่วนใหญ่กำลังดำเนินการไม่เห็นผล
ชัดเจนเท่าที่ควร

อย่างไรก็ตาม ก็เป็นความจำเป็นที่ทางราชการจะต้องแก้ไขปัญหานี้โดยรีบด่วน
ทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและการพัฒนาจิตใจ

*ลงใน “วารสารข้าราชการ” ฉบับเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2542

**ตั้งแต่เดือนมกราคม 2543 รายการ “ร่วมคิด ร่วมทำ” ได้เปลี่ยนแปลงเวลาการ
ออกอากาศเป็นวันพฤหัสบดีที่ 4 ของเดือน

รวมทั้งชี้ทางหรือแนะนำให้เข้าร่วมโครงการเปลี่ยนชีวิตใหม่ : เกษียณก่อนกำหนด

สำหรับประเภทที่ยังไม่เปลี่ยนเส้นทางชีวิตใหม่ และยังไม่รู้จักพัฒนาตนเอง หรือพัฒนาไม่ได้

ก็น่าจะเชือดไก่ให้ลิงดูเสียบ้าง

แต่จะเชือดได้ก็ต้องมีหลักฐานที่ชัดเจน

หนทางหนึ่งที่จะช่วยกันทำให้มีหลักฐานก็คือ การให้ความร่วมมือของประชาชน ผู้รับบริการ

ที่ต้องช่วยกันบอกเล่าเก็บให้ทางราชการได้รู้เบาะแสพอสมควร

แต่การที่จะแจ้งให้ทางราชการทราบด้วยตนเองนั้น

น้อยคนนักที่จะทำ

อย่างมากก็แค่บอกเล่าเก็บให้เพื่อนฝูงหรือญาติพี่น้องฟัง

แต่ก็แค่เพียงเล่าเท่านั้น เพราะไม่มีผลในทางปฏิบัติเกิดขึ้น

แต่ตอนนี้ผลจะเกิดขึ้นแล้ว หากเล่าให้ 1598 ฟัง

ท่านคงสงสัยสิครับ ว่า 1598 ไฉนได้แค่นั้นที่จะทำอะไรให้เกิดได้

ตามผมมาสิครับ จะเล่าให้ฟังว่า 1598 เป็นใคร มาจากไหน และทำอะไรได้บ้าง

1598 เป็นบริการใหม่เอี่ยมของทางราชการ

ซึ่งเปิดให้บริการอย่างเงียบ ๆ มาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2542

และคุณทิพาวดี เมฆสุวรรณ เลขานุการ ก.พ. ได้แถลงข่าวเรื่องนี้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2542

นั่นก็คือ **โทรศัพท์สายด่วน 1598**

โดยสำนักงาน ก.พ. ในฐานะฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร) ซึ่งท่านรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี คุณอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นประธาน

ได้เปิดโทรศัพท์สายด่วน “1598” ขึ้น เพื่อรับฟังปัญหาในเรื่องการให้บริการประชาชน ในกรณีที่ติดต่อราชการไม่สะดวกหรือบริการไม่ประทับใจ

วัตถุประสงค์สำคัญที่ตั้งไว้ มี 4 ประการ

ประการแรก เพื่อเป็นทางเลือกให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้โดยง่าย

ประการที่สอง เพื่อเปิดกว้างรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อประชาชน

ประการที่สาม เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

และประการสุดท้าย เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและการติดตามผลการร้องเรียนให้กับประชาชน

การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น จะได้ข้อมูลในการปรับปรุงการบริการของรัฐในส่วนต่าง ๆ ให้ดีขึ้น รวมทั้งกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โทรศัพท์สายด่วน “1598” นี้เปิดให้บริการจำนวน 5 คู่สาย ในวันและเวลาราชการ 7.30-17.30 น.

เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์จะรับฟังปัญหาของผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกเรื่องและดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียน

สำหรับนอกเวลาราชการก็สามารถร้องเรียนผ่านเครื่องโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติได้

ถ้าประชาชนไม่สะดวกในการร้องเรียนทางโทรศัพท์ ก็อาจร้องเรียนผ่านทางโทรสารหมายเลข (02) 628-6220 ได้

การร้องเรียนในกรณีหลังนี้ ก็ต้องแจ้งชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ด้วย

ก็มีอะไร นอกจากจะได้ติดต่อกลับได้โดยสะดวก

เมื่อได้รับการร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ แล้ว เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ. จะดำเนินการอย่างไรต่อไป

คำถามนี้ คุณทิพาวิฑูรย์ ได้ตอบชี้แจงว่า สำนักงาน ก.พ. จะได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

หากพบว่า มีปัญหาตามข้อร้องเรียนจริง ก็จะได้ดำเนินการนำเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข

พร้อมทั้งสำนักงาน ก.พ. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลด้วย
 อย่างไรก็ตาม 1598 มิใช่เปิดให้บริการทางลบเพียงอย่างเดียว
 ทางบวกก็เปิดไว้ให้เช่นกัน
 กรณีที่ประชาชนประทับใจในการให้บริการของรัฐในเรื่องต่าง ๆ
 ก็แจ้งให้ 1598 ทราบ เพื่อจะได้ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบ
 เป็นการให้กำลังใจให้ตั้งใจทำงานดีต่อไป
 ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับการบริการของรัฐ
 ก็อาจใช้โทรศัพท์สายด่วนนี้โทรศัพท์ให้ข้อเสนอแนะได้เช่นเดียวกัน

ตั้งแต่เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ มีผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด
 จากการสอบถามผู้รับผิดชอบปรากฏว่า ตั้งแต่วันที่ 29 เมษายน 2542 ถึงวันที่
 25 มิถุนายน 2542 มีผู้ใช้บริการยังไม่มากเท่าที่ควร

กล่าวคือ บริการ 1598 ให้บริการทั้งสิ้น จำนวน 125 ครั้ง
 เป็นเรื่องร้องเรียน 89 เรื่อง
 และเรื่องทั่วไป จำนวน 36 ครั้ง
 สำหรับเรื่องร้องเรียนนั้น แยกได้เป็น 6 ประเภท คือ

- 1) การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน 29 เรื่อง
- 2) วิธีการบริการประชาชน จำนวน 24 เรื่อง
- 3) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 เรื่อง
- 4) การบริการสาธารณะ จำนวน 12 เรื่อง
- 5) การคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิของประชาชน จำนวน 5 เรื่อง
- 6) การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 เรื่อง

สิ่งสุดท้ายที่ควรจะทราบก็คือ ข้อร้องเรียนและเสนอแนะจากประชาชนที่ได้รับ
 ทาง “1598” นั้น

เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ. ได้ทำอะไรไปบ้าง

เท่าที่ทราบก็คือ ได้ดำเนินการไปแล้วหลายประการ คือ

ประการแรก กรณีขอทราบข้อเท็จจริงและปรึกษาหารือ

กรณีนี้ ก็ได้อธิบายและชี้แจงในทันที รวมทั้งแจ้งสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ให้

ประการที่สอง กรณีให้ข้อเสนอแนะรวมทั้งความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการประชาชน

กรณีนี้ก็ได้จัดส่งไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อพิจารณาและดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการพิจารณาให้สำนักงาน ก.พ. ทราบด้วย

ประการที่สาม กรณีร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

กรณีที่เกี่ยวข้องได้ทันที่ก็ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง กรณีเห็นว่าเป็นเรื่องของส่วนรวมและสมควรแก้ไข ก็แจ้งให้หน่วยงานนั้นทราบพร้อมทั้งขอผลการดำเนินการ และในกรณีที่จำเป็นก็ให้ผู้ร้องเรียนทำคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร

ประการสุดท้าย กรณีร้องเรียนในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการบริการประชาชนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

กรณีที่เป็นเรื่องที่มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบโดยตรง เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางจรรยาผิดปกติ ก็ส่งเรื่องให้สำนักงาน ป.ป.ป. พิจารณา

ส่วนเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะขอแต่ละหน่วยงาน ก็ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานนั้น ๆ พิจารณาดำเนินการโดยตรง

แม้ว่าเรื่องนี้จะเป็นเรื่องใหม่ และผลการดำเนินการร้องเรียนต่าง ๆ ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ จึงยังไม่เห็นผลเป็นรูปธรรม

แต่ก็เชื่อได้แน่ว่า จากการติดตามเรื่องนี้อย่างใกล้ชิดของคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร)

ก็จะช่วยให้การบริการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้รับจะดีขึ้น

และผลการร้องเรียนของประชาชนก็ควรจะน้อยลง

ซึ่งเป็นเรื่องที่ข้าราชการและประชาชนจะต้องคอยติดตามและตรวจสอบ
ไม่ใช่หรือ
