

ท้อไอเสีย*

เทอร์โบ

ท่านผู้อ่านที่เป็นสมาชิก “วารสารข้าราชการ” มานานแล้วคงจำได้ว่า “เทอร์โบ” ได้ใช้คอลัมน์ “ท้อไอเสีย” ใน “วารสารข้าราชการ” พูดถึงการให้บริการของข้าราชการแก่ประชาชน

ซึ่งก็มีทั้งดีและชม

แต่ส่วนใหญ่จะดี จะบ่น บริการของรัฐที่เห็นว่ายังกพร่องอยู่

เจตนา ก็เพื่อที่จะให้มีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

สมกับคำขวัญของท่านปัญญาันทะภิกขุ ที่ให้ไว้ในวันข้าราชการพลเรือนเมื่อ วันที่ 1 เมษายน 2513 ว่า

“ข้าราชการคือบุคคลที่ทำงานให้ประชาชนชื่นใจ”

คอลัมน์ “ท้อไอเสีย” ได้ขาดหายไปโดยไม่ได้บอกกล่าวเป็นเวลานานแรมปี

ทั้งนี้ เพราะเกิดเหตุขัดข้องบางประการ

ตอนนี้เหตุขัดข้องหมดแล้ว ก็ขอกลับมาทำหน้าที่นี้อีกครั้ง

แต่วัตถุประสงค์ของคอลัมน์นี้ยังคงเหมือนเดิม

ยังคงเน้นเรื่องการให้บริการประชาชน เพราะถือเสมอมาว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

หากข้าราชการทุกคนถือว่าเป้าหมายสุดท้ายในการทำงานคือประชาชนแล้ว

ประเทศชาติของเราจะอยู่รอด และจะอยู่กันอย่างมีความสุข

และก็นั่นเองครับ แม้ว่าจะชื่อคอลัมน์ว่า “ท้อไอเสีย” แต่ก็ยังคงมีทั้งดีและชมเหมือนเดิม

สาเหตุหนึ่งที่กลับมาประการหนึ่ง ก็เพราะได้มีโอกาสไปเห็นเรื่องดี ๆ ในเรื่องการให้บริการประชาชนที่มหาสารคาม

* ลงใน “วารสารข้าราชการ” ฉบับเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2542

สิ่งใดที่ดี ก็ต้องชม เพราะนอกจากจะเป็นกำลังใจให้ผู้ที่ทำดีแล้ว ผู้ที่ยังไม่ได้ทำดี ก็จะได้ทราบตัวอย่างที่ดี เพื่อจะได้นำไปปรับใช้บ้าง

แต่ก่อนที่จะนำท่านไปที่มหาสารคาม ก็ต้องนำท่านไปที่ต้นตอของเรื่องนี้ก่อน ต้นตอเรื่องนี้มาจากคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

หรือหลายท่านอาจจะรู้จักในชื่อย่อว่า ปปร.

ได้ดำเนินโครงการกิจกรรมปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

และขยายผลการนำระบบการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว คล่องตัวเป็นที่พอใจของประชาชน

ในระยะแรกได้เลือกจังหวัดต้นแบบ 4 จังหวัด เพื่อจัดทำโครงการนำร่องก่อน คือ เชียงใหม่ สงขลา นครปฐม และมหาสารคาม

สำหรับจังหวัดมหาสารคามได้ทดลองจัดทำโครงการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จแบบเคลื่อนที่

กล่าวคือ แทนที่ประชาชนจะเดินทางไปติดต่อราชการที่อำเภอ แต่โครงการนี้ให้ข้าราชการทุกส่วนราชการเดินทางไปพบประชาชนเพื่อที่จะให้บริการประชาชน ณ จุดที่ประชาชนสะดวกเพียงจุดเดียวแทน

การดำเนินการเช่นนี้ นอกจากประชาชนจะได้รับความสะดวกแล้ว ทำให้ประหยัดเงินได้จำนวนมากด้วย

ตัวอย่างง่าย ๆ ก็คือ หากชาวบ้านต้องเดินทางไปติดต่อราชการที่อำเภอ ต้องใช้เวลาเดินทางไปกลับไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง ค่ารถไปกลับ 40 บาทต่อคน รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีก เช่นค่าอาหาร เป็นต้น

ซึ่งหากรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ประชาชนต้องเสียก็ตกประมาณปีละ 300,000 บาท

แต่หากข้าราชการไปให้บริการประชาชนถึงที่

ทางราชการจะเสียค่าใช้จ่ายเพียง 30,000 - 40,000 บาทเท่านั้น
ที่เสียก็คือค่ายานพาหนะ ซึ่งรวมถึงค่าน้ำมันรถด้วย

และก่อนที่จะดำเนินการเช่นนี้

จังหวัดมหาสารคามจะสำรวจความต้องการของประชาชนก่อน แล้วจัดทำ
ปฏิทินเวลาที่จะไปให้บริการประชาชนขึ้น

โดยการสับเปลี่ยนหมุนเวียนให้บริการประชาชนในจุดนัดพบ

ซึ่งจุดนัดพบเหล่านี้จะเป็นศูนย์รวมของประชาชน

ซึ่งประชาชนในหลายหมู่บ้านซึ่งใกล้เคียงกัน เดินทางมาได้โดยสะดวก

เมื่อกำหนดจุดนัดพบแล้ว ก็จะประสานกับ อบต.

เพื่อขอให้ประชาสัมพันธิ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่าเมื่อไรจะมาให้บริการ

จุดที่ได้มีโอกาสได้ดูโครงการการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ

คือบ้านหนองโอง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

วันนั้น มีส่วนราชการระดับอำเภอทุกหน่วย

รวมทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร ก็ได้ไปร่วมให้บริการแก่ประชาชนด้วย

นอกจากการให้บริการประชาชนโดยทั่วไปแล้ว

หลายส่วนราชการได้นำสินค้าราคาถูกไปจำหน่ายให้แก่ประชาชน

ยังครับ ยังมีบริการฟรีอีกหลายอย่าง

เช่น การทำหมันสุนัขฟรีของปศุสัตว์อำเภอ

และการรักษาพยาบาลฟรีของสาธารณสุขอำเภอ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีรายการของแจก

เช่น การแจกผ้าห่มของกรมประชาสัมพันธ์

การแจกพันธุ์กล้าไม้ของป่าไม้อำเภอ

และการแจกยาฆ่าหนูของเกษตรอำเภอ เป็นต้น

ปรากฏว่ามีประชาชนสนใจเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก
 ชาวบ้านหลายคนที่ยังไม่เคยจดทะเบียนสมรส
 ก็ได้มาจดทะเบียนสมรสกันในวันนั้นหลายคู่
 ที่ไม่น่าเชื่อก็คือ ในวันนั้น มีการแจ้งเกิดและแจ้งตายด้วย
 เขาเห็นว่า การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จนี้ บริการทุกอย่างตั้งแต่เกิดถึงตายทีเดียว

สำหรับในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามนี้

ได้ดำเนินการตามโครงการการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในปี 2541 จำนวน
 3 ตำบล

ผลการดำเนินงานในปี 2541 ปรากฏว่า สามารถช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของ
 ข้าราชการในการให้บริการโดยยึดความพึงพอใจหรือความต้องการของประชาชน

ซึ่งได้แก่ ความรวดเร็วในการบริการ

การให้คำแนะนำการบริการในขั้นตอนต่าง ๆ

การต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ และความสะอาดเรียบร้อยตามสมควร

สร้างระบบการบริหารและการบริการของส่วนราชการให้มีความรวดเร็ว

มีความเสมอภาคเป็นธรรม

สร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ให้มีจุดมุ่งหมาย
 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ลดความซ้ำซ้อนของงาน

และที่สำคัญประชาชนมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อระบบราชการ

และขจัดเงื่อนไขความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับข้าราชการ

จากความสำเร็จของ 3 ตำบล ของอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2541
 ในปี 2542 อำเภอบรบือ จึงตั้งเป้าหมายที่จะขยายโครงการนี้ ไปทุกตำบลที่
 เหลือ คืออีก 12 ตำบล

สำหรับจังหวัดมหาสารคามนั้น ก็จะขยายการบริการประชาชนเช่นนี้ให้ทั่วทั้ง
 จังหวัด

ครับ แค่ครอบคลุมเฉพาะจังหวัดมหาสารคามคงไม่พอ
การให้บริการประชาชนแบบนี้ น่าจะดำเนินการให้ครอบคลุมทุกจังหวัด
โดยอาจใช้แบบอย่างของจังหวัดมหาสารคาม
แล้วนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพของจังหวัดนั้น ๆ ต่อไป
เพราะผู้ที่จะได้รับผลประโยชน์จากโครงการนี้โดยตรง
ก็คือประชาชน
และนี่คือเป้าหมายในการทำงานของข้าราชการทุกคนมิใช่หรือ
