

น้ำคำและน้ำใจ*

พุทธทรัพย์ มณีศรี**

หากจะตั้งคำถามว่า ประชาชนได้รับบริการจากข้าราชการในสาขาวิชาชีพใดมากที่สุด

คำตอบก็อาจจะขึ้นอยู่กับบุคคลผู้ตอบคำถามว่า บุคคลผู้นั้นประกอบอาชีพซึ่งเกี่ยวข้องกับทางราชการในสาขาวิชาชีพใด

แต่คำตอบที่มากที่สุด คงจะไม่ฟันหมอและพยาบาล

เพราะชั่วชีวิตของคน ๆ หนึ่ง ย่อมต้องมีโอกาสได้รับบริการจากหมอหรือพยาบาลบ้าง ไม่ว่าจะในโรงพยาบาลหรือที่สถานีนอนามัย

จะเข้ารับบริการมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสุขภาพของบุคคลคนนั้น

ผมเองก็ไม่ค่อยเจ็บไข้ได้ป่วยเท่าใดนัก

แต่ทุกปีก็ได้ไปโรงพยาบาล

ระยะหลังนี้แก้ตัวเข้า ก็ไปโรงพยาบาลบ่อยขึ้น

และโดยที่มีรายได้ทางเดียวคือเงินเดือนจากทางราชการ

จึงยังคงเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลของรัฐ

แม้ว่าจะเข้าไปบ้าง เพราะมีผู้เข้ารับบริการมากกว่าผู้ให้บริการ

แต่ก็เข้าใจและเห็นใจทั้งหมอและพยาบาล ที่จะต้องอดทนและให้บริการคนไข้ซึ่งมาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนไข้ซึ่งเจ็บป่วย ยิ่งป่วยหนักก็อยากได้รับการบริการที่เร็วขึ้น เพื่อจะได้หายจากความเจ็บป่วย

*พิมพ์เผยแพร่ในหนังสือประจำปีของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (พ.ศ. 2536) “วารสารข้าราชการ” ประจำเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2537 และแจกจ่ายให้กับผู้เข้ารับบริการในอบรมหลักสูตร “การให้บริการประชาชนโดยมุ่งถึงประชาชน” ที่ สพข. จัดขึ้น และแจกจ่ายให้แก่สมาชิกชมรมนักรับบริหารคุณภาพการพยาบาล ด้วย

** ขณะที่ย้ายดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

ไปโรงพยาบาลที่ไร นอกจากจะต้องคอย ทั้งคอยคิวเพื่อพบหมอ คอยคิวชำระเงิน และคอยคิวรับยา ซึ่งเป็นเรื่องปกติของโรงพยาบาลของรัฐแล้ว

ทั้งหมอและพยาบาลของโรงพยาบาลที่ไปใช้บริการเป็นประจำ ต่างก็ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี

เอ่ยชื่อให้ก็ได้เพราะของดีควรที่เราจะยกย่อง

โรงพยาบาลนั้น คือ โรงพยาบาลรามารชิบดี

อย่างไรก็ตาม เมื่อไปโรงพยาบาล บ่อยครั้งที่ต้องนึกถึงเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้ว ตั้งแต่ลูกสาวยังอยู่โรงเรียนอนุบาล และปัจจุบันกำลังจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

แต่เหตุการณ์นั้นก็ยังคงติดหูติดตาเหมือนเหตุการณ์ที่เพิ่งจะเกิดขึ้น

ครับ ผมจะเล่าให้ฟัง

ลูกสาวผมเป็นโรคเฉพาะชนิดหนึ่ง ผมจึงไม่พาลูกสาวไปโรงพยาบาลทั่วไป แต่ตัดสินใจพาไปโรงพยาบาลที่รักษาโรคนี้โดยเฉพาะ ซึ่งผมขออนุญาตไม่เอ่ยชื่อโรงพยาบาลแห่งนี้

ผมลางาน 1 วัน เพราะในสมัยนั้นไม่อนุญาตให้ลาครึ่งวันเช่นสมัยนี้

ลูกสาวก็ต้องลาโรงเรียนด้วยเช่นกัน

ผมไปโรงพยาบาลนี้ตั้งแต่เช้า เข้าคิวรอรับบัตรและจัดทำบัตรผู้ป่วยเรียบร้อย

และก็ได้รับทราบจากพยาบาลว่า ไม่อาจตรวจในวันนั้นได้ เพราะเป็นทางปฏิบัติของโรงพยาบาลแห่งนี้ที่จะต้องนัดคนไข้ให้มาตรวจในวันหลัง

ผมได้ชี้แจงให้พยาบาลผู้นั้นทราบว่า ผมเป็นข้าราชการ ได้ลางานมาแล้ว ลูกสาวก็ลาโรงเรียนด้วย จึงอยากจะขอยกย่องว่าหมอจะตรวจคนไข้ที่นัดไว้หมด หากมีเวลาก็จะขอความกรุณาหมอให้ช่วยตรวจให้

คำตอบที่ผมได้รับจากพยาบาลคนนั้นในตอนเช้า ๆ และยังคงติดหูมาจนทุกวันนี้ก็คือ "ช่วยไม่ได้"

ผมจึงถูกลูกสาวออกจากโรงพยาบาลนั้นทันที

คำว่า "ช่วยไม่ได้" คำนั้น ประกอบกับบรรณาธิการได้มาขอเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนางานด้านการให้บริการของราชการ

ผมจึงได้มีส่วนร่วมในหนังสือฉบับนี้ด้วย

แต่เนื่องจากเป็นเรื่องการให้บริการของราชการ
จึงไม่ขอพูดในฐานะเป็นข้าราชการ
จะขอพูดในฐานะที่เป็นประชาชนคนหนึ่งซึ่งยังต้องอาศัยการบริการของรัฐ
ไม่ว่าจะไปโรงพยาบาล หรือไปติดต่อราชการในเรื่องต่าง ๆ ที่อำเภอหรือเขต
สถานที่เหล่านี้ จะมีประชาชนไปรอรับบริการตั้งแต่เช้า
การเข้าคิวซึ่งใช้เวลานานคงเป็นปัญหาที่แก้ไม่ตก
เรื่องการเพิ่มอัตรากำลัง เพื่อการบริการที่เร็วขึ้นก็คงเป็นไปได้
เพราะสวนทางกับนโยบายของรัฐบาลเรื่องมาตรการกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ
วิธีแก้ปัญหานั้นจะมีทางเดียวก็คือการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่
รวมทั้งงานบางอย่างอาจจะให้เอกชนทำ หรือบางงานก็นำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ
เข้ามาช่วย
แต่ในขณะที่บางแห่งยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน และยังไม่อาจให้เอกชนเข้ามาทำได้

และยังไม่มียงบประมาณในการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วย
สิ่งที่ข้าราชการจะช่วยประชาชนผู้รับบริการในขณะนี้ได้ก็คือน้ำคำและน้ำใจ
สมกับคำขวัญของท่านปัญญานันท์ภิกขุ
ที่ให้ไว้ในวันข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2523 ว่า
"ข้าราชการ คือ บุคคลที่ทำงานให้ประชาชนชื่นใจ"
ที่จริงเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ข้าราชการในสมัยนี้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น

ประเภทเข้ามาทำงานสายในตอนเช้าหรือกลับจากการไปรับประทานอาหารกลางวัน
วันช้ามก เลิกงานก่อนหมดเวลาราชการ นั่งอ่านหนังสือพิมพ์หรือถักไหมพรมในเวลา
ราชการ แม้จะยังมีอยู่บ้างในบางส่วนราชการ แต่ก็มีเป็นจำนวนน้อย

และหลายส่วนราชการก็ได้คัดเลือกข้าราชการที่นอกจากจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว
ข้าราชการผู้นั้นยังพูดจาไพเราะอ่อนหวานและมีน้ำใจในการให้บริการ มา
ให้บริการประชาชน

แต่ก็ยังมีอีกหลายส่วนราชการที่ยังไม่ค่อยคำนึงถึงเรื่องนี้
สมัยเด็ก ๆ ผมเคยอ่านนิทาน โคนันทวิศาสตร์ ซึ่งเด็กสมัยนี้ไม่มีให้อ่านอีกแล้ว

โคนันทวิศาล จะไม่ยอมทำงานเมื่อเจ้าของคุณค่า
แต่จะทำงานเต็มกำลัง เมื่อเจ้าของพุดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน
จะเห็นได้ว่า แม้แต่โคนันทวิศาลซึ่งเป็นวัวตัวหนึ่งแท้ ๆ ยังชอบคำพุดที่ไพเราะ
อ่อนหวาน

ผู้รับบริการจากทางราชการ คือ ประชาชน ก็ชอบคำพุดที่อ่อนหวานเช่นกัน
โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรอคอยการบริการของรัฐ ซึ่งต้องเสียเวลามากเนื่องจากมีผู้
ใช้ □ บริการมาก

หากมาพบกับคำพุดที่ภาษาชาวบ้านเขาเรียกว่า "พุดไม่เข้าหูคน" ตลอดจนท่า
ทางของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่มีน้ำใจที่จะให้บริการของรัฐเข้า

ก็จะยิ่งซ้ำหนัก

สิ่งเหล่านี้แก้ไขได้ พัฒนาได้

หากหัวหน้างานทุกระดับสนใจและเอาใจใส่ในเรื่องนี้

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หัวหน้างานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

ข้าราชการที่ให้บริการประชาชนผู้ใดทำงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือทำงานมีประ
สิทธิภาพแล้ว แต่พุดจาไม่ค่อยเข้าหูคน ก็ควรที่จะตกเดือนและพัฒนาในเรื่องนี้ให้มาก
ขึ้น

ตกเดือนแล้ว พัฒนาแล้ว หากยังไม่ดีขึ้น ก็น่าจะสับเปลี่ยนหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน
อย่างอื่นแทนที่จะทำหน้าที่ซึ่งต้องติดต่อหรือให้บริการประชาชน

ซึ่งก็คิดว่าพอจะมีอยู่บ้าง

แต่หากหลีกเลี่ยงไม่พ้น

ก็ขอให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องติดต่อกับประชาชนน้อยที่สุดเถิด

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของรัฐ จะได้กลับบ้าน ไปด้วยความรู้สึก "ชื่น
ใจ"

สมกับคำขวัญของท่านปัญญาชนทกิกขุ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นว่า

"ข้าราชการ คือ บุคคลที่ทำงานให้ประชาชนชื่นใจ"
