

บริการประชาชน

แบบนี้เขาไม่เรียกว่าบริการประชาชนแล้วครับ เขาเรียกว่าต้อนรับประชาชนให้มารายงานตัวเหมือนกับตอนวัวเข้าคอก เพื่อตีตราเจ้าของ ระบบราชการเอาแต่ได้ คิดแต่ความสะดวกของข้าราชการเอง ไม่ได้คิดถึงเวลาของประชาชนที่ต้องไปเพราะจำยอม ทำให้ไม่หัดใช้สมองทำงานบ้าง เมื่อรู้ความต้องการและจำนวนของประชาชนที่จะต้องมาต่ออายุบัตรประชาชน ก็ต้องวางแผนจัดการให้เหมาะสม ผมไม่โทษพนักงานระดับล่าง โทษผู้ที่มิตำแหน่งบริหารจัดการ การทำงานวิธีนี้ทำให้ทั้งพนักงานและประชาชนเครียด ประชาชนควรได้รับการเปลี่ยนบัตรอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ปัญญาในการบริหารจัดการครับ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อทำให้การทำงานเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่น่านำมาใช้แล้วทำให้ประชาชนเดือดร้อนกว่าเดิม ได้อ่านบทความของอาจารย์จันทวรรณ เลยรีบไปดูบัตรประชาชนว่าหมดอายุเมื่อใด ปรากฏว่าหมดอายุปี 2558 ค่อยโล่งอก เพราะกลัวว่าจะต้องไปไวยวายที่เขตอีก เหลืออีก 2 ปี หวังว่าการบริหารจัดการจะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น อยากเห็นจดหมายจากเขตมาแจ้งให้ไปเปลี่ยนบัตรประชาชนของท่านระหว่างวันที่ ณ.เขต เมื่อไปตามวันและเวลาที่นัด ก็สามารถได้รับการบริการที่ดี เตรียมการไว้อย่างดี ใช้เวลาไม่ถึง 10 นาที ก็ได้รับบัตรประชาชนใบใหม่กลับมา

ผมได้อ่านบันทึกของอาจารย์จันทวรรณ เรื่องการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชน รู้สึกไม่สบายใจกับการบริการที่ประชาชนได้รับ ตามบทความข้างล่างนี้

ถ้าเรามีศูนย์ข้อมูลการติดต่อราชการ

เมื่อวานขึ้นไปต่อบัตรประจำตัวประชาชนที่เทศบาลนครหาดใหญ่ปรากฏว่าคิวเต็ม เจ้าหน้าที่บอกว่าให้มาใหม่วันพรุ่งนี้หรือไปทำที่เทศบาลไหนก็ได้ทั่วประเทศ ...

จึงลองเดินทางไปทำที่เทศบาลบ้านพรุ ปรากฏว่าเหลือคิวสุดท้าย เจ้าหน้าที่บอกว่ามีคิวจำกัดต่อวัน ...

เมื่อวานเป็นวันที่สองที่ต้องเดินทางไปเทศบาลบ้านพรุเพื่อทำบัตรประชาชน เจ้าหน้าที่บอกว่าคิวเต็มแต่จะอนุโลมให้อีกสองคนเพราะเห็นว่ามาแล้วเมื่อวาน

นั่งรอคิวพร้อมกับงงๆ ว่าคิวเต็มได้อย่างไรในเมื่อยังไม่ทันเที่ยง แล้วจึงเลิบบ่ไปเห็นตัววิ่งไฟฟ้าที่เขียนไว้ว่าคิวช่วงเช้ามี 30 คิวต่อวันและคิวช่วงบ่ายมี 30 คิวต่อวัน

.....

นั่ง Time machine ย้อนเวลากลับไปสามวันที่แล้ว ค้นหาข้อมูลทางเว็บว่าต่อบัตรที่ไหนก็ได้ใช้หรือไม่ คิวต่อวันมีจำกัดเท่าไร ขั้นตอนต้องทำอะไรบ้าง ใช้เอกสารอะไรบ้าง

ความจริงคือ ผู้ใช้บริการก็ไม่ทราบว่าต้องถามอะไร และเจ้าหน้าที่ก็ไม่ทราบว่าต้องบอกอะไร

นั่นคือประชาชนต้องการศูนย์ข้อมูลการติดต่อราชการ

ขั้นที่หนึ่ง ระบบจะถามว่าคุณต้องการติดต่อเรื่องอะไร

ขั้นที่สอง ผู้ใช้เลือกบริการที่ต้องการ

ขั้นที่สาม ระบบแสดงขั้นตอน เอกสาร ระเบียบปฏิบัติ และ ☐FAQs ของบริการนั้นๆ

แล้วการติดต่อราชการจะสะดวกรวดเร็วขึ้นอีกเยอะ

....

ได้บัตรประชาชนใบใหม่มาเรียบร้อยแล้วก็เลยลองถามเจ้าหน้าที่ว่า การย้ายที่อยู่ทำได้ทุกเทศบาลหรือไม่ คำตอบคือไม่ได้ค่ะ ต้องทำที่เทศบาลในเขตที่อาศัยอยู่ค่ะ

....

มีผู้แสดงความคิดเห็นตามนี้

"ปีที่แล้วบัตรประชาชนหมดอายุ ดิฉันได้ไปเขต (กทม. ทำบัตรที่เขต)

คนเยอะมาก เพราะว่ามีเด็กนักเรียนอายุตั้งแต่7ขวบ ขึ้นไป มาทำด้วย

วันหนึ่ง รับได้ 120-150คน เรามาคำนวณเวลากันนะคะ

1วันเวลาราชการมี8ชั่วโมง ไม่พักเที่ยง คิดเป็น9ชั่วโมง คิดเป็นนาที ได้ 540นาที

ถ้าคิดต่อคน150คน/วัน ใช้เวลาทำบัตรคนละ 3.60 นาที ใช้เวลาไปเท่านี้ โอเคไหมคะ ?

ไปถึงเขตยังไม่ถึง8โมงเช้าเลย พอเจ้าหน้าที่ของเขตบอกว่าวันนี้คิวเต็มหมดแล้ว เพราะประชาชนมารับบัตรคิวตั้งแต่7.00น.ค่ะ

แต่โชคดี ที่เขตนี้มีอินเทอร์เน็ตให้สามารถจองคิวได้ทางอินเทอร์เน็ต และ

สามารถไปทำบัตรได้ภายใน60วัน หลังจากบัตรหมดอายุ จึงได้จองคิวไปทางอีเมล

ยุคไอที ถ้าหากว่ามีการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ ก็จะสามารถประหยัดเวลาไปได้เยอะเลยคะ

สำหรับต่างจังหวัด เครื่องมือและบุคลากร อาจจะน้อยกว่า กทม.

8 ชั่วโมง(480 นาที) ต่อวัน ต่อ 60 คน คิดเป็นใช้เวลาไปคนละ 8 นาที ไม่รวมเวลารอคิว

แบบนี้ โอเคไหมคะ ?

ขอสนับสนุนให้หน่วยราชการทุกสถานที่ สามารถนัดหมายได้ทางเมลอิเล็กทรอนิกส์"

ผมได้ร่วมแสดงความคิดเห็นดังนี้

"แบบนี้เขาไม่เรียกว่าบริการประชาชนแล้วครับ เขาเรียกว่าต้อนรับประชาชนให้มารายงานตัวเหมือนกับต้อนรับวัวเข้าคอก เพื่อตีตราเจ้าของ ระบบราชการเอาแต่ได้ คิดแต่ความสะดวกของข้าราชการเอง ไม่ได้คิดถึงเวลาของประชาชนที่ต้องไปเพราะจำยอม ทำให้ไม่หัดใช้สมองทำงานบ้าง
เมื่อรู้ความต้องการและจำนวนของประชาชนที่จะต้องมาต่ออายุบัตรประชาชน ก็ต้องวางแผนจัดการให้เหมาะสม ผมไม่โทษพนักงานระดับล่าง โทษผู้ที่มั่งคั่งบริหารจัดการ การทำงานวิธีนี้ทำให้ทั้งพนักงานและประชาชนเครียด ประชาชนควรได้รับบริการเปลี่ยนบัตรอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ปัญญาในการบริหารจัดการครับ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อทำให้การทำงานเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น
ไม่ใช่นำมาใช้แล้วทำให้ประชาชนเดือดร้อนกว่าเดิม

ได้อ่านบทความของอาจารย์จันทวรรณ เลยรีบไปดูบัตรประชาชนว่าหมดอายุเมื่อใด ปรากฏว่าหมดอายุปี 2558 ค่อยโล่งอก เพราะกลัวว่าจะต้องไปไวยวายเป็นเขตอีก เหลืออีก 2 ปี หวังว่าการบริหารจัดการจะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น อยากเห็นจดหมายจากเขตมาแจ้งให้ไปเปลี่ยนบัตรประชาชนของท่านระหว่างวันที่ ณ.เขต เมื่อไปตามวันและเวลาที่นัด ก็สามารถได้รับการบริการที่ดี เตรียมการไว้อย่างดี ใช้เวลาไม่ถึง 10 นาที ก็ได้รับบัตรประชาชนใบใหม่กลับมา"

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

21 เมษายน 2556