

ภาคที่ 2 หลักและวิธีทำงานกับประชาชน

7. การเข้าถึงประชาชน

การเข้าถึงประชาชนเป็นหลักการสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการปฏิบัติงานของนักพัฒนาในอันที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักพัฒนากับประชาชน และกระชับความสัมพันธ์ระหว่างราษฎรกับรัฐบาล เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน ถ้านักพัฒนาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนได้ดีเพียงไร ก็เท่ากับเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้ดีเพียงนั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับประชาชนที่มีต่อรัฐบาลนั่นเอง

งานพัฒนาชุมชนเป็นงานที่ละเอียดอ่อน เพราะเป็นงานที่นักพัฒนาจะต้องไปทำร่วมกับประชาชน นักพัฒนาจะต้องหาหนทางให้ได้มาซึ่งความเห็นชอบและความร่วมมือของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตของพวกเขา การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นควรจะเกิดจากทรศนะของประชาชนเอง มิใช่เกิดจากความคิดเห็นของนักพัฒนาฝ่ายเดียว นักพัฒนาจะต้องไม่พยายามขัดแย้งค่านิยมที่ตนคิดว่าดีกว่านั้นให้กับประชาชน โดยที่ประชาชนยังไม่รู้แจ้งเห็นจริงถึงคุณประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพวกเขาโดยตรง งานพัฒนาจึงถือว่าความคิดเห็นของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ และนักพัฒนาจะต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และพยายามกระทำทุกอย่างเพื่อที่จะให้ประชาชนเห็นชอบในการเปลี่ยนแปลง จนถึงระดับที่มีความศรัทธารวมพลังกันปฏิบัติการเพื่อที่จะบรรลุถึงสิ่งที่พวกเขาต้องการ

นักพัฒนาจะต้องรู้จักบทบาทและหน้าที่ของตน พยายามสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นในหมู่ของประชาชน ที่ได้มอบหมายให้มีหน้าที่ไปนำการเปลี่ยนแปลงชีวิตของเขา ควรจะปฏิบัติการด้วยความรอบคอบ เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน ทั้งนี้เพื่อจะก่อให้เกิดความเข้าใจดีระหว่างนักพัฒนากับประชาชน อันจะนำไปสู่การปิดช่องว่างระหว่างข้าราชการและประชาชน ระหว่างชุมชนในเมืองและชุมชนในชนบท หรือช่องว่างระหว่างคนรวยในเมือง และคนจนในชนบท

ในการปฏิบัติติดต่อกับประชาชน ไม่ว่าโอกาสใดจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน จะต้องถือหลักสร้างมิตรภาพ คือเอาชนะใจประชาชน พร้อม ๆ กับการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนโดยเคร่งครัด และไม่สร้างความกระทบกระเทือนใจให้เกิดแก่ประชาชน แม้แต่ด้วยเหตุเล็ก ๆ น้อย ๆ การสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อเข้าถึงจิตใจของประชาชนนั้น นับว่าเป็นขั้นแรกที่สำคัญที่จะเป็นเครื่องกำหนดว่านักพัฒนาจะทำงานได้สำเร็จหรือล้มเหลว หากว่านักพัฒนาไม่สามารถสร้างสัมพันธ์กับประชาชนได้แล้ว ไม่เพียงแต่นักพัฒนาจะไม่

สามารถนำพรรณษาหรือสร้างพลังชุมชนเท่านั้น แต่ยังมีผลทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึก ต่อต้านนักพัฒนาคนอื่น ๆ ที่จะเข้าไปทำงานอีกด้วย ดังนั้นนักพัฒนาจะต้องทำตัวให้เป็น ที่ยอมรับของประชาชน การที่จะทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ นักพัฒนาจะต้อง เข้าไปคลุกคลี ติดต่อกับประชาชนในชนบทโดยแท้จริง

ความหมายของการเข้าถึงประชาชน

การเข้าถึงประชาชน หมายถึง การที่นักพัฒนาหรือข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สร้างมิตรภาพต่อประชาชน เพื่อให้เกิดผลทางด้านจิตใจ คือความรักใคร่รักนบถือ และไว้วางใจ กับให้ประชาชนได้รับผลดีทางเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษาวัฒนธรรมพร้อมกันไปด้วย คือ การกินดีอยู่ดี

ถ้าจะขยายความหมายของคำว่า การเข้าถึงประชาชน ตามนัยกว้าง ๆ นี้ จะสามารถ แยกได้ว่า การเข้าถึงประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. วิธีเข้าถึง (Approach)
2. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ (Officials)
3. วิธีการเข้าถึงประชาชน (Procedures)
4. ผลทางด้านจิตใจ (Abstract Results)
5. ผลทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (Concrete Results)

1. วิธีเข้าถึง (Approach) อาจแยกออกได้เป็น 2 วิธี คือ

1.1 วิธีเข้าถึงเป็นการส่วนตัว (Personal Approach) คือ การเข้าถึงเพื่อก่อให้เกิด ความรักใคร่รักนบถือเป็นการเฉพาะบุคคล เช่น การใช้ภาษาเดียวกันหรือภาษาพื้นเมือง เพื่อก่อให้เกิดความซาบซึ้งในความรู้สึก การรับประทานอาหารร่วมกันโดยมิได้แสดงความรังเกียจ กี่ย่อมจะก่อให้เกิดความเลื่อมใสและนับถือเช่นกัน วิธีการอื่น ๆ ก็ได้แก่ การเป็นผู้ตั้งอยู่ใน ศีลธรรมอันดี มีใจโอบอ้อมอารี ฯลฯ เหล่านี้ แม้จะเกิดผลเฉพาะผู้ปฏิบัติโดยตรง แต่ก็เกิด ผลดีแก่ส่วนรวมโดยทางอ้อมด้วย ถ้าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติกันอย่างจริงจังแล้ว ก็ จะก่อให้เกิดผลแก่ส่วนรวมได้มากที่สุด

1.2 การเข้าถึงโดยส่วนรวม (Impersonal Approach) คือ วิธีเข้าถึงประชาชนเพื่อ ให้เกิดผลส่วนรวม การที่จะนำวิธีการดังกล่าวนี้เข้าสู่ประชาชน จำต้องมีการสำรวจวิจัยข้อมูล ต่าง ๆ พอสมควร เพื่อป้องกันการผิดพลาด กล่าวคือ ในเบื้องต้น ควรจะได้ทราบภาวะความ เป็นอยู่ ความต้องการของประชาชน ความขัดแย้ง หรือปัญหาต่าง ๆ เช่นเกี่ยวกับลัทธิการเมือง ศาสนา ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม มาตรฐานการศึกษาของประชาชน

ตลอดจนความสำคัญของบุคคลต่าง ๆ ในท้องถิ่นนั้น ๆ ก็จะเป็นประโยชน์แก่ทางราชการเป็นอย่างมาก

วิธีดำเนินการเข้าถึงประชาชนทั้ง 2 วิธีนี้ ควรจะดำเนินการควบคู่กันไป โดยนำวิชาการสาขาต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลมาใช้ เช่น วิชาประมุขศิลป์ วิชามนุษยสัมพันธ์ วิชาจิตวิทยาสังคม วิธีทำงานร่วมกับประชาชน เป็นต้น นั่นคือ วิธีการเข้าถึงประชาชน (Approach) บวกกับกลยุทธ์ (Tactics) นำโดยข้าราชการและเจ้าหน้าที่ไปสู่เป้าหมายคือประชาชน

2. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ (Officials) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่จะเข้าถึงประชาชนแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง และข้าราชการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการจากกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองทำหน้าที่ในฐานะผู้ประสานงาน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้ง 2 ประเภทนี้ ต้องปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด และควรจะได้ทำการวิจัยร่วมกัน ก่อนที่จะลงมือทำงานก็ควรจะได้กำหนดแผนงานหรือโครงการขึ้นไว้เป็นหลักในการดำเนินงานด้วย

ในการเข้าถึงประชาชนนั้น คุณสมบัติส่วนตัวและพินความรู้ทางวิชาการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากกว่า คือ

2.1 คุณสมบัติส่วนตัว ถ้าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐบาลมีความประพฤติไม่ดี เช่น ขาดความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อเฟื้อ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ การเข้าถึงประชาชนก็ไม่อาจบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.2 พินความรู้ทางวิชาการ นอกจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่จะมีความประพฤติดีแล้ว ยังต้องมีความรู้ทางด้านวิชาการสาขาต่าง ๆ ดิจินสามารถนำไปถ่ายทอดและแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี เช่น วิชาประมุขศิลป์ วิชามนุษยสัมพันธ์ วิชาการประชาสัมพันธ์ วิชาการพูดต่อหน้าชุมชน วิชาจิตวิทยาสังคม วิชาการทำงานร่วมกับประชาชน วิชาการประสานงาน เป็นต้น

ในการติดต่อกับประชาชน ไม่ว่าในโอกาสใด ข้าราชการและเจ้าหน้าที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน และไม่สร้างความกระทบกระเทือนใจให้เกิดกับประชาชน แม้ด้วยเหตุเล็ก ๆ น้อย ๆ สำหรับหน่วยราชการที่จะให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง เช่น ที่ว่าการอำเภอก็มีงานทะเบียนต่าง ๆ งานสรรพากร งานสาธารณสุข งานขออนุญาตต่าง ๆ ฯลฯ ประชาชนจะต้องเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นี้จึงมีความสำคัญมาก การปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อ ควรจะปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
- บุคลากรเราะอ่อนหวาน
- ให้คำแนะนำที่ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อ
- ไม่แสดงอารมณ์ต่อประชาชนผู้มาติดต่อ
- จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย ให้ผู้มาติดต่อพบเห็นได้ง่าย สะดวกแก่การมารับบริการต่าง ๆ
- แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย
- มีเมตตา กรุณาแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ
- มาก่อนเวลาเปิดที่ทำงาน และกลับหลังจากที่ทำการปิดแล้ว

3. วิธีการเข้าถึงประชาชน (Procedures) หมายถึงวิธีดำเนินการเข้าถึงประชาชน ซึ่งเริ่มตั้งแต่การเตรียมการในการวางโครงการ การวางมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน วิธีการปฏิบัติต่อประชาชน และกิจกรรมที่จะนำไปให้ถึงตัวประชาชน

เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการเข้าถึงประชาชน ที่จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมนั้น อาจแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสภาพรายละเอียดต่าง ๆ ของหมู่บ้าน ตำบล ชุมชน ที่นักพัฒนาจะต้องออกไปปฏิบัติงานประจำอยู่

ก. สำรวจคน กลุ่มคน จำนวนคน ลักษณะของบุคคล ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนธรรมเนียมประเพณีที่ประชาชนยึดถือปฏิบัติ

ข. การสำรวจสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเพื่อให้ทราบถึงอาชีพ รายได้ ทัศนคติความเชื่อ ความสนใจทางการเมือง

ค. การสำรวจสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีอยู่ตามธรรมชาติ และที่คนสร้างขึ้นมา สถานที่ต่าง ๆ เช่น วัด โรงเรียน ศาลาประชาคม เป็นต้น

การสำรวจนี้ถือเป็นพื้นฐานของการเข้าถึงประชาชน เป็นการเข้าไปหาประชาชน ทำความรู้จักกับประชาชน พบปะประชาชน สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้นำมาใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาวางแผนงาน วางโครงการต่าง ๆ ตลอดจนหาวิธีการแก้ไขปัญหาและดำเนินงานร่วมกับประชาชนในขั้นต่อไป การสำรวจนี้จะต้องดำเนินการอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลใหม่ ๆ และเพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ขั้นที่ 2 การศึกษาปัญหา การเข้าถึงประชาชนตามขั้นที่ 1 ก็เพื่อผลการดำเนิน

หม่อมอยู่ก็กระจัดกระจายออกไปคนละทิศคนละทาง ดังนั้น งานพัฒนาชุมชนถึงมุ่งทำงานกับกลุ่มคนที่มีพลังหรือมวลชนแทนที่จะทำกับบุคคลเพียงคนเดียว ซึ่งเป็นการประหยัด และได้ผลดีกว่าที่จะทำงานกับรายบุคคลหรือรายครอบครัว วิธีการที่จะเข้าถึงประชาชนทั้งชุมชนได้ ก็ด้วยการรวมกลุ่มประชาชนวัยต่าง ๆ ทุกวัย เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ประชาชนทุกคนในชุมชน แล้วใช้กิจกรรมการพัฒนาที่เหมาะสมและเป็นที่น่าสนใจของแต่ละวัยเป็นสื่อที่จะให้มีการรวมกลุ่มการทำงานในแต่ละวัย ด้วยเหตุนี้ งานพัฒนาชุมชนจึงแยกคนในชุมชนออกเป็น 5 วัยด้วยกัน คือ

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| 1. วัยเด็กอ่อน | อายุตั้งแต่เกิด - 6 ปี |
| 2. วัยเด็ก | อายุตั้งแต่ 7 - 14 ปี |
| 3. วัยเยาวชน | อายุตั้งแต่ 15- 25 ปี |
| 4. วัยครองเรือน | อายุตั้งแต่ 26 - 60 ปี |
| 5. วัยศรีเรือน | อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป |

การแบ่งคนออกตามวัยตั้งแต่เกิดจนถึงตายนี้จะเป็นแนวทางที่ช่วยให้ นักพัฒนาสามารถทำงานกับทุกคนในชุมชนได้ง่ายขึ้น

ขั้นที่ 4 การวางโครงการ หมายถึงการวางโครงการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้มา ตามความต้องการของประชาชน ที่ต้องวางโครงการก็เพื่อให้การทำงาน

