

การร้องเรียนขอความช่วยเหลือต่อสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรในสหรัฐอเมริกา

People Called for Help From Their Congressman

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์*

Kovit Wongsurawat

The work of Congressmen includes the role and diversified work. This article discusses how the Congressman works with his staff daily in service of the people. The case of the call for help from the people is divided into two parts. One part the Congressman did for himself and another he assigned his staff to do. This article briefly evaluates the work in this area.

บทความนี้ ข้าพเจ้าได้ถอดความจากเรื่อง “People needed help: Case Study of a Call to the Congressmen for Assistance” โดยนาย T. Edward Westen จากหนังสือ “To Be A Congressman: The Promise and the Power” ซึ่งข้าพเจ้าคิดว่าเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อผู้แทนราษฎร หากกระบวนรัฐสภาของประเทศไทยเราจะพิจารณาเลือกส่วนที่ดีและเหมาะสมมาปรับใช้ ก็คงเป็นประโยชน์ไม่น้อย เพราะคนเราควรจะยอมรับความจริงเสียที่ว่า บทบาทที่ถูกต้องนั้นควรจะเป็นอย่างไร?

ข้าพเจ้าได้ทดลองใช้บริการการให้ความช่วยเหลือของสภาผู้แทนราษฎรแห่งสหรัฐอเมริกา ด้วยการเขียนจดหมายไปสอบถามศัพท์เฉพาะทางรัฐสภาแห่งสหรัฐอเมริกา ปรากฏว่าได้รับคำตอบภายใน 1 สัปดาห์เท่านั้นเอง ซึ่งข้าพเจ้าได้ผนวกจดหมายจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร Paul Simon ไว้เป็นภาคผนวกของบทความนี้ด้วย

ขอขำยหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนนั้น ไม่เพียงแต่ออกกฎหมายเท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่

เป็นคนกลางระหว่างประชาชนที่เลือกตนกับองค์การของรัฐบาลกลางต่างๆ ด้วย และเขาจะต้องคอยควบคุมการใช้กฎหมายของประเทศว่าจะมีผลกระทบกระเทือนต่อคนที่อาศัยอยู่ในเขตเลือกตั้งของเขาอย่างไร บ่อยครั้งเขาต้องเป็นคนคอยหาความถูกต้องจากองค์กรของรัฐบาลในกรณีที่เกิดความอยุติธรรม การสูญเสียหรือความเสียหายอื่นๆ ที่ประชาชนในเขตของเขาได้รับจากรัฐบาล กระบวนการดังกล่าวทกอย่างเกี่ยวกับการร้องเรียนของประชาชนที่ต้องให้ความช่วยเหลือ เรียกว่ากรณีร้องเรียน

การทำกรณีร้องเรียนของประชาชนนั้น เป็นหน้าที่สำคัญมากของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บ่อยครั้งเขาจะได้รับการเลือกตั้งเข้ามาใหม่ทั้งที่ไม่ได้เป็นนักเสนอสร้างสรรคกฎหมายใหม่ที่สำคัญแต่อย่างใด แต่เขาจะไม่ได้รับเลือกเข้ามาใหม่ถ้าไม่สนใจช่วยเหลือไขปัญหาความทุกข์ของประชาชนซึ่งเลือกเขามา ดังนั้น การศึกษากระบวนการพิจารณาร้องเรียนเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้เราเข้าใจบทบาทของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในระบบการเมืองของเรา แต่เท่าที่เป็นมา

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การพิจารณาคำร้องเรียนยังมีคนที่เข้าใจน้อยมาก เพราะไม่เป็นที่ดึงดูดความสนใจของนักวิชาการ นักศึกษา และประชาชน การพิจารณาคำร้องเรียนเป็นวิธีการที่จะได้รู้ถึงการทำงานของคณะเจ้าหน้าที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ดีที่สุด เพราะในการพิจารณาดังกล่าว บุคคลเหล่านั้นจะมีภาระมากขนาดแทบว่าเกือบจะทำงานเป็นตัวผู้แทนราษฎรเสียเองเลยทีเดียว

เราจะแบ่งกรณีร้องเรียนเป็นชนิดต่างๆตามลักษณะของประชาชนผู้ต้องการความช่วยเหลือ เช่นประชาชนในลักษณะของบุคคล กลุ่มนักธุรกิจหรือกลุ่มประชาชน และหน่วยงานของรัฐบาลระดับท้องถิ่นหรือระดับรัฐ เพื่อสะดวกต่อการวิเคราะห์ เราจะเรียกกรณีร้องเรียนจากบุคคลว่าเป็นกรณีทั่วไป และกรณีอื่นว่า “กรณีระดับสูง” ต่อจากนั้นเราจะแยกให้เห็นเกี่ยวกับกรณีร้องเรียนระหว่างกรณีในเมืองกับกรณีชนบท และระหว่างกรณีระดับสูงกับกรณีทั่วไป โดยบทแรกนี้จะเริ่มต้นด้วยการเน้นถึงการจัดการกับกรณีร้องเรียนทั่วไปก่อนเพราะเป็นประเภทที่มีมากที่สุด

กรณีร้องเรียนทั่วไป

ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ส่งไปยังที่ทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนแต่ละครั้ง มักจะมีจดหมายร้องเรียนจากประชาชนผู้คิดว่าตัวเองได้รับความเสียหายจากการทำงานเลยเถิด หรือความหยาบของรัฐบาลรวมกันมาหลายฉบับ ตัวอย่างเช่น กรณีหญิงหม้ายลูกติด 6 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในบ้านเคลื่อนที่และตัวเองทำงานเป็นพนักงานบริการในภัตตาคารแห่งหนึ่ง ลูกคนหนึ่งอยู่ในสถานเลี้ยงเด็กบุญญาอ่อนได้ร้องเรียนว่าองค์การทหารผ่านศึกงดส่งเงินช่วยเหลือบุตรประจำเดือนให้นางแล้ว หรือกรณีทมิฬดาเสนโลहितแดกในสมองไม่สามารถจะดำเนินธุรกิจของตนได้อีกต่อไปและกองทัพบกไม่ยอมอนุญาตลูกชายของ

ตนพันราชการทหารก่อนกำหนด ทั้งๆที่เหลือเวลาประจำการอยู่อีกแค่ 6 เดือนเท่านั้น และคนทำงานมั่งคั่งเข้ามาอยู่ในสหรัฐตั้ง 20 ปีแล้ว แต่ไม่ได้กรอกข้อความในแบบฟอร์มให้ถูกต้อง จึงได้รับคำสั่งให้ออกจากประเทศภายใน 30 วัน เป็นต้น

ปัญหาเหล่านี้เป็นตัวอย่างของกรณีร้องเรียนทั่วไปและสมาชิกสภาองเกรสทุกคนจะต้องช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว ในจำนวนเรื่องบริการประชาชนที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องดำเนินการร้องเรียนเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสนใจเป็นส่วนตัวมากที่สุด แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเขาต้องสนใจแก้ปัญหาพวกนี้เป็นส่วนตัวเพราะเป็นสิ่งที่เขาไม่ควรจะทำด้วย นายจอห์น ซาลอมาเล่าว่าในขณะที่กรณีร้องเรียนเป็นงานที่กินเวลามากเป็นอันดับที่ 5 เฉลี่ยตามเวลาการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร¹

เนื้อหาและประเภทของกรณีร้องเรียนทั่วไป

ในการบริหารงานเกี่ยวกับการบริการของรัฐบาลมักจะมีข้อผิดพลาดทางหลักวิชาจะเกิดขึ้นเสมอหรือไม่ก็เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจที่จะให้ความกว้างออกไปจากกฎข้อบังคับที่วางไว้เพราะเกรงว่าข้อเรียกร้องนั้นจะมากเกินไปกว่าที่หน่วยงานนั้นจะจัดการได้ หรือไม่ก็ผู้สมัครไม่ได้ส่งข้อมูลและหรือเอกสารที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่หน่วยงานนั้นๆ ระบุไว้ดังตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นซึ่งให้เห็นว่า กฎหมายและกฎข้อบังคับต่างๆจำเป็นต้องมีการตีความเพื่อนำไปใช้ได้กับกรณีของแต่ละบุคคล เช่นมีคนบางพวกที่ได้รับความเสียหายจากการตีความของฝ่ายบริหารและก็มีคนบางพวกที่ถูกกละเลยในการบริหารกฎหมายของเรา ดังนั้น บุคคลทั้งสองพวกนี้จะมีความรู้สึกที่ตัวเองไม่สามารถหาความพอใจจากหน่วยงานที่มอยุนได้เลย และบางครั้งคนที่มีการศึกษาน้อยก็จะมีปัญหาเรื่องการบอกเล่าปัญหาของตนให้หน่วยงานนั้นๆ ได้ทราบ และหน่วย

¹ John Saloma, *Congress and the New Politics* (Boston: Little, Brown, 1909), pp.184-185

งานนั้นก็ไม่มีผลตอบแทนที่จะรับฟังต่อไป เพราะไม่สามารถเข้าใจปัญหาที่แท้จริงได้ บางครั้ง แม้คนที่สามารถอธิบายเรื่องของตนได้อย่างชัดเจนแล้วก็ยังต้องงงเพราะคำตอบต่างๆ ของฝ่ายบริหาร จึงมีบุคคลเป็นจำนวนมากที่ไม่ไว้วางใจในหน่วยงานของรัฐบาลเพราะรู้สึกว่ายู่ห่างไกลกันเหลือเกิน และได้หันไปพึ่งผู้แทนราษฎรในทันทีที่เขาประสบปัญหาที่ยาก เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลจึงมีจุดอ่อนในแง่ที่ว่าเขาไม่สามารถมองเห็นข้อผิดพลาดของตน กรณีต่างๆ เหล่านี้ทำให้สำนักงานของผู้แทนราษฎรต้องคิดรวบรวมและจัดการแก้ไข

ดังได้กล่าวมาแล้วว่ากรณีร้องเรียนนั้นปัญหา มีต่างๆ กัน ดังนั้นเพื่อสะดวกในการบริหารและเก็บเอกสาร ที่ทำการในสภาของเกรสส่วนใหญ่ จะจัดประเภทของกรณีให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร แม้ว่าหัวข้อจะต่างกันไปจากที่ทำการแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง แต่ในการจัดประเภทที่สำคัญของกรณีร้องเรียนทั่วไป ตัวอย่างเช่น กรณีที่เป็นงานเกี่ยวกับการบริหารของทหารผ่านศึก ก็มักจะเป็นเรื่องร้องเรียนทหารผ่านศึกที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ซึ่งเขาคิดว่าเขาควรได้ หรือถ้ากำลังเสียผลประโยชน์ที่เคยได้ เป็นต้น

ปัญหาของการเกณฑ์ทหารก็มีต่างๆ กันตั้งแต่เป็นการช่วยชายหนุ่มคนหนึ่งซึ่งเจงถึงสถานภาพเกณฑ์ทหารของเขาในช่วงก่อนจะจับสลากก็ช่วยให้เขาได้รับอนุญาตเลื่อนเวลาเข้าประจำหน้าที่ เพราะใบอนุญาตเก่าหายไปแล้ว เนื่องจากความผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยเกณฑ์ทหารในท้องถิ่น ส่วนกรณีของกิจการทางทหารก็ตั้งแต่การช่วยให้ได้มาประจำการอยู่ใกล้ๆ บ้านในช่วงเวลาที่คนในครอบครัวเจ็บป่วย จนถึงการให้ประกันว่าทหารที่ต้องขอหาทำผิดวินัยจะได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างถูกต้อง มีผู้ช่วยบริหารงานท่านหนึ่งได้อธิบายถึงการจัดการแก้ปัญหาในกรณีทั่วไปของทหาร²

ใครก็แล้วแต่ที่ต้องการเปลี่ยนคำสั่งประจำการหรือต้องการให้ปลดจากประจำการจะมีจดหมายมาได้ที่เรา เจ้าหน้าที่พิจารณาการร้องเรียนของเราจะจดหมายสนับ สนุนการร้องเรียนดังกล่าวให้เพราะว่ามีบางครั้งที่เราเห็นว่าที่เกี่ยวกับจะบอกทันทีที่คนนั้นร้องขอขึ้นมาโดยตรง ตัวอย่างเช่น จ่าทหารนาวิกโยธินคนหนึ่งกล่าวว่าลูกน้องของฉันไม่มีใครขี้ขลาดและเธอก็จะไม่ขี้ขลาดด้วย เมื่อทหารคนหนึ่งขอเปลี่ยนที่ประจำการว่า ตัวอย่างจริงๆ มีรายหนึ่งคือทหารนาวิกโยธินคนหนึ่งเคยไปประจำที่เวียตนามมาแล้ว 2 ครั้ง และกำลังจะปลดประจำการในเดือนมกราคม แต่เขามีน้องชายอีก 2 คนยังคงประจำการอยู่ พ่อของเขาซึ่งมีร้านส่งของต้องการให้เขารับกลับไปช่วยงาน เขาจึงได้ร้องขอให้ปลดประจำการเขาก่อนกำหนดและในขั้นแรก ทางกรมไม่รับฟังเลย ฉะนั้น เราจึงมีหนังสือไปถึงผู้บังคับการเหล่านาวิกโยธินว่า กรณีนี้สมควรผ่อนผันให้ตามคำร้องขอ และเชื่อว่าท่านคงจะอนุญาตให้เขาออกจากประจำการก่อนกำหนด นายพลผู้นั้นได้มีหนังสือตอบมาจะให้มีการทบทวนกรณีนี้อีกครั้ง โดยยุติธรรมและจะให้เขาออกจากประจำการได้ก่อนกำหนด

สำหรับกรณีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมนั้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องทั่วไป เพื่อช่วยให้เขาได้เข้าไปมีส่วนรับสวัสดิการหรือเข้าไปแทรกแซงเรื่องในองค์การเพื่อเร่งการค้นหาเช็คเงินที่หายไป

ส่วนกรณีของการเข้าเมืองนั้นพิเศษกว่าในแง่ที่ว่า บางครั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอาจต้องถึงกับเสนอออกกฎหมายใหม่เพื่อแก้ปัญหาและปัญหาเกี่ยวกับงานรัฐการก็มีจุดเด่นอยู่ที่ว่าสำนักงานของสภาผู้แทนอาจต้องติดต่อกับคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนเพื่อช่วยร้องเรียนให้มีการทบทวนการตัดสินใจใหม่ และอาจรวมถึงการช่วยคนให้ได้ทำงานรัฐการด้วย จนกระทั่งเร็วๆ นี้ ผู้แทนในพรรคของประธานาธิบดีต้องเสียเวลาหาตำแหน่งนายไปรษณีย์ให้กับผู้สนับสนุน

² สมาชิกทุกคนที่อ้างถึงในบทความนี้ถูกสัมภาษณ์ในเดือนกรกฎาคมและสิงหาคม ค.ศ. 1970

สนุนพรรคนี้มาโดยตลอด แม้ว่าประธานาธิบดี
นิกสันจะยกเลิกไม่ให้การแต่งตั้งตำแหน่งเหล่านี้อย่าง
ด้วยวิธีการแต่งตั้งให้รางวัลดังกล่าวแล้วก็ตาม
แต่ก็ยังตำแหน่งอื่นๆอีกมากมาย ที่ฝ่ายผู้แทน
ราษฎรอาจเสนอให้มีการแต่งตั้งโดยเฉพาะอย่าง
ย่งในระยะแรกๆที่มีรัฐบาลใหม่

ซึ่งมีปัญหามากมายที่ไม่อาจนำมารวมกับ
กรณีกล่าวมาแล้ว ตัวอย่างเช่น เรื่องการหย่า
ร้างของหญิงคนหนึ่งซึ่งได้รับสิทธิดูแลบุตรสาว
3 คน อายุตั้งแต่ 3 ขวบ 5 ขวบ และ 7 ขวบ
อดีตสามีของหล่อนซึ่งแต่งงานใหม่ และอยาก
จะพาเด็กไปพักสุดสัปดาห์ด้วย แต่หญิงผู้นั้น
ไม่ไว้วางใจจะไปปรึกษาผู้พิพากษา ผู้ซึ่งบอกกับ
หล่อนว่าไม่น่าที่จะขัดข้องที่จะให้พ่อเด็กพาเด็ก
ไป แต่แล้วความสงสัยของหล่อนก็เป็นจริง
เพราะเด็กหายไปพร้อมกับพ่อ หญิงนั้นได้ให้
ตำรวจ ทั้งเอฟ บี ไอ รวมทั้งงานสืบเชลยศึก
ให้ช่วยเด็กแต่ไม่ได้ผล จนกระทั่ง หล่อนซึ่งมี
อาชีพพนักงานโทรศัพท์ ไม่มีเงินที่จะจ้างอีกต่อไป
เพื่อนจึงแนะนำให้หล่อนไปขอความช่วยเหลือ
จากผู้แทน ในตอนนั้นเวลาได้ล่วงเลยมา
1 ปีแล้วที่หล่อนไม่ได้เห็นหน้าลูก

เจ้าหน้าที่พิจารณาปัญหาการเรียนประจำ
สำนักงานของสมาชิกสภาผู้แทนฯ ได้เล่าให้ฟัง
ถึงเรื่องที่ทางสำนักงานได้จัดการลงไว้ว่า

ทางสำนักงานได้โทรศัพท์ติดต่อไป 2-3 ครั้ง
รวมทั้งมีการเขียนจดหมายโต้ตอบ จนกระทั่งได้
เลขที่ของบัตรสวัสดิการสังคมของสามีหล่อน แต่
ในขณะนั้น เจ้าหน้าที่สวัสดิการสังคมไม่อาจให้
ทำงานแหล่งสุดท้ายของเขาได้ เว้นแต่ว่าจะมีหลัก
ฐานยืนยันเหตุผลพอสมควร แต่พอได้ทราบเรื่อง
ราวก็ได้มีการเปลี่ยนกฎใหม่ และในกรณีดังกล่าว
เขาจึงยอมให้ จึงพบว่าครึ่งหนึ่งชายผู้นั้นไปอยู่ที่
เมืองซาน ฮวน เปอร์โตริโก โดยได้ทำงานเป็น
พนักงานวิทยุในเรือ และเขามีความสามารถใน
การหางานทำได้โดยง่าย และยังพบอีกว่าญาติ
ของเขาที่อาศัยอยู่ทางทิศตะวันตกอาจจะรู้แหล่ง

ที่อยู่ของเขา สมาชิกสภาผู้แทนฯ ได้ช่วยติดต่อ
กับเจ้าหน้าที่ซาน ฮวน ให้ช่วยตรวจสอบราย
ละเอียดให้อีกทีหนึ่งโดยทางเขาให้บัตรสวัสดิ-
การสังคมพร้อมกับข้อมูลอื่นที่เราให้เขา จนในที่สุด
ได้เรื่องราวพบเขาอยู่ที่นั่น แต่เพราะขณะ
นั้นเด็กอยู่กับพ่อ ดังนั้น ก่อนที่เขาจะยอมให้
เด็กมา เราจึงต้องนำพี่สาวของหญิงผู้นั้นไปเป็น
พยานชี้ว่าเด็ก ๆ พวกนั้นเป็นลูกของน้องสาว
หล่อนจริง และอีกประการหนึ่งบุคคลกลุ่มนี้อยู่
นอกประเทศ ฉะนั้น เราต้องหาทนายความประจำ
ท้องถิ่นว่าความให้จนกระทั่งเด็กได้รับการปลด-
ปล่อยมาอยู่กับแม่ตามเดิม

วิธีการขอความช่วยเหลือ.

การขอความช่วยเหลือนั้นทำได้หลายวิธี
บางกรณีก็ขอโดยตรง เวลาที่ผู้แทนราษฎรนั้น
เดินทางกลับไปเยี่ยมบ้านหรือไม่ก็ส่งคำร้องเรียน
ไปยังเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประจำท้องถิ่น
ซึ่งผู้แทนราษฎรเกือบทุกคนตั้งชนไว้ในกรุงวอ-
ชิงตัน การร้องเรียนเกิดขึ้นโดยการพบปะกันเป็น
ส่วนตัว การติดต่อทางจดหมายหรือทางโทรศัพท์
บางคนโทรศัพท์แล้วให้เก็บเงินปลายทางเสียอีก
ด้วย สำหรับทางโทรศัพท์นั้น ถ้าไม่เป็นเจ้า
หน้าที่ทำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนก็ผู้ช่วยฝ่าย
บริหารเป็นผู้รับ บางครั้งผู้ร้องเรียนยื่นยันจะขอ
พูดกับตัวผู้แทนราษฎรเท่านั้น แต่การกระทำดัง
กล่าวนี้แต่จะทำให้ล่าช้า เพราะสมาชิกสภาผู้
แทนฯจะมีงานอันมากมายที่ต้องทำนอกสำนักงาน
ส่วนใหญ่ในแต่ละวันเขาจึงไม่ค่อยได้อยู่
ประจำที่ทำงาน ที่จริงแล้ว ผู้แทนราษฎรไม่
เบอที่จะพูดคุยกับประชาชน ตรงกันข้าม เขา
กลับยินดีด้วยซ้ำ แต่ในเวลาที่พักคุยกันนั้น จะ
ต้องจดข้อความไว้และส่งต่อไปให้เจ้าหน้าที่พิจารณา
คำร้องเรียนอีกที ด้วยเหตุนี้ เมื่อผู้แทน
ได้รับฟังคำร้องเรียนแล้ว เขาก็อาจจะขอให้ผู้
ร้องเรียนคนนั้นบอกรายละเอียดต่างๆแก่เจ้า
หน้าที่พิจารณาคำร้องเรียนอีกทีหนึ่ง ดังตัวอย่าง
ที่เขาอาจจะบอกแก่ผู้ร้องเรียน เช่น

คุณโจนส์ ผมอยากจะให้คุณได้พูดคุยกับคุณสมิธ เจ้าหน้าที่ของเรา เธอเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้นและเธอจำเป็นต้องรู้ข้อมูลทั้งหมดที่คุณบอกผม ฉะนั้น ผมคิดว่าเธอคงอยากจะเรียนถามคุณหลายประการเพื่อเราจะได้ช่วยคุณได้ดีขึ้น

ปกติเมื่อเป็นเช่นนั้น มิสซิส โจนส์ จะคอยชี้แจงให้คำปรึกษากับคุณสมิธ และพอใจที่ได้พูดคุยกับผู้แทนของตนแถมพบว่าเขามีความเห็นอกเห็นใจเธออีกด้วย

การจัดทำทำงานสำหรับพิจารณาปัญหาการเรียน

เมื่อมีการร้องเรียนเข้ามาถึงสำนักงานจะส่งไปให้เจ้าหน้าที่พิจารณาทันที ปกติสำนักงานของผู้แทนราษฎรแต่ละแห่งจะมีเจ้าหน้าที่ประจำเกี่ยวกับการร้องเรียน 1 คน บางแห่งอาจจะมีมากกว่านั้น สำหรับในกรณีหลัง ที่ทำงานแบ่งการทำงานเป็น 2 วิธี วิธีแรกคือแบ่งตามปริมาณ กล่าวคือเมื่อคนหนึ่งมีงานล้นมือ ในระบบจะให้คนอื่นรับเรื่องใหม่ให้น้อยลงจนกว่าจะทำงานเก่าให้เสร็จเสียก่อน เนื่องจากส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ประจำเกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นสตรี ต่อไปเราจะเรียกคนพวกนี้ว่า “เธอ” หรือ “หล่อน”

หลักการมอบหมายงานแบบที่สองคือแบ่งโดยอาศัยหัวข้อหรือองค์การเฉพาะตามระดับดังกล่าวใช้วิธีปฏิบัติตามธรรมดา คือให้เจ้าหน้าที่คนหนึ่งทำเรื่องเกี่ยวกับเรื่องทหารผ่านศึก และเรื่องกิจการทหาร ส่วนอีกคนหนึ่งจะทำเรื่องสวัสดิการสังคมและการเข้าเมือง การมอบงานนี้จะกระทำโดยผู้จัดการ สำนักงานนั้นหรือโดยผู้ช่วยบริหารซึ่งเป็นคนตรวจไปรษณีย์ทุกชนิดที่เข้ามา ส่วนที่ทำงานที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวมักจะมียกย่องคนอื่นไว้คอยช่วยงานต่างๆ ตั้งแต่เป็นคนต้อนรับ พนักงานพิมพ์ จนถึงเป็นผู้จัดการทำงาน และบ่อยครั้งได้ทำหน้าที่พิจารณาการเรียนด้วยจนคุ้นเคยกับวิธีการและปัญหาต่างๆ จึงทำให้ที่ทำงานมีคนแทนที่ มีประสบการณ์

สามารถทำหน้าที่แทนเจ้าหน้าที่ได้เมื่อพวกเจ้าหน้าที่เกิดเจ็บป่วยหรือพักร้อนก็จะได้ไม่ทำให้งานต้องหยุดชะงักลง

ที่ทำงานทั่วไปจะมีระบบเก็บเอกสารพิเศษเอาไว้เก็บกรณีร้องเรียนต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยจะเก็บไว้ในแฟ้มพิเศษ ติดป้ายบอกวันที่ไว้เพื่อต้องตรวจสอบอีกทีในช่วงระยะเวลาที่กำหนด วิธีนี้สะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้ช่วยจะนำไปใช้และสะดวกในการตรวจสอบด้วยว่าเรื่องนั้นหน่วยงานใดดำเนินการไปถึงไหนแล้ว หรือไม่ได้มีการดำเนินการใดๆเลย

การจัดการกรณีร้องเรียน

เมื่อได้รับกรณีร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะรีบตอบจดหมายให้ผู้ส่งได้ทราบว่าได้รับแล้ว จดหมายดังกล่าวมักจะมียกย่องแบบดังต่อไปนี้

คุณโจนส์ที่รัก

ผมได้รับจดหมายเกี่ยวกับปัญหาการจ่ายเงินของสวัสดิการสังคมของคุณแล้ว และได้ขอให้ทางฝ่ายบริหารของสวัสดิการสังคมตรวจสอบเรื่องนั้นแล้ว เราจะติดต่อกับคุณอีกทันทีที่หมดเวลาขาคับหน้า

ขอแสดงความนับถือ

เอเบิล เบน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ABC/tew

ถ้าเจ้าหน้าที่ต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม เช่น เลขที่ของบัตรสวัสดิการสังคม เธอจะบอกไปในจดหมายฉบับนี้ด้วย

ในวันเดียวกับที่เจ้าหน้าที่ร่างจดหมายตอบ เธอจะขอข้อเท็จจริงต่างๆที่ควรทราบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือขอให้หน่วยงานนั้นตรวจสอบเรื่องให้เลย เจ้าหน้าที่อาจถ่ายสำเนาต้นฉบับของจดหมายร้องเรียนแนบติดไปให้หน่วยงานนั้นทราบด้วย สำเนาดังกล่าวนี้เรียกว่า “บันทึกสถิติ” หรือเธออาจจะร่างจดหมายยกให้แทนประ

เด็นของปัญหาในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งมาทางโทรศัพท์ หรืออีกวิธีหนึ่งเธออาจจะโทรศัพท์แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ติดต่อทางกฎหมายของหน่วยงานนั้นๆ ในนามของสำนักงานสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก็ได้

ทั้งจดหมายที่ตอบประชาชนและ “บัคสลิป” ที่ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ผู้แทนราษฎรเป็นผู้ลงนาม โดยแม้ว่าตัวผู้แทนจะมอบความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่แล้วก็ตาม แต่ข้อสำคัญก็คือว่า เจ้าหน้าที่จะมีอำนาจและอิทธิพลต่อเมื่อผู้แทนราษฎรที่พวกเขาทำงานด้วยมอบให้เท่านั้น เป็นธรรมเนียมว่าในตอนเย็นทุกวันผู้แทนราษฎรจะใช้เวลา 1 ชั่วโมงหรือกว่านั้นนั่งลงนามจดหมายบนโต๊ะ เขาจะตรวจจดหมายโต้ตอบประชาชนที่เจ้าหน้าที่ได้ตอบไปเมื่อตอนกลางวันอย่างคร่าวๆ พร้อมกับตรวจแก้ร่างจดหมายต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่เสนอเข้ามา วิธีนี้ทำให้ผู้แทนราษฎรไม่ต้องอ่านจดหมายจำนวนมากมายกส่งเข้ามาทั้งหมดและตัดสินใจว่าเขาต้องทำอย่างไรกับจดหมายแต่ละฉบับ แต่ทว่าจดหมายของประชาชนที่ส่งมาก็ยังได้ผ่านสายตาของเขา และเขาก็ยังได้รู้ข้อความที่เจ้าหน้าที่ตอบไปมีอะไรบ้าง และด้วยวิธีนี้ทำให้เขาสามารถตรวจสอบได้ว่าเจ้าหน้าที่ได้ตอบจดหมายไปถูกต้องเหมาะสมตามแนวที่เขาต้องการหรือไม่

บางที ผู้แทนราษฎรหน้าใหม่ก็อยากอ่านจดหมายและตอบเองบ้างบางฉบับ ส่วนที่เหลือถ้าให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบ แต่ถ้าเป็นผู้แทนราษฎรอยู่ในตำแหน่งมานานพอสมควร เขาจะเห็นว่าการทำงานเช่นนี้เป็นการเสียเวลามากเกินไป และเขาก็ไม่สามารถจะทำหน้าที่หลายชั้นหลายชั้นนั้นได้ ตั้งแต่ตนเอง ตรวจสอบ จนกระทั่งถึงตอนลงนาม จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า ยังอยู่ในตำแหน่งนานเท่าใด ผู้แทนราษฎรก็ยังมีเวลาหรือเต็มใจที่จะได้ตอบจดหมายน้อยลง แต่น่าแปลกที่ จดหมายของเขากลับได้รับความเอาใจใส่มากขึ้น ที่เขามั่นใจเพราะว่าผู้แทนราษฎรที่อยู่ในสภาองเกรสมานานเท่าไร เจ้าหน้าที่

ของเขาจะทำงานได้ตอบจดหมายได้มากขึ้นในแนวที่เขาเห็นด้วย แต่สำหรับสมาชิกหน้าใหม่ในในระยะแรกๆ เขาจะยังไม่มีกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามแนวเขาต้องการ ดังนั้น เขาจึงต้องใช้เวลามากขึ้นกับจดหมายและฝกอบรมลูกน้องไปด้วย สมาชิกหน้าใหม่หลายคนจึงพยายามจ้างเจ้าหน้าที่ที่ประสบความสำเร็จแล้วก็เพราะความจำเป็นอย่างยิ่งนี้ นอกจากนั้น พวกผู้แทนราษฎรหน้าใหม่ก็จะคอยดูสำนักงานของกลุ่มอื่นๆ เพื่อเรียนรู้วิธีการทำงานด้วย เมื่อทำงานใหญ่ขึ้นและมีข้อมูลต่างๆ มากขึ้น ผู้แทนราษฎรผู้นั้นก็มักจะพร้อมที่จะใช้อำนาจ ดังนั้น เขาจึงไม่ต้องเสียเวลากับจดหมายมากเท่ากับสมัยที่เริ่มงานใหม่ๆ

วิธีแก้ปัญหาในการร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะไม่อยู่นิ่งเฉยในขณะที่รอคำตอบจากหน่วยงานที่ได้ติดต่อไปแล้ว หากแต่จะคอยตรวจเพิ่มที่คอยการพิจารณาอยู่นั้น ถ้าหน่วยงานนั้นยังไม่ให้คำตอบภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ก็จะโทรศัพท์มายังหน่วยงานนั้นอีกทีหนึ่ง เพื่อคนดูว่าเกิดอะไรขึ้นกับจดหมาย แต่ปกติหน่วยงานพวกนั้นมักจะตอบกลับมาเร็ว คือภายในเวลาเพียงไม่กี่วัน จึงไม่ต้องมีการเตือน ถ้าหน่วยงานนั้นยอมรับว่ากรณีที่ได้ร้องเรียนมา เกิดขึ้นจากการทำงานผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ก็จะมีจดหมายถึงประชาชนเจ้าของปัญหาแจ้งให้ทราบว่า จากนั้นไปให้เขาคอยการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และหลังจากนั้นไม่นาน หน่วยงานดังกล่าวก็จะมีจดหมายติดต่อไปยังผู้ร้องเรียน

ในบางครั้ง ถ้าหน่วยงานยังไม่เห็นข้อผิดพลาดของตน เจ้าหน้าที่ของผู้แทนฯ ก็จะนำเอารายงานจากหน่วยงานกับข้อมูลที่เขาของเรื่องส่งมาให้มาเปรียบเทียบกันและอาจจำเป็นต้องติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าของปัญหา ส่วนใหญ่การติดต่อครั้งที่สองนี้จะกระทำโดยทางโทร-

ศัพท์มากกว่าทางจดหมาย เพราะสะดวกแก่การ
ซักถามหรือบอกแก่เจ้าของเรื่องให้ทราบถึงสิ่ง
ที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องรู้ จากการติดต่อด้วยวิธี
ดังกล่าวนี้ เจ้าหน้าที่ก็จะสามารถค้นหาต้นเหตุ
ของปัญหาได้ บ่อยครั้งจะเป็นการให้เอกสาร
เฉพาะหรือเสนอเรื่องราวของเจ้าของกรณีให้เข้า
กับการตีความขององค์การในกรณีคล้ายกัน

กรณีทอเครื่องหรือหน่วยงานมีอำนาจที่จะ เลือกวิธีปฏิบัติจากการตีความ

ในบางกรณี เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนและเจ้านายของเขาก็คือตัวผู้แทน
ราษฎรเอง จะพบกับปัญหาที่ว่าหน่วยงานหรือ
องค์กรมีอำนาจที่จะเลือกวิธีปฏิบัติให้ใดผลตาม
นโยบายของตน ในกรณีเช่นนั้น ทางสำนักงาน
ผู้แทนฯ จะช่วยให้เห็นขอบข่ายของการตีความและ
ขอให้องค์การนั้นพิจารณาแนวทางและนัยของ
อำนาจตามกฎหมายหรือกฎข้อบังคับที่องค์กรมี
อยู่ บางทีองค์กรที่ว่านี้อาจจะไม่เคยถูกร้องขอ
แบบนี้มาก่อนและต้องการเลี่ยงการเสี่ยงต่อการ
เป็นผู้เริ่มปฏิบัติก่อน บางครั้งจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้แทน
ราษฎรควรจะไปโทรศัพท์ไปพูดคุยกับหัวหน้าองค์กร
นั้นเอง เพื่อว่าจะได้รับคำตอบที่ตรงความต้องการให้ช่วย
เหลือ

ตัวอย่างของการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องดัง
กล่าวก็มีเช่น เจ้าหน้าที่คนหนึ่งเล่าว่ามีทหาร
ผ่านศึกคนหนึ่งเป็นโรคเส้นโลหิตตีบและแพทย์
บอกว่าเขาจำเป็นต้องได้รับการรักษาทางอายุร-
เวชและการออกกำลังกายด้วยการว่ายน้ำ จะทำ
ให้การรักษาได้ผลดีขึ้น เจ้าหน้าที่เล่าต่อไปว่า
“ไม่มีใครเลยคิดจะสร้างสระว่ายน้ำให้แก่ทหาร
ผ่านศึกมาก่อนเลย แต่ทางเราก็ตพยายามทำ จน
ในที่สุดสมาคมทหารผ่านศึกยอมอนุมัติให้สร้าง
สระว่ายน้ำแก่ทหารผ่านศึกผู้สนใจและเขาพอใจ
มาก”

บทบาทของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในกรณี ร้องเรียน

กรณีร้องเรียนผู้แทนราษฎรเข้ามาเกี่ยวข้องกับ
มักจะไม่ใช้กรณีธรรมดา เพราะถ้าเรื่องทุกอย่าง
ผู้แทนราษฎรให้ความสนใจเองทั้งหมด นับแต่
การติดต่อโทรศัพท์และได้ตอบจดหมายเองแล้ว
เขาคงไม่มีเวลาสำหรับทำเรื่องอื่น ๆ ยิ่งกว่านั้น
ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นคุ้นเคยกับการติดต่อกับ
สมาชิกตั้งแต่เรื่องทั่ว ๆ ไปจนกระทั่งถึงการ
ติดต่อไต่ถามเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ต่าง ๆ แล้ว จะทำให้เสียความรู้สึกดีของ
ผู้แทนราษฎรไป มิฉะนั้นถ้าเป็นอยู่ เรื่องใด
ที่ผู้แทนราษฎรให้ความสนใจเรื่องนั้นย่อมจะมี
ความสำคัญเป็นพิเศษถึงกับทำให้องค์กรนั้นรู้สึก
ได้ว่าต้องตรวจสอบปัญหาให้อย่างระมัดระวัง

นอกจากจะเก็บตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
ไว้สำหรับ “เรื่องสำคัญ” แล้ว ยังมีสิ่งหนึ่งซึ่ง
ตัวผู้แทนราษฎรไว้ ทำให้บางคนไม่ต้องการจัด
การกับปัญหาร้องเรียนของประชาชนด้วยตนเอง
เจ้าหน้าที่ในทีมงานของผู้แทนราษฎรท่านหนึ่ง
เล่าว่า ผู้แทนราษฎรของเขาจะไม่ยุ่งกับเรื่องร้อง
เรียนถ้าไม่จำเป็น

มันเป็นเรื่องที่ทำให้เขาเบื่อเหลือเกิน
และเสียแรงเขามากด้วย ผมเองไม่อยาก
จะตำหนิเขา เพราะผมก็เบื่อเหมือนกัน
แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญทางการ
เมืองต่อเราทั้งคู่ นานๆ ครั้งเราจึงต้องขอ
ให้ผู้แทนราษฎรของเราโทรศัพท์บอกคน
ที่ร้องเรียนให้รู้ว่าพวกเราอยากจะให้หรือ
ขออะไรจากเขาบางอย่าง ในกรณีที่จำ
เป็นจริงๆ การใช้วิธีนี้มันก็จะได้ผลดี
เพราะผู้แทนราษฎรจะพูดตรงๆ ไม่ทำให้
เสียเวลา เขาไม่ค่อยสบายใจที่จะเสียเวลา
กับการร้องเรียนเป็นรายๆ ของประชาชน
แต่เขาสนใจเรื่องสำคัญอื่นๆ มากกว่า

อันนี้ไม่ได้หมายความว่าผู้แทนราษฎรผู้
จะไม่ต้องการให้งานกรณีร้องเรียนเสร็จสิ้นไป
เพราะอันที่จริงสำนักงานของผู้แทนราษฎรส่วนใหญ่
มักไว้เพื่อรับใช้ประชาชนในเขตเลือกตั้งของ

ตน เจ้าหน้าที่คนหนึ่งในการทำงานก็ยืนยันว่า
หน้าที่ประจำที่สำคัญของสำนักงานของผู้แทน
ราษฎรก็คือรับใช้ประชาชน เพราะโดยแท้จริง
แล้ว เราไม่ได้ทำเรื่องออกกฎหมายในการทำงาน
นี้ ดังนั้น งานสำคัญของเราคือให้การช่วยเหลือ
เกี่ยวกับกรณีร้องเรียน ตอบจดหมายและคงการ
ติดต่อกับประชาชนเอาไว้ ลักษณะที่ทำงานเช่น
นี้มันก็เป็นการทำงานของผู้แทนราษฎรอวโส ซึ่งยัง
สามารถที่จะขอให้เจ้าหน้าที่ในคณะกรรมการ
ทำงานด้านนิติบัญญัติให้เขาได้เสมอ การ
เน้นการให้บริการประชาชนเป็นงานซึ่งแม้แต่
เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับกรณีร้อง-
เรียนต่างๆ เป็นงานหลัก ยิ่งถือเป็นแบบฉบับ
ของการทำงานอื่นๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ในการทำงาน
เองต้องเตรียมงานทางนิติบัญญัติด้วย แต่เจ้า
หน้าที่ทุกคนหนึ่งในการทำงานของผู้แทนราษฎร
อวโสท่านหนึ่ง กลับให้ข้อสังเกตที่ค่อนข้างดู
เด็ดเมื่อถูกถามว่าทำงานผู้แทนฯนั้น มีงาน
หลักหรือหน้าที่สำคัญอะไรบ้าง และเขาตอบว่า

หน้าที่สำคัญของที่ทำงานก็คือ ช่วยผู้
แทนราษฎรในการทำหน้าที่ของเขาซึ่งก็
คือการออกกฎหมายนั่นเอง แต่ผมคิด
ว่าคุณคงสังเกตเห็นนะว่าที่ทำการของ
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้น ได้กลายเป็น
เป็นที่รับใช้ให้ประชาชนที่เลือกผู้แทน
ราษฎรนั้นมา แต่ผมคิดว่าหน้าที่สำคัญ
ของผู้แทนราษฎรคือออกกฎหมายแต่
พวกเราที่มีหน้าที่รับผิดชอบช่วยเหลือ
งานของเขาเท่าที่จะทำได้ ขณะเดียวกัน
เราก็ไม่ละเลยเรื่องอื่นๆ เพราะเรามี
ทฤษฎีการทำงานที่ว่าถ้ามีคนเขียนจด-
หมายมาถึงแม้จะดูไม่สำคัญสำหรับเราก็
ตาม แต่มันสำคัญสำหรับเขา ฉะนั้น
เราก็ควรปฏิบัติตอบไปในทำนองเดียวกัน
โดยรีบตอบทันทีภายในวันที่รับ

แต่ที่ว่า สมาชิกสภาผู้แทนฯ ผู้หนึ่งยังคง
ต้องพัวพันกับกรณีร้องเรียนบ้าง และเมื่อถูกถาม
เกี่ยวกับความยากน้อยของการมีส่วนร่วมในกรณี

ร้องเรียนของผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยของเขากล่าว
ว่า

ครับ ท่านจัดการกับกรณีร้องเรียนเอง
เป็นบางครั้ง เพราะคนที่โทรศัพท์มาจาก
เขตของท่านมักต้องการคุยกับท่าน ท่าน
ก็เลยบังเอิญต้องมาพัวพันกับกรณีพวกนี้
บ้าง อันที่จริงมีกรณีหนึ่งเป็นกรณีเกี่ยว
กับทางทหารซึ่งท่านถึงกับเดินไปติดต่อกับ
ทำงานประสานงานของกองทัพบกซึ่งอยู่
ติดเดียวกับเราด้วยตัวเอง แทนที่จะมอบ
ให้ผมหรือเจ้าหน้าที่คนอื่นไปทำให้

แต่ก็มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรคนที่พอใจ
ที่จะได้ช่วยเหลือประชาชนด้วยตัวเองมาก แต่
เขาไม่มีเวลาในแต่ละวันเพียงพอที่จะสนองความ
ต้องการนี้ได้ ดังที่สมาชิกสภาฯ คนหนึ่งได้กล่าว
ไว้ว่า

อันที่จริงประชาชนของผมเป็นคนส่งผม
มาที่นี่ และหน้าที่ของผมก็คือทำตาม
ที่พวกเขาต้องการ รัฐบาลนั้นได้ขยายใหญ่
เกินไป ดังนั้น ถ้าเรายังนำเอาความเห็นใจ
หรือการอ่อนน้อมถ่อมตนเข้ามาในระบบ
นี้มากเกินไปก็คงยิ่งคนเท่านั้น เจ้าหน้าที่
ที่ในองค์กรรัฐบาลบางคนคิดว่าตำแหน่ง
หน้าที่การงานในรัฐบาลนั้นตั้งขึ้นมาเพื่อ
พวกเขาเองจนลืมไปว่าหน้าที่สำคัญ
ของคุณคือ รับใช้ประชาชน ผมจึงคิดว่าเรา
คงจะเป็นผู้รับใช้ที่แท้จริงพวกสุดท้ายที่
ประชาชนจะพึงได้

ดูเหมือนผู้แทนราษฎรผู้หนึ่งจะพูดด้วยความ
เกลียดชังระบบบริวารเป็นส่วนตัว แต่ก็ยังคงมี
ผู้แทนราษฎรคนอื่นๆ ที่ได้รับความพอใจจริงจาก
การช่วยเหลือประชาชน ดังที่เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่
เกี่ยวกับกรณีร้องเรียนคนหนึ่งพูดถึงผู้บังคับ
บัญชาของหล่อนว่า

บุคคลนี้มีจิตใจเอื้ออารีต่อประชาชน
จริงๆ เขาจะทำทุกอย่างถ้าเขาช่วยได้
และทุกคนก็รู้และพากันมาหาเขา ด้วย
เหตุนี้เราจึงได้รับเรื่องราวทุกข้มากมาย

ตลอดเวลา แม้ในเวลาที่ยี่สิบสมัยประชุม
ก็ยังไม่พำนักมาหา ปกติคนจะไม่เขียน
จดหมายมาถ้าเขาไม่ประสบปัญหาและ
เขามักจะคิดว่าเราจะจัดการเรื่องราว
ต่างๆ ให้เขาได้ ถ้าพวกเขามาร้อง
เรียนที่สมเหตุผล เราก็จะพยายามช่วย
และพวกเขามักจะได้ในสิ่งที่พวกเขาต้อง

การเสมอ

แต่การร้องเรียนนั้นไม่ได้สมหวังสำหรับทุก
คนเสมอไป ที่ทำการของผู้แทนราษฎรทุกแห่ง
จะช่วยคนที่มีการเรียกร้องหรือปัญหาที่ถูกต้อง
ตามทำนองคลองธรรม จากการที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
กับกรณีร้องเรียนส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำ
งานมาหลายปี จึงมักจะรู้ว่าจะต้องไปหาใคร
ที่ไหน และดำเนินการอย่างไร ประชาชนจึงมี
โอกาสที่จะได้รับความยุติธรรมเกี่ยวกับปัญหาที่
ร้องเรียนมามากที่สุด แต่ในกรณีที่ไม่สามารถ
ช่วยได้ เราก็จะรีบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่าง
ละมุนละม่อมที่สุด

การตีความเกี่ยวกับกรณีร้องเรียนระหว่าง ในเมืองและในชนบท

เท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ส่วนใหญ่มุ่งแนว
ความคิดเกี่ยวกับกรณีร้องเรียนซึ่งจำกัดอยู่ในวง
ของการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาที่รัฐบาล
กลาง อย่างไรก็ตาม เมื่อขยายขอบเขตการมอง
ปัญหาออกไป เราจะเห็นการร้องเรียนทุกชนิด
รวมทั้งกรณีที่ไม่เกี่ยวกับองค์การของรัฐบาลกลาง
ด้วย สมาชิกสภาองเกรสเกือบทุกคนที่มีทำ
งานในเขตเลือกตั้งของตนเองจะได้รับคำร้อง
เรียนให้ช่วยในปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและ
ด้านการบริการของรัฐบาลมลรัฐหรือรัฐบาลท้องถิ่น
ในการที่เจ้าหน้าที่ในเขตเลือกตั้งเสนอกรณี
ของประชาชนพวกนี้ไปให้หน่วยงานของรัฐบาล
มลรัฐหรือรัฐบาลประจำท้องถิ่นที่เหมาะสม ทำให้
พวกเขาเข้าถึงเสนอบริการประชาชนที่ไม่เกี่ยว
กับรัฐบาลกลาง อย่างน้อยที่สุดที่ทำการทุกแห่ง

จะช่วยประชาชนติดต่อองค์การของมลรัฐหรือของ
ท้องถิ่นที่อาจช่วยแก้ปัญหาให้ได้ อย่างไรก็ตาม
ที่ทำการของสมาชิกในเมืองซึ่งประกอบด้วยเขต
เลือกตั้ง ตั้งแต่ 2 เขตขึ้นไปจะช่วยประชาชน
ได้มากถึงขนาดทำให้กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับมล-
รัฐหรือท้องถิ่นให้เรียบร้อยได้เลย สมาชิกใน
คณะทำงานจากเมืองใหญ่คนหนึ่งได้กล่าวว่า

ในเขตต่างๆ ในมลรัฐนิวเจอร์ซีย์และที่อื่นๆ
จะมีที่ทำการของสมาชิกสภาองเกรสที่
ทำหน้าที่คล้ายที่ทำการสอบสวนข้าราชการ-
การทุจริต ในสัปดาห์เขาจะช่วยเหลือทุก
อย่างตั้งแต่เรื่องหลุมบ่อบนถนน ทางเท้า
ชำรุด และเรื่องอื่นๆ ในทำนองนี้ เขา
จะจัดการโดยวิธีส่งเรื่องทั้งหลายไปให้
รัฐบาลท้องถิ่น มีเหตุที่เกิดขึ้นในเขตเฉพาะ
บางเขตและเป็นเหตุชนิดเฉพาะเกิด
บุคคลซึ่งไม่รู้จักพึ่งใคร และถ้าคุณประ-
ภาศให้แน่ชัดว่า ไม่ว่าจะมีปัญหาอะไร
ให้มาหาสมาชิกสภาฯ ได้ สมาชิกผู้นั้น
ก็จะกลายเป็นคนที่ช่วยได้ทุกอย่าง

การสำรวจวิธีการจ้างเจ้าหน้าที่อย่างคร่าวๆ
จะยืนยันให้เห็นว่า มีความแตกต่างในการแก้
ปัญหาของประชาชนในสถานที่ต่างกัน ถ้าเรา
ดูจากพจนานุกรมเจ้าหน้าที่ของสภาองเกรสซึ่ง
เป็นคู่มือเจ้าหน้าที่จัดพิมพ์ขึ้นโดยเอกชน โดยดู
ทั้งการแบ่งเจ้าหน้าที่ระหว่างที่ทำการ รวบรวม
และที่ทำการในเขต เราจะพบว่า สมาชิกสภา
องเกรสจากเมืองใหญ่มักจะส่งเจ้าหน้าที่ไปทำ
งานในเขตมากกว่าสมาชิกสภาองเกรสที่มาจาก
เมืองที่มีประชากรต่างกับเมืองใหญ่ ที่ทำการ
เหล่านั้นในเขตไม่ได้เป็นเพียงศูนย์แก้ปัญหาของ
ท้องถิ่นเท่านั้นเพราะที่ทำการเหล่านั้นแก้ปัญหาให้
ในระดับรัฐของชาติ เจ้าหน้าที่ในคณะทำงาน
ของผู้แทนราษฎรจากเมืองใหญ่ท่านหนึ่งได้บรรยาย
เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับกรณีร้อง
เรียนว่า

ปัญหาใดที่สามารถแก้ไขได้ในระดับเขต
ก็จะกระทำที่นั่น เพราะประการแรกก็

คือเรามีเจ้าหน้าที่ประจำเขตในเมืองของเราซึ่งสามารถจะจัดการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วกว่าในวอชิงตัน แต่เรื่องใดที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขที่กรุงวอชิงตันก็จะถูกส่งมาที่นี่ แต่ผมไม่อาจบ่งบอกลงไปได้ว่าจะต้องเป็นเรื่องอะไรบ้าง ตัวอย่างเช่น ถ้าเรื่องเกี่ยวกับทหารผ่านศึกถูกส่งมาที่ผม จะจัดการแก้ไขเอง แทนที่จะส่งกลับไปให้เมือง แต่ถ้าเป็นปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ซึ่งมีแฟ้มประวัติรายละเอียดต่างๆ อยู่ที่เขต เลือกตั้งผมก็จะส่งกลับไปทำการของสมาชิกสภาฯ ในเขต ปัญหาเกี่ยวกับทหารเราจัดการที่นี่เพราะเรามีหน่วยงานติดต่อ เว้นเสียแต่ว่ามันจะเป็นกรณีฉุกเฉินของคนที่ประจำการในเขต แต่เราก็ได้รับปัญหาหรือเรื่องเรียนมากมายที่ไม่เกี่ยวกับงานของรัฐบาลกลางด้วย เช่น เรื่องไฟ การเก็บขยะ เป็นต้น ดังนั้นที่ทำการในวอชิงตันจึงยังคงต้องการติดต่อประสานงานกับที่ทำการตามเมือง เขต หรือองค์การท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวด้วย เหล่านี้คือ วิธีการทั่วไปในการแก้ปัญหาของเรา กล่าวคือมีการแบ่งงานกันครั้งต่อครั้ง

เขตเลือกตั้งผู้แทนในชนบทนั้นกว้างใหญ่และบ่อยครั้งก็รวมเอาเขตย่อยหลายๆ เขต หรือไม่กี่รัฐเลยรวมเข้าไว้ด้วย สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทุกคนจะได้รับอนุญาตให้ลูกจ้างเต็มเวลาได้ถึง 16 คน³ และเนื่องจากความรับผิดชอบในที่ทำการในกรุงวอชิงตันมีความสำคัญจึงส่งคนไปประจำทำงานตามที่ทำงานในท้องถิ่นอื่นได้น้อย บุคคลเหล่านี้จะถูกส่งออกไปให้บริการประชาชนในท้องถิ่นที่ห่างไกลและเนื่องจากมีการติดต่อกันไม่สม่ำเสมอ พวกเจ้าหน้าที่ตามท้องที่เหล่านี้ไม่ค่อยพร้อมที่จะให้รัฐบาลท้องถิ่น

ปรึกษาเท่าไร อย่างไรก็ตามก็ทำให้ประชาชนในชนบทมีแนวโน้มที่จะรู้จักเจ้าหน้าที่ในเขตและในเมืองเล็กๆ ของตนและสามารถส่งเรื่องร้องเรียนของตนไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้

ประชาชนในเมืองใหญ่จะมีคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้น เพราะสมาชิกสภาผู้แทนฯ จะมีสำนักงานขนาดใหญ่ประจำอยู่ในเขต และให้การบริการทุกชนิดแก่ประชาชนในเขตนั้น ตัวอย่างของสภาฯ ที่ให้ความสำคัญแก่สำนักงานฯ ประจำเขต โดยการทุ่มเทกำลังคนมาประจำอยู่ที่นั่นก็คืออดีตสมาชิกสภาฯ วิลเลียมแอล. ดอว์สัน จากนครชิคาโก ผู้แทนดอว์สันนั้นใช้เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวประจำอยู่ที่ทำการในรัฐสภา เจ้าหน้าที่คนนี้ได้เล่าให้ฟังถึงเรื่องนั้นว่า “เขามักทำงานอยู่ที่นั่นเพียงคนเดียวก็เพราะเรามุ่งงานทำเต็มมือในชิคาโก และเขาจัดการกับงานส่วนใหญ่ที่นั่น เว้นเสียแต่ว่างานบางชนิดจำเป็นต้องส่งมาทำที่นี่” ในเมืองใหญ่ขึ้นที่ทำงานเพียงแห่งเดียวก็สามารถเป็นที่ยอมรับให้ประชาชนในเขตเลือกตั้งได้เพราะอยู่ในเขตที่ใกล้เคียงกัน เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างเมืองต่างๆ กับรัฐบาลกลางมีเพิ่มมากขึ้นและซับซ้อนขึ้นก็ยิ่งทำให้คณะทำงานของสมาชิกสภาฯ ประจำเขตเลือกตั้งต้องทำงานหนักขึ้น

เหตุผลอีกข้อหนึ่งที่ทำให้ที่ทำงานของสมาชิกในเมืองต้องแก้ปัญหากรณีร้องเรียนในมลรัฐและในเขตเลือกตั้งด้วย ก็เพราะว่าผู้แทนราษฎรนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพรรคการเมืองในเขตเลือกตั้งมากกว่าสมาชิกสภาฯ ที่ไม่ได้มาจากในเมืองและโครงสร้างอันแน่นแฟ้นของพรรคการเมืองในเมืองก็อาจคุมเขตเลือกตั้งที่อยู่ในอาณาบริเวณเมืองนั้นได้ แต่พรรคในชนบทจะไม่สามารถคุมการเมืองของเขตเลือกตั้งที่อยู่ไกลได้ ดังนั้น การรณรงค์เลือกตั้งเพื่อเป็นสมาชิกสภาผู้แทนฯ ในเมืองใหญ่จึงเป็นส่วนสำคัญยิ่งในกระบวนการใช้ความพยายามรณรงค์

³ พนักงานในสภาผู้แทนราษฎรที่ทำงานให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแต่ละท่าน อาจได้เงินเดือนสูงสุดถึงปีละ 32,175 ดอลลาร์

ของพรรคการเมืองในท้องถิ่นและตำแหน่งที่ได้
นั้นอาจมอบให้เป็นรางวัลแก่ผู้ทำงานให้
พรรคมาเป็นเวลานานและด้วยความซื่อสัตย์มา
โดยตลอด เนื่องจากตำแหน่งทั้งหมดอยู่ใน
เขตของพรรคในท้องถิ่น จึงมีโอกาสที่จะใช้
ตำแหน่งหน้าที่เพื่อสร้างบารมีได้ นอกจากนี้
ตำแหน่งในสภาฯ ยังเป็นส่วนประกอบสำคัญ
ของกลไกทางการเมืองระดับท้องถิ่นด้วย แต่ผู้
แทนราษฎรจะตกอยู่ในสถานะที่ต้องรับใช้ประ-
ชาชนในเขตเลือกตั้งต่อไปดังที่เคยกระทำมาแต่
ในอดีต เพราะคนในท้องถิ่นให้ความสนใจกับ
ตำแหน่งหน้าที่นั้นเพิ่มมากขึ้น กับเพราะว่าผู้ชนะ
การเลือกตั้งได้มีประสบการณ์ระดับรัฐบาลท้องถิ่น
มาแล้ว และเขาเองก็เคยทำงานอย่างใกล้ชิด
กับเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่นซึ่งอาจจะมาจากพรรค
เดียวกัน ดังนั้น การเลือกตั้งเข้าไปในสภาของ-
เกรสเป็นเพียงแต่เพิ่มปริมาณและความแตกต่าง
การให้บริการประชาชนออกไปเท่านั้น ดังนั้น
กรณีโรงเรียนจึงยังคงเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและ
เป็นเรื่องที่ผู้แทนสภาฯ จากเมืองใหญ่ต้องทำ
ตลอดเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง

กรณีโรงเรียนระดับสูง

ปัญหาทุกเรื่องของประชาชนซึ่งมีมาถึงผู้
แทนสภามีแนวโน้มที่จะเกิดจากบุคคลอย่างเดียวกันเสมอ
ไป อันที่จริงทั้งกลุ่มนักธุรกิจ กลุ่มประชาชน
และหน่วยงานของรัฐบาล ทั้งระดับมลรัฐและ
ระดับท้องถิ่นจะขอให้ผู้แทนราษฎรช่วยแก้ปัญหา
ที่พวกเขามักมีกับรัฐบาลกลางด้วย ตัวอย่างเช่น
นครเล็กๆแห่งหนึ่งอาจพบว่าในการยื่นขอรับการ
ช่วยเหลือจากฝ่ายบริหารการคมนาคมของรัฐบาล
กลาง แต่เรื่องถูกสับตี และเป็นเหตุให้ไม่ได้รับ
การพิจารณาอย่างเหมาะสมจากกองการนั้นหรือ
ชุมชนที่มีคนอยู่กระจัดกระจาย อาจพบว่ากำลัง
มีปัญหาที่จะหาเท็จจริงเกี่ยวกับสถานภาพ การ
ยื่นขอรับงบประมาณช่วยเหลือจากรัฐบาลกลาง
เพื่อนำมาสร้างแหล่งขจัดน้ำเสียในชุมชนของตน

หรือชาวไร่ปลูกหอมอาจพบว่าราคาหัวหอมที่กอง
ทัพบกกำลังจ่ายให้ตนนั้นราคาต่ำกว่าราคาตลาด
ส่วนอื่นของประเทศ หรือบริษัทที่ผลิตสินค้าที่
ใช้วัตถุดิบจากการเกษตรในชุมชนชนบทแห่ง
หนึ่งพบว่า การทำสัญญาใหม่นั้นอาจหมายถึง
การที่ต้องทำธุรกิจกับรัฐบาลต่อไปโดยที่ต้นทุน
สูง จึงต้องการความช่วยเหลือในการหาตลาด
อื่นเพื่อขายสินค้าให้ได้ หรือคนในสลัมที่อยาก
จะดำเนินธุรกิจบางอย่างและต้องการความช่วยเหลือ
เพื่อขอกู้เงินทำธุรกิจเล็กๆ

ปัญหาเหล่านี้เป็นตัวอย่างของกรณีโรงเรียน
ซึ่งเจ้าหน้าที่ในทำราชการของผู้แทนราษฎรจะเรียก
ว่าเป็น “กรณีโรงเรียนระดับสูง” กรณีโรงเรียน
ดังกล่าวจะต่างกับการให้ความช่วยเหลือกรณี
เรียนของบุคคลดังที่ได้กล่าวมาแล้ว เพราะเป็น
กรณีโรงเรียนที่มาจากหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ-
บาล กลุ่มนักธุรกิจและกลุ่มประชาชนซึ่งมีผล
กระทบกระเทือนต่อทั่วไป เราสามารถจะแยก
ความแตกต่างระหว่างกรณีโรงเรียนระดับสูงกับ
ระดับทั่วไปได้ โดยดูจากลักษณะการติดต่อกับ
ของสมาชิกสภาผู้แทนฯ และทีมงานของเขาโดย
เขาจะติดต่อกับบุคคลที่เลือกเขามา ซึ่งเป็นคน
ประเภทที่ตนตัวและเอาใจจริงเอาใจทางการเมือง
อย่างสูง ด้วยเหตุนี้ ความละเอียดอ่อนที่จำเป็น
ต่อมีในการแก้ปัญหาเหล่านี้ ก็คือบุคคลที่แก้
ปัญหาคณะดังกล่าวต้องมีความสามารถที่จะเห็น
ความเกี่ยวพันของนโยบายและการโต้ตอบต่อข้อ
เท็จจริงทางการเมือง

ที่ไม่เหมือนกับกรณีโรงเรียนโดยทั่วไป ก็
คือกรณีระดับสูงจะเริ่มโดยการโทรศัพท์หรือติด
ต่อเป็นส่วนตัวกับตัวผู้แทนราษฎรโดยตรง บุคคล
ที่เป็นเจ้าของกรณีเหล่านี้ก็ได้แก่ผู้บริหารธุรกิจ
เจ้าหน้าที่รัฐบาลระดับมลรัฐหรือท้องถิ่นและผู้
นำในชุมชน บุคคลดังกล่าวนี้มีการศึกษาสูง และ
สามารถจะแจ้งปัญหาที่พวกเขามองอยู่ได้อย่างชัด
แจ้ง นอกจากนี้ พวกเขามักคุ้นกับการใช้โทรศัพท์
ติดต่อขอความช่วยเหลือและที่ไม่เหมือนกับประ
ชาชนธรรมดาๆ ทั่วไปก็คือเจ้าหน้าที่ในทำราชการ

สมาชิกสภาผู้แทนฯ จะรู้จักคนพวกนี้ด้วย ด้วยเหตุนี้ เมื่อบุคคลเหล่านี้โทรศัพท์มาก็จะสามารถติดต่อกับตัวผู้แทนราษฎรหรือผู้ช่วยบริหารงานของผู้แทนราษฎรได้ทันที ดังนั้น ตั้งแต่แรกในการดำเนินเรื่องของผู้แทนราษฎรและผู้ช่วยบริหารจึงต้องให้ความสนใจเป็นส่วนตัวอยู่ตลอดเวลา ในกรณีเช่นนี้ยังช่วยบริหารงาน ผู้แทนราษฎรจะเข้ามาให้คำแนะนำและให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่ในการหารายละเอียดและรวบรวมข้อมูลต่างๆ อย่างใกล้ชิดซึ่งไม่ใช่เรื่องปกติธรรมดาที่ผู้ช่วยบริหารจะทำไปเอง เพราะโดยปกติแล้วเขาจะทำการติดต่อสอบถามกับข้าราชการระดับค่อนข้างสูงในองค์กรที่เกี่ยวข้องมากกว่าอีกประการหนึ่ง ทักษะระดับสูงไม่เหมือนกับกรณีโรงเรียนทั่วไปก็คือ สมาชิกสภาองค์กรจะได้รับข่าวกับหน้าของกรณีเหล่านั้นตลอดเวลาที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะเหตุผล 2 ประการคือ ประการที่หนึ่ง เป็นไปได้ที่ตัวสมาชิกสภาองค์กรจะมีการติดต่ออย่างกว้างขวางกับบุคคลที่เกี่ยวข้องประการที่สอง โดยปกติสมาชิกสภาองค์กรจะมีการติดต่อกับประจำกับบุคคลเหล่านั้นอยู่แล้ว เช่น เพื่อนสมาชิกสภาองค์กรด้วยกัน เจ้าหน้าที่กรมการต่างๆ และข้าราชการอื่นๆ เขาจึงอาจทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้จากคนเหล่านั้น อาจจะพบกรณีที่คล้ายคลึงกันหรืออาจพบข้อขัดข้องปัญหาได้และในทันทีที่เขาได้ทราบข้อมูลรายละเอียดของเรื่อง เขาก็จะได้ข้อสรุปทั้งหมดว่ามีอะไรบ้างและแล้วเขาก็จะโทรศัพท์ไปยังสำนักงานในเขตเลือกตั้งของเขาเพื่อจะได้แจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบความก้าวหน้า หรือข้อขัดข้องปัญหา กรณีระดับสูงที่สำคัญที่สุดก็คือการสนับสนุนรัฐบาลท้องถิ่นให้ขอความช่วยเหลือจากรัฐบาลกลาง ในขั้นแรกเขาทำการจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดต่างๆ ส่งไปให้เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น จัดการกรอกลงในใบสมัคร แต่กว่าจะทราบผลอาจกินเวลาหลายเดือนหรือเกือบปี หรืออาจจะจนครบกำหนดเวลา รัฐบาลท้องถิ่นก็จะโทรศัพท์ติดต่อให้ผู้แทนราษฎรช่วยอีก บ่อยครั้ง

ที่ทำการสมาชิกสภาองค์กรสามารถช่วยให้โครงการก้าวหน้าด้วยการติดต่อกับหน่วยงานราชการให้ ดังเช่นที่ผู้ช่วยบริหารที่ทำงานกับสมาชิกสภาองค์กรสืบทอดมาจากเขตที่มีอัตราการว่างงานสูงได้จัดการเกี่ยวกับกรณีที่หน่วยงานให้บริการของรัฐบาลกลางต้องล้มเลิกไปโดยเขากล่าวว่า

เราได้ข่าวมาว่าสำนักงานแห่งหนึ่งในเขตเลือกตั้งของเรา กำลังจะปิดกิจการ ท่าน

สมาชิกสภาองค์กรของผมจึงบอกผมให้หาสาเหตุดู หลังจากโทรศัพท์ไปสองสามครั้ง ผมก็ได้พบกับหัวหน้าสำนักงานนั้น เขาบอกว่าเรื่องนั้นยังไม่เป็นที่เบ็ด-

เสร็จ และว่าเนื่องจากพวกเขาประสบปัญหาทางการเงินบางประการ จึงทำให้ต้องเลิกดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม เราไม่สามารถช่วยอะไรเขาได้ในเรื่องนี้ ดังนั้น เราจึงเริ่มประกาศหาหน่วยงานอื่นให้เข้ามาตั้งทำงานแทนที่ในบริเวณเขตของเรา แล้วผมก็ติดต่อกับหัวหน้าหน่วยงานและแผนกงบประมาณเพื่อคุยกันถึงเรื่องเมืองของเรา และเชิญนายกเทศมนตรีและผู้แทนจากแผนกแรงงานของรัฐบาลที่สำนักงานหว่านล้อมให้เขาเห็นว่าเขาจะประหยัดเงินได้ ถ้าเขาใช้ตึกและคนงานของหน่วยงานที่เลิกไป ก่อนที่เราจะจบการหว่านล้อมเขา ซึ่งธรรมดาแล้วเขาจะต้องมาหว่านล้อมผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของเราแทบจะมาเผื่ออยู่หน้าห้องรัฐมนตรีเสียทีเดียว หลายเดือนต่อมา พอสำนักงานนั้นประกาศว่ากำลังจะปิดกิจการในเขตของเราแล้ว เราก็ประกาศได้ว่า สำนักงานใหม่อีกแห่งหนึ่งกำลังจะมาเปิดการดำเนินงานใหม่ในตึกเดียวกัน และวันเดียวกันกับวันที่ๆ สำนักงานเก่าได้เลิกไป งานชิ้นนั้นจึงนับได้ว่าเป็นงานชิ้นโบว์แดงจริงๆ

ตัวอย่างนั้นแสดงให้เห็นว่า กรณีร้องเรียนระดับสูงบางเรื่องอาจจะทำได้โดยไม่ต้องมีการร้องเรียนเป็นทางการ และอันที่จริงการคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าอะไรจะเกิดขึ้นก็เป็นปกติธรรมดาที่ควรทำ

การประเมินผล

บทความนี้จะยังไม่สมบูรณ์ หากไม่มีการกล่าวถึงปัญหาสองประการคือ ประการแรกสมาชิกสภาองค์กรจำเป็นต้องบริการต่อประชาชนในเขตเลือกตั้งของเขาหรือไม่? และประการที่สอง พวกสมาชิกสภาองค์กรสนทำงานในกรณีร้องเรียนเหล่านี้ได้ผลดีหรือไม่?

เราได้เห็นแล้วว่า การแก้ปัญหาคำร้องเรียนในที่ทำการของสมาชิกสภาองค์กรในสภาเป็นงานซึ่งต้องใช้เวลามากกว่าปกติ แต่มันก็เกี่ยวเนื่องโดยทางอ้อมกับการร่างกฎหมายของประเทศ ดังนั้นเราจึงตอบคำถามแรกของเราได้ว่างานที่เกี่ยวกับการร้องเรียนของประชาชนนั้นไม่ได้แยกออกจากการออกกฎหมาย เพราะกรณีเหล่านี้ทำให้สภาองค์กรได้ตรวจสอบการใช้กฎหมายต่างๆ ทั่วอยู่ และความสัมพันธ์อันที่สอระหว่างงานร้องเรียนกับงานออกกฎหมายเกิดจากสมมติฐานที่ว่า การปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็งในเรื่องร้องเรียนทำให้ประชาชนพอใจและจะเลือกสมาชิกสภาองค์กรผู้นั้นอีก และจากข้อเท็จจริงที่ว่า การอยู่ในตำแหน่งเป็นเวลานานทำให้ผู้แทนยังมีอิทธิพลในการวางนโยบาย จึงเป็นเหตุผลที่ดีที่เขาควรจะให้บริการแก่ประชาชนในฐานะที่เป็นหน่วยร้องเรียนกลาง “แผนกการร้องเรียน” หรือภาษาสวีเดนว่า Ombudsman (คณะกรรมการสืบสวนและสอบสวนความทุจริตในราชการ) นอกจากนี้ ที่ทำการในสภาองค์กรเห็นว่าการบริการประชาชนเป็นงานหลักของเขา ฉะนั้น เมื่อพิจารณาเหตุผลดังกล่าวมาแล้ว การแก้ปัญหาคำร้องเรียนของสภาเป็นเรื่อง

ที่ต้องตามหลักของเหตุผล อย่างไรก็ตามมีบางคนเห็นว่า ควรย้ายเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาการร้องเรียนของประชาชนไปให้ทำการอิสระของคณะกรรมการ

และก็มีสมาชิกสภาฯ หลายรูนในอดีตที่จะโดยเหตุผลอะไรก็ได้แล้วแต่คิดว่างานนี้ควรจะให้หน่วยงานอื่นทำก็ได้ เสนอกฎหมายดำเนินการดังกล่าวแล้ว

และในการตัดสินใจว่าที่ทำการในองค์กรสทำงานแก้ปัญหาการร้องเรียนได้ดีหรือเปล่านั้น เราก็เห็นหลักฐานมาพอสมควรแล้วว่า คนที่เขินจดหมายไปร้องเรียนต้องสมาชิกสภาองค์กรสเพื่อขอความช่วยเหลือมักจะได้รับสิ่งที่ต้องการ และได้เห็นแล้วว่า สตรที่ทำงานเกี่ยวกับด้านนี้ได้ทำงานด้วยใจรักและรู้ด้วยว่าควรจะจัดการกับงานอย่างไร

เรื่องสำคัญที่ควรจำก็คือว่า องค์การของรัฐบาลกลางนั้นต้องพึ่งสภาองค์กรสในเรื่องของงบประมาณและต้องดำเนินการภายในขอบเขตที่กฎหมายจำกัดไว้ให้ด้วยเหตุที่สภาองค์กรสควบคุมงบประมาณไว้ หัวหน้าองค์การรัฐบาลกลางทั้งหลายจึงต้องรับฟังสมาชิกสภาองค์กรสแต่ละคน โดยเฉพาะสมาชิกอาวุโสของคณะกรรมการที่คุมการดำเนินงานอยู่ อย่างไรก็ตาม ความจำเป็นที่จะให้องค์การรับฟัง (ผ่อนตาม) มีมากกว่าการพิจารณาทางการเงิน เนื่องจากเหตุผลที่ว่าองค์การจะให้ความสำคัญมากน้อย กรณีภายในขอบเขตของอำนาจองค์การทำให้การตัดสินใจที่สำคัญของเรื่องเป็นเรื่องทางการเมืองอย่างมาก การดำเนินการในเรื่องการร้องเรียนทำให้สมาชิกสภาองค์กรสทุกคนได้มีความรู้ลึกซึ้งในการดำเนินนโยบายของฝ่ายบริหารในรัฐบาลกลาง เหมือนกับที่กรณีร้องเรียนทำให้สมาชิกสภาองค์กรสได้เข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ซึ่งตามหลักการทางการเมืองแล้วหน่วยงานของฝ่ายบริหารต้องสนองรับต่อข้อซักถามของรัฐสภา

บรรณานุกรม

Groennings, Sven and Hawlly, Jonathan
edited. *To Be A Congressman : The
Promisea and the Power*, Washing-
ton D.C. : Acropolis Borks Ltd.,
1975.

Salama, John Congress and the New
Politics. Boston : Little & Brown,
1969.