

การสร้างโอกาสให้ประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐ Creating opportunities for people to access government services

Received: 07/10/2566

Revised: 28/06/2566

Accepted: 29/06/2566

นิรชา รักตลาด¹, พนิดา สีหะวงษ์², ลลิตา คงพร³, วรณวิษา ศรีกุล⁴,
วรัญญาภรณ์ เทียนประวดี⁵, สุชัยญา ฉิมแสง⁶, และธนัสธา โรจนตรกุล⁷
Niracha Raktalak¹, Panida Seehawong², Lalita Khongporn³,
Wanwisa Sreekul⁴, Waranyaporn Thianprawat⁵,
Suchanya Chimsaeng⁶, and Tanastha Rojanatrakul⁷

บทคัดย่อ

หนึ่งในหลักการที่สำคัญของประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การมีรัฐบาลและกระบวนการเชิงนโยบายที่สามารถจัดสรรทรัพยากรและการบริการภาครัฐให้แก่ประชาชนได้อย่างยุติธรรมและทั่วถึง (Equity and Inclusiveness) ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีการดำเนินนโยบายสาธารณะที่มีวัตถุประสงค์ในการกระจายความช่วยเหลือจากภาครัฐ(ซึ่งได้แก่งบประมาณและการบริการด้านสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ไปยังภาคส่วนต่างๆ ของประเทศโดยเฉพาะกลุ่มคนที่ มีรายได้น้อย ด้อยโอกาสและเข้าถึงการบริการภาครัฐได้ยากลำบากเพื่อบรรลุหลักความเสมอภาคและความทั่วถึง เนื่องจากประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศการพัฒนาที่ประสบกับปัญหาความเท่าเทียมในการเข้าถึง บริการสาธารณะการกระจายทรัพยากร

คำสำคัญ: การสร้างโอกาส, การเข้าถึง, การบริการรัฐ

Abstract

One of the key principles of Democracy and Good Governance is having a government and policy processes that can allocate government resources and services to the people efficiently. Equity and Inclusiveness Thailand is one of the countries that implements a public policy aimed at distributing government aid (including budget and

¹⁻⁶นักศึกษาหลักสูตรประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻⁶Student of the Bachelor of Public Administration Program Faculty of Social Sciences and Local Development Phibunsongkhram Rajabhat University

⁷อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

⁷Bachelor of Public Administration Program Lecturer, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand, Phitsanulok

*E-mail: Lalita.khon@psru.ac.th

health services) Public Health and Social Welfare to various sectors of the country, especially those with low incomes, disadvantaged and difficult access to government services in order to achieve the principles of equality and inclusion This is because Thailand is one of the developing countries that face the problem of equality of access. public service, resource distribution

Keywords: opportunity creation, accessibility, government service

บทนำ

บริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการที่จัดให้สมาชิกทุกคนในสังคม ส่วนใหญ่เตรียมการโดยรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนอยู่ภายใต้อำนาจศาล อาจให้โดยตรง (ผ่านภาครัฐ) หรือผ่านการใช้บริการ คำนี้มีส่วนร่วมกับการสร้างความคิดร่วม (มักแสดงออกผ่านการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย) ว่าบริการบางประเภทควรมีไว้ให้ทุกคน โดยไม่คำนึงถึงรายได้, สมรรถภาพทางร่างกายหรือความเจ็บแสบทางจิตใจ เช่น สถานีดับเพลิง, ตำรวจ, กองทัพอากาศ และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ในปี พ.ศ.2553 สมัยนายกรัฐมนตรีอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะความไม่ชัดเจนในนโยบายสวัสดิการสังคมของไทย คือ ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้รัฐบาลเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินและผู้ดำเนินการจัดสวัสดิการให้ประชาชนไม่ใช่ให้ชุมชนทำ ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการสวัสดิการแบบถ้วนหน้า ต้องการความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แต่ในกลุ่มประชาชนผู้มีรายได้ดีจะไม่ชอบแบบถ้วนหน้า กล่าวคือผู้เสียภาษี และมองเห็นอนาคตว่าถ้าจัดสวัสดิการแบบถ้วนหน้าแล้วภาษีก็จะสูงขึ้น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการด้านนโยบายรัฐสวัสดิการได้ ปัจจุบันรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามหลักปรัชญาที่ ได้เสริมสร้างเป็นนโยบายหลักที่สังคมไทยกำลังเผชิญปัญหาการเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ รวมถึงด้านการประกอบอาชีพจนเป็นปัญหาเกิดความยากจนในสังคมไทย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ถือเป็นปัญหาใหญ่ในระดับชาติที่รัฐบาลต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา ที่ให้ความสำคัญการหาวิธีการเยียวยาปัญหาในสังคมไทย ซึ่งถือเป็นนโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ที่รัฐบาลให้ความสำคัญและได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าปัญหาความยากจนในปัจจุบันจะลดระดับลงในระดับหนึ่ง ก็ตามแต่ในสถานการณ์ปัจจุบันนั้นความยากจน และความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย นับวันยังมีความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ การประกอบอาชีพเพิ่มจำนวนขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ในปี 2019 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่า ความเหลื่อมล้ำที่วัดจากด้านรายได้และรายจ่าย ของครัวเรือนไทยมีแนวโน้มลดลงต่อเนื่องในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา แต่ยังคงสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลก อย่างไรก็ตาม เมื่อวัดจากด้านความมั่งคั่ง ยังพบว่า ความเหลื่อมล้ำยังอยู่ในระดับสูงต่อเนื่องมา 6 ปีโดยข้อมูลจากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนในปี 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ครัวเรือนกลุ่มรายได้สูง (Top10%) ครอบครองสินทรัพย์ทางการเงินคิดเป็นมูลค่าเกือบครึ่งหนึ่งของทั้งประเทศ สอดคล้อง

กับข้อมูลเงินฝากในธนาคารพาณิชย์ ณ เดือนธันวาคม ปี 2019 ซึ่งร้อยละ 87.6 ของบัญชีเงินฝากประเภทบุคคลธรรมดา มียอดเงินฝากไม่ถึง 5 หมื่นบาท และมีเพียงร้อยละ 1.3 ที่มีเงินฝากมากกว่า 1 ล้านบาท สะท้อนจากยอดคงค้างเงินฝากมากกว่า 1 ล้านบาทที่ขยายตัวเร่งขึ้นต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มอื่น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

แต่ยังเป็นปัญหาที่สำคัญที่รัฐบาลต้องเข้ามาดูแลแก้ไข การมีมาตรการรัฐสวัสดิการที่ภาครัฐได้มีการเสริมสร้างระบบสาธารณสุขให้แก่ประชาชนได้เข้าถึงสวัสดิการด้านต่างๆ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาในเบื้องต้นลดความยากจน ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยให้พ้นจากความยากจนขึ้นด้วยการสำรวจขึ้นทะเบียนของผู้มีรายได้น้อยและการออกมาตรการด้านนโยบายของภาครัฐเพื่อช่วยในการลดค่าครองชีพถือเป็นหนึ่งนโยบายหลักที่ภาครัฐได้เห็นความสำคัญปัญหาแก้ไขโดยออกนโยบายด้านรัฐสวัสดิการที่สามารถครอบคลุมและมีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของประชาชนภายใต้รัฐสวัสดิการต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ภาครัฐมีมาตรการช่วยเหลือประชาชนระดับฐานรากของภาครัฐ เพื่อลดช่องว่างของความยากจนให้มีการกระจายด้านรายได้ที่เท่าเทียมมากขึ้น ซึ่งนโยบายภาครัฐปัจจุบันพยายามเน้นแก้ไขปัญหความยากจนในสังคมไทย แม้ปัจจุบันจะมีการแก้ไขปัญหาความยากจนที่มีสภาพที่ดีขึ้นบางส่วนก็ตาม แต่ยังไม่สามารถลดช่องว่างรายได้สูงสุดกับรายได้ต่ำสุดอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการใช้อำนาจของรัฐในการควบคุมการใช้สิทธิและเสรีภาพของเอกชนแล้ว องค์กรของรัฐฝ่ายบริหารยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกิจกรรมอีกอย่างหนึ่งที่เรียกว่า "การบริการสาธารณะ" (Public Service) คือ การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมอันที่จะได้รับบริการจากภาครัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นที่รัฐจัดทำหรือจัดให้มี (อาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนได้แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ) และบริการที่จัดทำต้องเป็นสิ่งที่ต้องการของประชาชน และเอกชนต้องไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำเองได้

ความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ

หนึ่งในประเด็นปัญหาการกระจายอำนาจและการปกครองที่ถูกกล่าวถึงอยู่เสมอคือ การพัฒนาบริการสาธารณะดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พื้นที่ และการพัฒนาประเทศโดยรวม โดยที่ต้องมีอิสระในการกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะ รัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจจำนวนมากให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะของตัวอย่างเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการ กำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศ

เป็นส่วนรวมด้วย” เช่นเดียวกับ การตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง พ.ศ. 2542 ก็มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ

นอกจากนี้ นักวิชาการที่ศึกษาด้านการกระจายอำนาจก็ให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถดำเนินงานได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้นรวมถึงพยายามเสริมสร้างศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะให้จนสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรปกครองอื่น ๆ ได้ ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานก็ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจเลือกตั้งผู้บริหารขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่ อีกทั้ง ความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารย่อมส่งผลดีต่อการจัดบริการสาธารณะอีกด้วย(กรพจน์ อัศวินวิจิตร, 2564)

เงื่อนไขการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 2 เงื่อนไขคือ

1.บริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง นิติบุคคลมหาชน เป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายถึงกรณีที่รัฐมอบหมายกิจการของรัฐบางประการให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

2.กิจการในข้อแรก จะต้องเป็นกิจกรรมที่วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน(นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2541)

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำ เพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติ สุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์ แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2022)

การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

1) ในระยะเฉพาะหน้าจะเร่งสร้างโอกาสอาชีพและการมีรายได้ที่มั่นคงแก่ผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานโดยให้แรงงานทั้งระบบมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในทุกระดับอย่างมีมาตรฐาน

2) ป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์รวมถึงปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมืองการทารุณกรรมต่อแรงงานข้ามชาติ การท่องเที่ยวที่เน้นบริการทางเพศและเด็ก และปัญหาคนขอทานด้วยการปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับที่จำเป็นและเพิ่มความเข้มงวดในการระงับตรวจสอบ

3) ในระยะต่อไปจะพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคมระบบการออมและระบบสวัสดิการชุมชนให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการดูแลให้มีระบบการกู้ยืมที่เป็นธรรมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้อดีตภาพพัฒนาศักยภาพผู้คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิจัดสวัสดิการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีและเด็ก

4) เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการมีเงินหรือกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างสรรคและไม่ก่อภาระต่อสังคมในอนาคตโดยจัดเตรียมระบบการดูแลในบ้าน สถานพักฟื้น และโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชนชุมชนและครอบครัว

5) เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่มีความหลากหลาย

6) จัดระเบียบสังคม สร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนทั่วไปโดยใช้ค่านิยมหลัก 12 ประการ ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ได้ประกาศไว้แล้ว

7) แก้ไขปัญหาการไร้ที่ดินทำกินของเกษตรกรและการรुक้า ๖ เขตป่าสงวน โดยการกระจายสิทธิการถือครองให้แก่ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ที่ไม่ได้รูก้า ๖ และออกมาตรการป้องกันการเปลี่ยนมือไปอยู่ในครอบครองของผู้ที่มีใช้เกษตรกร ใช้เทคโนโลยีดาวเทียมสำรวจและวิธีการแผนที่ที่ทันสมัย แก้ไขปัญหาเขตที่ดินทับซ้อนและแนวเขตพื้นที่ป่าที่ไม่ชัดเจน(พิรญาณ์ รณภาพ, 2564)

ความต้องการของประชาชนภายใต้ความเหลื่อมล้ำทางสังคม

จากการศึกษาแนวคิดความต้องการต่าง ๆ นั้น ความต้องการซึ่งเป็นประเด็นสำคัญคือ ลำดับชั้นความต้องการ (Maslow, 1970: 170) กล่าวคือ ภายใต้ความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในสังคมนั้น เมื่อประชาชน 6 วารสาร รัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 ได้ความต้องการในระดับหนึ่งแล้วก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยความต้องการของประชาชนย่อมอยู่บนสิทธิความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยสามารถแยกความต้องการออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ ความต้องการทางด้านความเป็นอยู่ในครัวเรือนที่มีความมั่นคงและปลอดภัย และความต้องการที่เป็นที่ยอมรับภายในครอบครัวและสังคม

2. ความต้องการในระดับสูงคือ ความต้องการในการได้รับการยกย่องและเชิดชูความดีงาม และความต้องการด้านความสำเร็จในการใช้ชีวิตทางสังคมที่ไม่ถูกเอาเปรียบ (สมชัย จิตสุชน, 2558)

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ

ในประเทศไทยนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ ก็เริ่มมีตัวอย่างให้เห็นเพิ่มมากขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิรูปการกระจายอำนาจ (Decentralization Reforms) ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงแม้รัฐบาลไทยจะมีความพยายามที่จะกระจายอำนาจและมอบอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและจังหวัดมากขึ้น แต่การกระจายอำนาจอย่างจริงจังและต่อเนื่องส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญปี พ.ศ.2540 ซึ่งในท้องถิ่นนั้นมีการกำหนดให้ผู้แทนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ตลอดจนมีการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นของชุมชนในท้องถิ่น เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐนั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของประชาชนเองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมดังกล่าวด้วย ฉะนั้นคำถามที่สำคัญคือ ปัจจัยอะไรที่จะสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ภาครัฐได้เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น โดยประชาชนที่มีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมอย่างกว้างขวางและมีความไว้วางใจต่อบุคคลอื่นในสังคม จะเป็นผู้ที่มีความสนใจต่อกิจการสาธารณะสูง ส่งผลให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างภาคประชาชนและภาครัฐ ซึ่งส่งผลดีต่อความสำเร็จในการบริหารงานของภาครัฐ

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ พิจารณาจากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ในปี 2562 พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานรัฐอยู่ที่ระดับร้อยละ 84.75 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565 (ร้อยละ 85) จำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนร้อยละ 85.75 สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มสมรรถนะของภาครัฐในการดำเนินการยกระดับการให้บริการประชาชนโดยพัฒนาช่องทางการรับบริการที่รวดเร็วและง่ายขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉิน เช่น ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ภาครัฐมีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลที่สะดวกและตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้น และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.25 สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการภาครัฐที่สามารถสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่รับบริการได้อย่างทันทีทันใด และแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานโดยเท่าเทียมกันอย่างรอบคอบ มุ่งมั่น เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ประเมินจากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งจัดทำทุก ๆ 2 ปี ทั้งนี้ จากการพิจารณา

การจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลโดยองค์การสหประชาชาติ พบว่า ปี 2563 ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 57 ปรับตัวดีขึ้น 16 อันดับจากปี 2561 จาก 193 ประเทศทั่วโลกแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐในระยะที่หนึ่ง ซึ่งได้กำหนดให้ประเทศไทยต้องอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลสูงสุด 60 อันดับแรกภายในปี 2565 อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายแสดงความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในเวทีสากล ซึ่งระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดอย่างชัดเจนนี้ เกิดจากความร่วมมือและความพยายามของทุกหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลตามนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่วางไว้และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสานข้อมูลกับ UN อย่างใกล้ชิด

การพัฒนาบริการประชาชน

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับการให้บริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 ที่รัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างปกติ บริการภาครัฐดิจิทัลจะช่วยให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลนำเข้ามาใช้ในการสื่อสารและการส่งผ่านความช่วยเหลือจากภาครัฐไปยังประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างไรก็ดี ภาครัฐจำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล พร้อมกับสร้างความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การเข้าถึงของประชาชนและความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเป็นดิจิทัลการเชื่อมโยงและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ การพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรและการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน เพื่อให้การบริการภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น

บทสรุป

การบริการสาธารณะ มีรากฐานมาจากแนวคิดที่สังเคราะห์หลักการทางเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับศาสตร์อื่นๆ เพื่อประโยชน์ทางการเมืองและการบริหาร เพราะเชื่อว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นของรัฐประศาสนศาสตร์หรือเป็นทางออกอย่างหนึ่งได้จากฐานคติที่สำคัญของแนวคิดทางเลือกสาธารณะ จึงเป็นการให้ความสำคัญกับปัจเจกกับบุคคลการกระจายอำนาจการส่งเสริมการแข่งขันการตัดสินใจตามหลักเหตุผลประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ทรัพยากรการยอมรับความแตกต่างและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย และพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิผล และยังคงคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพอีกด้วย

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ภายในระบบของการให้บริการรวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งนี้เพื่อให้การบริหารขององค์การภาครัฐจะต้องส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงค่านิยมสำคัญต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียงความเสมอภาคความตรงต่อเวลาการมีจิตสำนึกในการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการเรียกร้องเรียนการมีส่วนร่วมของประชาชนค่านิยมทั้งหมดดังกล่าวกล่าวได้ว่าอยู่ร่วมในคำว่าคุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุดนั่นเอง ซึ่งการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐและองค์การที่ให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน และองค์การเอกชน เป็นต้น

เพื่อให้เกิดการบริหารสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องบริหารงานที่ประกอบด้วยทรัพยากรในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากรด้านคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริการสาธารณะ โดยจะต้องได้คนที่มีคุณภาพเหมาะสมกับองค์กร ระบบการบริหารงาน คุณธรรมการบริหารงาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นการตอบสนองการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นความมีประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการสาธารณะที่จะสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- ณื่อง ริวไร. (1996). *ความหมายของการบริการสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม
- กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2564). *การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ*. วารสารศาลรัฐธรรมนูญ, 19(56), 1-12.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). *เงื่อนไขการบริการสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- สมชัย จิตสุชน. (2558). *ความต้องการของประชาชนภายใต้ความเหลื่อมล้ำทางสังคม*. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. กรุงเทพฯ
- วุฒิสาร ตันไชย. (2599). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะ*. วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. บริษัท ชัน แพคเกจจิ้ง, กรุงเทพฯ
- พิรญาณ์ รณภาพ. (2564). *การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม