คุณภาพการให้บริการประชาชนของภาครัฐในการป้องกันโควิค 19 ตามระบอบประชาธิปไตย

THE QUALITY OF GOVERNMENT SERVICE IN PEOPLE OF SECTOR PUBLIC IN PREVENTION OF COVIC 19 FOLLOW DEMOCRACY

[1]สราวุฒิ งาหอม

[1]Sarawut Ngahom

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ประเทศไทย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

pr_tao@hotmail.co.th

Received : May 1, 2022; **Revised** : June 21, 2022; **Accepted** : July 24, 2022

บทคัดย่อ

หลักการระบบอประชาธิปไตย คือ เพื่อประชาชน โดยประชาชน ของประชาชน นักการเมืองหรือพนักงานของรัฐที่อาศัยภาครัฐทำงาน ถ้าเห็นแต่ผลประโยชน์ตน และพวกพ้อง ไม่เห็นแก่ประชาชน ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในหมู่ประชาชน แล้วก็จะมีการออกมาต่อต้าน บทความวิชาการนี้มุ่งอธิบายถึงคุณภาพการให้บริการภาครัฐในการป้องกันโควิด 19 ตามระบอบประชาธิปไตย ปัจจุบันมีการเกิดโรคระบาด จำนวนมาก ในการป้องกันโรคโควิด 19 ภาครัฐถือว่าเป็นจุดศูนย์กลางของการให้บริการ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรม โปร่งใส เพียงพอ เสมอภาค สะดวก รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม ย่อมทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ สบายใจ สุขใจ หากบริการไม่มีคุณภาพ อาจส่งผลทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน แล้วจะมีการออกมาต่อต้าน หรือมีผลเสียต่องานบริการภาครัฐ

คำสำคัญ : การให้บริการ; ภาครัฐ; การป้องกันโควิค 19; ระบอบประชาธิปไตย

---

[1]อาจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, วิทยาลัยสงฆ์ศรีสะเกษ

Abstract

The principle of non-democracy is for the people, by the people, by the people, politicians or government employees who rely on the government to work. If they only see their own interests and their kin, not the people It will cause dissatisfaction with the people. And then there will be resistance. This academic paper aims to explain the quality of government services in democratic prevention of COVID-19. At present, there are many epidemics. In the prevention of Covid-19, the government is considered the center of the country's development. Providing quality services with fairness, transparency, equality, and promptness will lead to satisfaction, peace of mind, and happiness. may result in people suffering Then there will be an outcry against insults.

Keywords: People; Government service Quality; Public sector; Prevention of covic 19; Democracy

บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 (Coronavirus Disease2019 (COVID-19)) พบครั้งแรก ที่สาธารณรัฐประชาชนจีน ประมาณปลายเดือนธันวาคม 2562 และพบผู้ป่วยในหลายประเทศทั่วโลก จนกระทั่งเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรค ที่มีการระบาดใหญ่ไปทั่วโลก (Pandemic) (กรมควบคุมโรค, 2563)

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบในวงกว้างอย่างรวดเร็ว แม้ว่าจะ ใช้มาตรการป้องกันควบคุมโรคหลายมาตรการ เช่น คัดกรองและเฝ้าระวังโรค กักตัวผู้มีความเสี่ยง รักษาระยะห่างระหว่างบุคคล สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า งดจัดกิจกรรมที่รวมกลุ่มคนจำนวนมาก ทำความสะอาดสถานที่และพื้นผิวสัมผัสร่วม เป็นต้น แต่สิ่งที่เป็นความหวังของรัฐบาลและประชาชนในขณะนี้ คือ วัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือเรียกสั้นๆว่า วัคซีนโควิด 19 นั้น ประเทศไทยได้มีการเตรียมความพร้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาวัคซีนดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงการใช้วัคซีนที่มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพได้มากที่สุดเท่าที่ศักยภาพของประเทศจะดำเนินการได้ (กรมควบคุมโรค, 2563)

ประเทศไทย เป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งในละลอกแรก รัฐบาลได้มีการป้องกันได้เป็นอย่างดี เพราะช่วงนั้นการแพร่ระบาดยังไม่รุนแรง และยังมี

งบประมาณเพียงพอ ต่อมาละลอกที่สอง ภาครัฐบาลก็ยังเอาอยู่ แต่ก็มีปัญหาในเรื่องของการจัดสรรเครื่องมือในการป้องกัน ที่ไม่เป็นธรรมโปร่งใส ส่วนในละลอกที่สาม ซึ่งโควิค 19 มีการกลายพันธุ์ มากขึ้น ทำให้ภาครัฐเอาไม่อยู่ ภาครัฐแม้จะมีเครื่องมือทันสมัยแต่ก็ยังไม่เพียงพอ มาวัคซีนจำนวนจำกัด การให้บริการรับผู้ป่วยภาครัฐต้องอาศัยภาคเอกชน และประชาชนเข้ามาช่วย งบประมาณไม่มีในการป้องกัน และการเยียวยา ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ลุกลามไปทั่วจังหวัด และสุดท้ายในแต่ละจังหวัดไม่มีจังหวัดใดเลยที่ไม่มีโรคระบาดโควิค 19

“การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด หลักการให้บริการที่ดี คือ S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ E =Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R =Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ V =Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่าง เสียไม่ได้ I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร C =Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี E =Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ (จิตตินันท์เดชะคุปต์, 2540.)

ตามมาตรา 47 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ บุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายบัญญัติ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (รัฐธรรมนูญ, 2560) หากพิจารณาในแง่ของงานให้บริการ คือ ประชาชนในการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการป้องกัน รักษาโรคระบาดเลย แต่ในความเป็นจริงกับไม่เป็นเช่นนั้น บางกรณีของประชาชนก็ยังต้องมีค่าใช้จ่ายกันเอง แสดงให้เห็นได้ว่า ภาครัฐไม่ได้ให้ความสสำคัญต่องานให้บริการหรือไม่

ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า คุณภาพการให้บริการภาครัฐในการป้องกันโควิค 19 ตามระบอบประชาธิปไตย หากภาครัฐให้ความสำคัญเอาใจใส่ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นและไม่ทำให้ประชาชนในระบอบประชาธิปไตยออกมาต่อต้าน เพราะปัจจุบันประชาชนรู้ดีว่าอะไรคือประชาธิปไตย ที่พึงจะได้รับจากตัวแทนภาครัฐ ไม่ใช่เลือกไปเพื่อไปกินงบประมาณ แต่ประชาชนเลือกไปเพราะให้ไปทำงานและให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ความหมายของการให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525 : 457) ได้ให้ความหมาย “บริการ”หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอ านวย ความสะดวกซึ่งเรียกว่า“ผู้ให้บริการ”และ“ผู้มารับบริการ”ก็คือผู้มารับความสะดวก ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ประยูร กาญจนดุล (2491 : 1) นักวิชาการไทยได้กล่าวไว้ถึงหลักการให้บริการว่ามีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3) การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดๆประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 24) ได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้การบริการจะต้องไม่มากจนเกินไป

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้ผู้รับ บริการต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538:20) ให้ความหมายของการให้บริการว่า หมายถึง “การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบและความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ”

ปรีชา เรืองจันทร์ (2537 : 23)ให้ความหมาย “งานบริการ คือ การทำงานเกี่ยวกับคน ผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าทำงานกับใคร ผู้รับบริการเป็นกลุ่มประชากรใด”

สรุปได้ว่า “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการจะตระหนักไว้จิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปแบบทัศนคติก็ได้

คุณภาพของการบริการ

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ที่มีความสำคัญจะต้องพิจารณาจากคุณภาพของการบริหาร ต้องมีหลักสำคัญ ดังนี้

1. คิดพิจารณารู้จริงรู้ลึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบและรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา เมยเฉย ต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้นแต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานเสร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

3. การทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบเจ้าหน้าที่รัฐ

จะต้องเปิดใจกว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ดีขึ้น

4. ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จะต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที และต้องอธิบายให้ประชาชนในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์

5. การทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่ายจึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆจะสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่ายหมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์การและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้การทำงานลักษณะนี้ มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร (กรมอนามัย, 2546 : 17)

จากการที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการแต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบันสิ่งที่เกี่ยวกับคุณภาพของความเพียงพอ สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถและความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ คุณภาพของงานบริการที่กล่าวมา ทุกหน่วยงานที่ให้การบริการของราชการควรอย่างยิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตอลอดไป

โครงสร้างภาครัฐในการให้บริการสาธารณสุข

โครงสร้างส่วนราชการของส่วนกลาง: กระทรวงสาธารณสุข พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 หมวด 19 มาตรา 42 ได้บัญญัติให้ 42 กระทรวงสาธารณสุขมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่น ตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข หรือส่วนราชการที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และมาตรา 43 บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุข มีส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารสุข

3. กรมการแพทย์
4. กรมควบคุมโรค
5. กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
6. กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
7. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
8. กรมสุขภาพจิต
9. กรมอนามัย
10. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

โครงสร้างการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย มี2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองสวนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่ว ประเทศทุกจังหวัด มี3 ประเภทได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่ เหมือนรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีๆไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยวซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

จะเห็นได้ว่า โครงสร้างการให้บริการด้านสาธารณสุขภาครัฐ เป็นลักษณะดิ่งลงมาล่าง การบริหารงานจากบนลงมาล่าง การให้บริการจึงเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ซึ่งในปัจจุบันเห็นได้ว่าภาคประชาชนยังช่วยเหลือกันเอง ภาครัฐให้การช่วยเหลืออยู่ แต่ก็ยังไม่ได้เต็มที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงบประมาณไม่เพียงพอ และบุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอ

บริการภาครัฐการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สถานการณ์การให้วัคซีนโควิด 19 ทั่วโลก จากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา นานาประเทศทั่วโลกจึงมีการพัฒนาวัคซีนซึ่งเป็นเครื่องมือ ในการป้องกันโรคที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งขณะนี้มีการให้วัคซีนในทุกประเทศทั่วโลก ข้อมูล ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2564 พบว่าทั่วโลกมีการให้วัคซีนโควิด 19 เป็นจำนวน 1,780 ล้านโดส คิดเป็น ร้อยละ 5.2 ของประชากรทั่วโลก โดยมี การวัคซีนสูงในภูมิภาคอเมริกาและยุโรป ซึ่ง 10 ประเทศที่มีการให้วัคซีนโควิด 19 สูงสุด1 ได้แก่

1. ประเทศจีน จำนวน 566 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 39 ของประชากร
2. สหรัฐอเมริกาจำนวน 289 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 86 ของประชากร
3. อินเดียจำนวน 198 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 14 ของประชากร
4. บราซิล จำนวน 64 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 30 ของประชากร

5. สหราชอาณาจักร จำนวน 62 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 91 ต่อประชากร
6. เยอรมันจำนวน 47 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 57 ของประชากร
7. ฝรั่งเศส จำนวน 33 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 50 ของประชากร
8. อิตาลี จำนวน 32 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 54 ของประชากร
9. ตุรกีจำนวน 28 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 34 ของประชากร
10. เมกซิโกจำนวน 27 ล้านโดส คิดเป็นร้อยละ 21 ของประชากร

สำหรับประเทศไทย เริ่มมีการให้วัคซีนตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 ถึงวันที่ 27 พฤษภาคม 25642 มีการให้วัคซีนโควิด 19 สะสม จำนวน 3,347,050 โดส

แบ่งเป็นการให้วัคซีนเข็มที่ 1 จำนวน 2,319,304 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.22 การให้วัคซีนเข็มที่ 2 จำนวน 1,027,746 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.43 โดยจังหวัดที่มีการให้ วัคซีนมากที่สุด ได้แก่

ภูเก็ต (เข็มที่ 1 ร้อยละ 43.75 เข็มที่ 2 ร้อยละ 17.36)
สมุทรสาคร (เข็มที่ 1 ร้อยละ 13.30 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 10.25)
ระนอง (เข็มที่ 1 ร้อยละ 8.37 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 4.70)
ตาก (เข็มที่ 1 ร้อย ละ 8.31 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 7.28)
กรุงเทพมหานคร (เข็มที่ 1 ร้อยละ 7.94 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 2.55)
นนทบุรี (เข็มที่ 1 ร้อยละ 6.01 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 1.9
บุรีรัมย์ (เข็มที่ 1 ร้อยละ 5.48 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 0.74)
พังงา (เข็มที่ 1 ร้อยละ 4.91 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 2.5
ชลบุรี (เข็มที่ 1 ร้อยละ 4.42 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 1.45)
สุราษฎร์ธานี (เข็มที่ 1 ร้อยละ 4.36 และเข็มที่ 2 ร้อยละ 2.82)

จะเห็นได้ว่า เปอร์เซ็นต์ของการฉีดวัคซีนมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งการนำวัคซีน ยังไม่เพียงพอกับประขากรในประเทศ ซึ่งมีจำนวน 70 ล้านคน ซึ่งในการให้บริการในเรื่องวัคซีน เรื่องมีการให้บริการน้อยเกินไป

บริการประชาสัมพันธ์ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

กรมควบคุม (2564) ได้กำหนดการควบคุมให้ประชาชนทั่วไป และกลุ่มเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อโรคโควิด-19 ได้แก่ หญิงตั้งครรภ์ กลุ่มเด็กเล็กที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปีลงมา ผู้สูงอายุ และคนที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจและสมอง โรคระบบ ทางเดินหายใจ โรคภูมิแพ้ ซึ่งมีโอกาสเสียชีวิตมากกว่าคนทั่วไปหากมีการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 เพื่อป้องกัน ตนเองจากการเจ็บป่วยและลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต

จึงมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อการป้องกันโรคโควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง แนวทางการดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล เพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อโควิด 19

1. ออกจากบ้านเมื่อจำเป็นเท่านั้น หากออกนอกบ้านให้เว้นระยะห่างจากคนอื่นอย่างน้อย 1-2 เมตร หลีกเลี่ยงการเข้าไปในพื้นที่ที่มีคนหนาแน่น แออัด หรือพื้นที่ปิด

2. สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา เมื่ออยู่นอกบ้าน

3. ใช้รถสาธารณะเมื่อจำเป็นเท่านั้น และหลีกเลี่ยงชั่วโมงเร่งด่วน หากต้องซ้อนมอเตอร์ไซด์ควรนั่งหันข้าง

4. ล้างมือบ่อยๆด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง ก่อนรับประทานอาหาร หลังใช้ส้วม หรือหลังจากไอ จาม หรือหลังสัมผัสจุดเสี่ยงที่มีผู้ใช้งานร่วมกันในที่สาธารณะ เช่น กลอนหรือลูกบิดประตู ราวจับหรือ ราวบันได เป็นต้น

5. หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก โดยไม่จำเป็น

6. ผู้ที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า 70 ปี ผู้มีโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน โรคหัวใจ โรคความดัน โลหิตสูง โรคปอด และเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี ให้เลี่ยงการออกนอกบ้าน เว้นแต่จำเป็น ให้ออกนอกบ้าน น้อยที่สุด ในระยะเวลาสั้นที่สุด

7. แยกของใช้ส่วนตัว ไม่ควรใช้ของร่วมกับผู้อื่น

8. เลือกทานอาหารที่ร้อนหรือปรุงสุกใหม่ๆ ควรทานอาหารแยกสำรับ หรือหากทานอาหารร่วมกันให้ใช้ ช้อนกลางส่วนตัว ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพักผ่อนให้เพียงพอ

9. หากเดินทางกลับจากประเทศหรือพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ควรกักตัวเองที่บ้าน 14 วัน และปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข

10. หมั่นสังเกตอาการตนเอง หากมีอาการไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก จมูกไม่ได้กลิ่น ลิ้นไม่รับรส ให้ไปรับ การตรวจรักษาที่โรงพยาบาลใกล้บ้านทันที

นอกจากนั้น การป้องกันการแพร่ระบาดหลากหลายวิธีโดยทางรัฐบาล โรงพยาบาล หน่วยงานต่างๆในประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างผลิตสื่อที่เกิดกับไวรัส โควิด -19 ออกมา เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน ทั้งทางสื่อออนไลน์และการให้ความรู้ในสถานที่ ต่าง ๆ ถึงไวรัสนี้และวิธีการปฏิบัติตน เมื่อต้องเข้าสู่ที่สาธารณะ เพื่อป้องกันตนเองและป้องกันบุคคลรอบข้างภายในสังคม ทั้งสื่อออนไลน์ที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต Facebook, Line, Google ฯลฯ เพื่อให้ความรู้ที่เกี่ยวกับไวรัสโควิด - 19 วิธีการป้องกัน เช่น ควรปฏิบัติตนอย่างไรเมื่อเข้าสังคม หรือเข้าสู่สาธารณะ วิธีใส่หน้ากากอนามัยอย่างถูกต้อง การล้างมืออย่างถูกวิธีทั้งการใช้เจลแอลกอฮอล์และสบู่ล้างมือ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2563)

รวมถึงการสังเกตอาการของตนเองและบุคคลภายใต้ความดูแลของตนว่ามีอาการอย่างไร อยู่ในกลุ่มเสียงหรือไม่ การเว้นระยะห่างระหว่างกัน ควรเว้นอย่างน้อย 1 เมตร เพื่อความปลอดภัย วิธีการดูแลตัวเอง และรวมถึงวิธีการรักษาตัว เมื่อติดเชื้อไวรัสโควิด - 19 อย่าง มากมาย แพร่หลาย (กรมควบคุมโรค, 2563) และมารตการระดับภาครัฐในการป้องกัน

การ แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อาทิเช่น การออกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร ตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือ พรก. ฉุกเฉิน โดยพลเอก ประยุทธ์จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีในวันที่ 25 มีนาคม 2563 โดยเริ่มการใช้พระราช กำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือ พรก.ฉุกเฉิน ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป เพื่อควบคุมการระบาดของไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 โดยระยะแรก การห้าม ออกนอกเคหสถาน ให้การห้ามบุคคลใดทั่วราชอาณาจักรออกนอกเคหสถาน ระหว่างเวลา 22.00 นาฬิกา ถึง 04.00 นาฬิกา การห้ามหรือข้อจำกัดการดำเนินการหรือการทำกิจกรรม บางอย่างตามพระราชกำหนดและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (THE STANDARD TEAM, 2563) และในวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 มีการปรับเปลี่ยนระยะเวลาเคอร์ฟิวจากเดิม 22.00 - 04.00 นาฬิกา เป็น 23.00 - 04.00 นาฬิกา วันรุ่งขึ้น คือ ลดลง 1 ชั่วโมง ส่วนห้างสรรพสินค้า ต้อง ปรับเวลาเปิด-ปิดเป็น 10.00 - 20.00 นาฬิกา โดยวันที่ 17 พฤษภาคม 2563 ได้มีการเปิด ห้างสรรพสินค้าให้บริการอย่างเต็มระบบ แต่จะเว้นในส่วนของสวนสนุก เครื่องเล่นต่าง ๆ และ มีการควบคุมการเข้าและออกห้างอย่างสม่ำเสมอ มีการทำความสะอาด การตรวจวัดไข้ก่อนเข้า ใช้บริการ และมีการลงทะเบียนก่อนเข้ารับบริการทั้งห้างสรรพสินค้าและร้านค้าต่าง ๆ ผ่านระบบลงทะเบียนที่ชื่อว่า “ไทยชนะ” (www.ไทยชนะ.com) โดยมีการบริการจุดสแกน QR Code บริเวณห้างสรรพสินค้าและร้านค้าต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการสแกนก่อนเข้ารับ บริการ (ไทยชนะ, 2563)

จะเห็นว่าแม้จะมีมาตรการป้องกันดีอยู่พอสมควร แต่ปัจจุบันประชาชนยังได้รับความเดือนร้อนจำนวนมาก เพราะมาตรการออกบังคับใช้เป็นการออกมาเพื่อป้องกันตามมาตรการ แต่ประชาชนส่วนมากต้องทำมาหากิน มีภาระหนี้สินมีจำนวนมาก ประชาชนจึงไม่ค่อยปฏิบัติตามเท่าที่ควร และงานการให้บริการจึงไม่ค่อยมีคุณภาพมากนัก

มาตรการให้บริการเยียวยาและกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนานี้รัฐบาลมีการออกมาตรการควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนาในประเทศไทยที่มีการส่งผลกระทบในหลายด้านของประเทศ โดยนายกรัฐมนตรีเล็งเห็นถึงความสำคัญในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแพร่ ระบาดเชื้อไวรัสดังกล่าว โดยเริ่มจากการแถลงการผ่านโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจฯ ส่งจดหมาย เปิดผนึกถึงมหาเศรษฐีไทย 20 อันดับแรก เพื่อขอให้ร่วมมือกับรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา โควิด-19 ได้เผยแพร่พระราชกำหนดกู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 รวม 3 ฉบับ วงเงินรวม 1.9 ล้านล้านบาท วันที่ 21 เมษายน สำนักงานประกันสังคม เปิดเผยว่า มีผู้ประกันตนยื่นขอรับประโยชน์ทดแทนแล้วกว่า 1.2 ล้านราย พร้อมยืนยันว่า สำนักงานฯ มี เงินลงทุนกรณีว่างงานกว่า 160,000 ล้านบาท ไม่กระทบต่อเสถียรภาพของ

สำนักงานฯ วันที่ 24 เมษายน ศบค. ออกมาเปิดเผยว่าค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยโควิด-19 คิดเป็นประมาณ 1 ล้าน บาทต่อคน (ไทยรัฐออนไลน์, 2563) และกระทรวงการคลัง ได้วางแผนว่าจะมีผู้ได้รับเงิน เยียวยา 5,000 บาทจากรัฐบาล ทางเว็บไซต์www.เราไม่ทิ้งกัน .com ครบ 11 ล้านคนจนถึง วันที่ 8 พฤษภาคม 2563 (เราไม่ทิ้งกัน, 2563) และรัฐบาลได้จัดโครงการเราไปเที่ยวด้วยกันและเที่ยวปันสุข เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจและเป็นการเยียวยาผลกระทบจากการแพร่ ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนาที่เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยการเปิดให้ลงทะเบียนผ่าน เว็บไซต์www. เราเที่ยวด้วยกัน.com ระยะเวลาทำโครงการ 4 เดือน ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึง 31 ตุลาคม 2563 ซึ่งจากเดิมเป็นโครงการ "เราเที่ยวด้วยกัน" ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนชื่อโครงการใหม่ เป็นโครงการ "เราไปเที่ยวกัน" และ "เที่ยวปันสุข" อยู่ในโครงการเดียว แบ่งเป็น รัฐสนับสนุน ค่าใช้จ่ายโรงแรมที่พัก 40% ของราคาที่พักต่อห้องต่อคืน (ไม่เกิน 3,000 บาท ต่อห้องต่อคืน) และสนับสนุนค่าตั๋วเครื่องบินโดยผู้จองที่พักมีสิทธิ์ได้รับเงินสนับสนุนค่าบัตรโดยสาร จะโอนเงิน คืนผ่านแอปพลิเคชัน"เป๋าตัง" 40% แต่ไม่เกิน 1,000 บาทต่อที่นั่ง และจองที่พัก 1 ห้องจะ ได้รับสิทธิ์บัตรโดยสารไม่เกิน 2 ใบ ส่วนรถเช่าและรถโดยสารไม่ประจำทางซึ่งเป็นมาตรการในการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศให้ขับเคลื่อนไปได้ทุกภาคส่วนของประเทศ (เราไม่ทิ้งกัน, 2563)

ปัจจุบันปี2565 โรคระบาดมีมากกว่าปี 2563 แต่การให้บริการมาตรการเยียวยาภาครัฐในปี 2565 มีไม่มากนัก จึงเหตุส่งผลกระทบให้ประชาชนที่ทำธุรกิจ ประกอบอาชีพได้รับความเดือดร้อนกันอย่างมาก ยิ่งมีมาตรการล็อคดาวน์ยิ่งทำให้ประชาชนไม่สามารถออกไปทำงานได้ และผลสุดท้ายประชาชนก็ได้รับความเดือดร้อนกันเป็นจำนวนมาก

คุณภาพการให้บริการภาครัฐในการป้องกันโควิค 19 ตามระบอบประชาธิปไตย

ปัญหาที่เกิดขึ้นมากมายในการป้องกันโควิค 19 ในละลอกที่ 3 และที่ 4 กำลังจะมา หากไม่มีการให้บริการที่ดีมีคุณภาพการให้บริการในการป้องกันโควิค 19 ตามระบอบประชาธิปไตย อาจจะทำให้เกิดปัญหา ประชาชนจะเดือดร้อน คนจะตายกันเป็นจำนวนมากขึ้น ดังนั้นการใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของงานบริการภาครัฐซึ่งพอจะเป็นไปได้ และอาจจะทำให้งานบริการภาครัฐมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1) Reliability ภาครัฐต้องสร้างความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คือชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น การจัดหาวัคซีนมีคุณภาพมาให้กับประชาชนอย่างเพียงพอ และให้เท่าทันท่วงที

2) Responsiveness ภาครัฐต้องมีการตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการ ว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3) Competences ภาครัฐต้องมีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ ต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้วค่อยเสนอองค์ความรู้ที่แท้จริงให้ประชาชนเข้าใจในโรคโควิค 19 เพื่อไม่ให้ประชาชนแตกตื่น

4) Access ภาครัฐต้องมีการเข้าถึงได้ง่ายการให้บริการอย่างไม่ยุ่งยากไม่มีพิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนายเช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5) Courtesy เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสุภาพ เคารพนอบน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น การให้เกียรติของพนักงานภาครัฐในการแสดงความรู้สึกที่ดีต่อประชาชน

6) Communication ภาครัฐมีความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความหมายและสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น การแสดงออกถึงความเป็นผู้นำ กล้ารับผิดชอบ การให้ความสุขกับประชาชน โดยไม่มีผลประโยชนีแอบแฝง

8) Security ภาครัฐต้องสร้างความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น การให้วัคซีนให้เพียงพอแก่ประชากร นำวัคซีนเข้าโดยไม่ต้องรอนาน ทำการฉีดโดยทันที ไม่เลือกปฏิบัติ

9) Customer Understanding ภาครัฐต้องสร้างความเข้าอกเข้าใจของประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจ คือ การแคร์ความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนบ้าง เพื่อให้ประชาชนเกิดความสบายใจ

10) Tangibles ภาครัฐมีส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น รับรู้ถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความเป็นอยู่ของประชาชนในช่วงโรคระบาด

จากการที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพการให้บริการในการป้องกันโควิค 19 ตามระบอบประชาธิปไตย ไม่เน้นเพียงผลของการบริการแต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบันสิ่งที่เกี่ยวกับคุณภาพของภาครัฐที่เน้น คุณธรรม ความโปร่งใส ถูกต้อง สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ คุณภาพของงานบริการที่กล่าวมา ภาครัฐที่ให้

การบริการของราชการควรอย่างยิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตอลอดไป

บทสรุป

คุณภาพการให้บริการในการป้องกันโควิค 19 ตามระบอบประชาธิปไตย ภาครัฐควรมีมาตรการให้เป็นไปตามหลักการของงานให้บริการตามรัฐธรรมนูญ เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับภาครัฐเอง และเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับประชาชนในประเทศด้วย ดังนั้น การให้บริการ ซึ่งควรยืนอยู่บนพื้นฐานใน

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้น เป็นกันเอง การแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์

2. ด้านการอำนวยความสะดวก คือ จัดวัคซีนให้เพียงพอ สถานที่กักตนเพียงพอ เครื่องมือการป้องกันโรคเพียงพอ

3. ด้านความรวดเร็ว คือ ให้ความรวดเร็วให้ผู้มาใช้บริการ โดยไม่ให้รอนาน เช่น การทำงานของพนักงานรัฐที่รับผิดชอบต้องให้ความรวดเร็วในการให้บริการ

4. ด้านความเชื่อมั่น คือ ให้บริการเป็นไปตามหลักรัฐธรรมนูญที่กำหนดไว้ โดยรัฐต้องทำหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อประชาชน โดยให้บริการอย่างเป็นธรรม ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น การให้วัคซีนที่มีคุณภาพมาฉีดให้กับประชาชน

5. ด้วนความเสมอภาค คือ การบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือเฉพาะพวกพ้องเพียงเท่านั้น เช่น มาตรการเยียวยาควรให้เท่าเทียมกัน ไม่ใช่เลือกเอาเฉพาะบางกลุ่ม

ที่ผ่านมาภาครัฐให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนในการป้องกันโควิค 19 ตามระบอบประชาธิปไตย ไม่มากนักเท่าที่ควร ดังนั้น ภาครัฐควรให้บริการให้มีคุณภาพ ซึ่งอาจจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และจะเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ประยูร กาญจนดุล, (2491). *กฎหมายปกครอง*, พระนคร :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กรมควบคุมโรค. (2563). *5 สัญญาณเตือนอาการ*. เรียกใช้เมื่อ 21 มิถุนายน 2563 จาก http://www.govesite.com/ratchasan/activities.php?aid=2020020315445 6k uynkZp .

_____(2563). *เรื่องควรรู้โควิด 19*. เรียกใช้เมื่อ 21 มิถุนายน 2563 จาก https://www. ddc.moph.go.th/index.php/bamras/aidssti/organization.php

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, (2546). *โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี 2546*,(กรุงเทพฯ : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม,

กุลธน ธนาพงศธร. (2546). "*ประโยชน์และการบริหาร*". ใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.

ทศพร ศิริสัมพันธ์, (2546). *ยกเครื่องรัฐบาล : กรณีศึกษาการสร้างสรรค์รัฐบาลใหม่ของสหรัฐอเมริกา*, กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ปรีชา เรืองจันทร์,"เทคนิคการบริการให้ประทับใจ", *เทศาภิบาล*,ปีที่ 89ฉ บับที่ 4(เมษายน 2537.

ราชบัณฑิตยสถาน, (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2531.

ราไม่ทิ้งกัน. (2563). มาตรการเยียวยา. เรียกใช้เมื่อ 25 พฤษภาคม 2563 จาก https://www. thairath.co.th/news/business/1871884

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563). ความรู้สู้โควิด 19 How to...คุมไว้สังเกต ณ ที่พักอาศัย และแนวทางปฏิบัติเรื่องควรรู้COVID - 19. เรียกใช้เมื่อ 21 มิถุนายน 2563 จาก https://www.bru.ac.th/how-to-%E0%B8%84%E0%B8%B8%E0%B8%