

Preparation of Public Service

Chetsadar Kaewprakarn^{1*} Oatsanai Bangseangoon¹ and Thutsapong Wongsawad¹

¹ Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

* Corresponding author. E-mail: ckaeprakarn@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this article aim to present preparation of public service to develop positive results in performing public service duties and meet the needs of the people which will bring maximum benefit to public service agencies and service recipients, citizens, which will result in maximum benefit, success, efficiency and effectiveness, including alternative concepts, educational guidelines and important criteria organization that performs services, values of service management system development and quality of public services, the provision of public services provides opportunities for society and communities to participate the provision of public services together with the government sector the state transfers to social enterprises to develop public services government activities or services are created to meet the needs of people as whole, this allows people living the local area to receive good services, resulting in better quality of life, it is response to new style of public management that focuses on achieving public service results that will truly benefit the people.

Keywords: Public Choice, Important Criteria, Management Development System

การจัดทำบริการสาธารณะ

เจษฎา แก้วประการ^{1*} อัครนัย บางแสงอ่อน¹ และ ธรรมพงศ์ วงษ์สวัสดิ์¹

¹ คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

* Corresponding author. E-mail: ckaeprakarn@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์นำเสนอการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อพัฒนาให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่บริการสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณะ และผู้รับบริการ คือ ประชาชน อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ได้แก่ แนวคิดทางเลือก แนวการศึกษา หลักเกณฑ์สำคัญ องค์การที่ทำหน้าที่บริการ ค่านิยมของการให้บริการ การพัฒนาระบบการบริหาร และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้การจัดบริการสาธารณะเปิดโอกาสให้สังคมและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐ ที่รัฐถ่ายโอนให้กิจการเพื่อสังคมดำเนินการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ กิจกรรมหรือบริการภาครัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นได้รับบริการที่ดีส่งผลให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นการตอบสนองการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการสาธารณะที่จะสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: ทางเลือกสาธารณะ, หลักเกณฑ์สำคัญ, การพัฒนาระบบการบริหาร

© 2023 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองมีหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวมหรือเพื่อเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐานด้านสังคมหรือด้านเศรษฐกิจ ซึ่งฝ่ายปกครองอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้ผู้อื่นดำเนินการแทนก็ได้ สำหรับกรณีของการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองในระบบกฎหมายไทยนั้น รัฐได้กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะในบางประเภทด้วย ดังนั้น จึงถือว่าบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐหรือฝ่ายปกครองมีสองระดับ คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (เอกบุญ วงศ์สวัสดิ์กุล, 2560) อย่างไรก็ตาม การที่รัฐกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น หลายเรื่องท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ดีกว่ารัฐเป็นผู้จัดทำ เพราะบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจะมีความยืดหยุ่นมากกว่า เนื่องจากขึ้นอยู่กับขนาดหรือบริบทความต้องการของแต่ละพื้นที่โดยไม่จำเป็นต้องเป็นบริการแบบเดียวกันทั่วประเทศ และนอกจากนี้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นยังเป็นสิ่งที่ประชาชนสามารถริเริ่มมีส่วนร่วมหรือแสดงความต้องการได้โดยตรงว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องการบริการสาธารณะเรื่องใดบ้าง รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นสามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นได้ง่ายกว่าบริการสาธารณะที่ดำเนินการโดยรัฐ (Maria Bordas, 2009) แนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (Public Choice) ได้ถูกพัฒนามาเป็นสาขาหนึ่ง เพื่อใช้ในการศึกษาปัญหาสำคัญ

ที่มีปรากฏการณ์ที่กลไกตลาดไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะกลไกตลาดอย่างเสรีที่ไม่สามารถเข้าไปแก้ไข ปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงสินค้าและบริการ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงได้เข้าไปทำหน้าที่ในการจัดหาสินค้าและบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการทำหน้าที่ของกลไกตลาดเดิมที่เป็นอยู่ ด้วยเหตุนี้การนำแนวคิดทางกลไกตลาดมาใช้ในการพัฒนาการบริการภาครัฐ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะครอบคลุมศาสตร์ต่างๆ ได้แก่ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยา จิตวิทยาและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริการสาธารณะเป็นภารกิจที่รัฐได้ดำเนินการแก่ประชาชน ด้วยเหตุผลหลักๆ ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน และเหตุผลด้านคุณภาพชีวิตที่ดี คือการมีอาชีพ รายได้ มีสุขภาพอนามัยที่ดีและสวัสดิการที่ดี เป็นต้น และโดยที่รัฐได้นำ ทรัพยากรต่างๆ มาให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนซึ่งต้องมีการใช้จ่ายดำเนินการในส่วนต่างๆ และจำนวนค่าใช้จ่ายนี้ก็มาจากการจัดเก็บภาษีจากประชาชน จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้งสองด้านจะมีความสัมพันธ์กัน เมื่อประชาชนได้จ่ายภาษีให้แก่รัฐเพื่อให้รัฐได้จัดทำ บริการสาธารณะแล้ว ประชาชนผู้เสียภาษีย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่ดีซึ่งหลักสำคัญของการบริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับหลักการพื้นฐาน ได้แก่ หลักความต่อเนื่อง หลักความเสมอภาคและหลักความก้าวหน้าซึ่งเป็นมาตรฐานทั่วไปที่รัฐจะต้องให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้การจะเสริมสร้างหลักการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องพัฒนาผู้ให้บริการโดยใช้หลักจริยธรรมที่เหมาะสมและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพราะเมื่อองค์การจะพัฒนาคุณภาพทางจริยธรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนแล้ว ก็จะได้พัฒนาในลักษณะของการนำไปใช้ได้จริง จะทำให้การบริการสาธารณะมีคุณภาพและส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและความพึงพอใจแก่ประชาชนในภาพรวม อีกทั้งผู้ให้บริการสาธารณะต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการที่ดีจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเสมอ การให้บริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและยินดีกลับมาใช้บริการอีก สำหรับภาครัฐ การให้บริการสาธารณะที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องการต้อนรับที่ดี จะทำให้คุณภาพของการให้บริการมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

แนวคิดทางเลือกสาธารณะ (Public Choice)

หลักการพื้นฐานของแนวคิดเกี่ยวกับทางเลือกสาธารณะ (ติน ปรัชญพทุทธ์, 2556) ได้อธิบายว่า แนวความคิดทางเลือกสาธารณะ เป็นแนวคิดที่อธิบายได้ว่า หน่วยราชการควรแข่งขันในการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ประชาชนที่เป็นลูกค้าและไม่ควรผูกขาดสินค้าและบริการ ตลอดจนตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของกลุ่มผลประโยชน์ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่ระบบราชการไม่สามารถเป็นตัวแทนของข้อเรียกร้องของประชาชนแต่ละคนได้ ก็เพราะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของกลุ่มผลประโยชน์ประการหนึ่ง ด้วยเหตุนี้จึงขาดความกระตือรือร้นในการปรับปรุงบริการของตนเพราะขาดคู่แข่ง ประชาชนผู้เป็นลูกค้าของหน่วยงานของรัฐบาลจึงได้รับการบริการที่ไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้นจึงควรนำแนวคิดทางเลือกสาธารณะมาใช้โดยให้หน่วยงานราชการต้องพึงกลไกของตลาดในการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีโอกาสเลือกบริโภคสินค้าและบริการของรัฐบาลได้มากขึ้น และราคาถูกลงอีกด้วย

วรเดช จันทรศร (2540) กล่าวว่า แนวคิดทางเลือกสาธารณะ (Public Choice) เป็นแนวคิดที่สามารถพิจารณาได้ทั้งในลักษณะที่กว้างและลักษณะเฉพาะ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ซึ่งสามารถแยกมุมมองในการศึกษาได้ในมุมมองที่กว้างและมุมมองที่เฉพาะเจาะจงโดยสามารถทำความเข้าใจแนวคิดทางเลือกสาธารณะ ได้แก่ (1) ในความหมายอย่างกว้าง ทางเลือกสาธารณะคือแนวคิดที่นำเอาหลักการทางเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการศึกษาการวินิจฉัยสิ่งที่ไม่ได้อยู่ในส่วนของการตลาดซึ่งหมายถึงส่วนของภาครัฐ และ (2) ในความหมายที่ค่อนข้าง

เฉพาะเจาะจงทางเลือกสาธารณะ คือการมุ่งเอาความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของตลาด (Market Behavior) อธิบายถึงพฤติกรรมการตัดสินใจที่เกิดขึ้น ในส่วนของภาครัฐ ตลอดจนมุ่งที่จะนำเอากลไกของตลาดมาปรับปรุงเพื่อให้การตัดสินใจในส่วนของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า กิจกรรมที่องค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายปกครองใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดำเนินการจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่างๆ ทั้งด้านชีวิตความเป็นอยู่พื้นฐาน ตลอดจนด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งบริการสาธารณะดังกล่าวอาจดำเนินการโดยองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายปกครอง หรือการมอบอำนาจให้ผู้อื่น เช่น ภาคเอกชน หรือจัดตั้งองค์กรของรัฐรูปแบบอื่นมาดำเนินการแทนก็ได้การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง เช่น การดูแลความสงบเรียบร้อย การจัดทำสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องใช้ เป็นต้น ภารกิจเหล่านี้มักจะไม่มีการแจกจ่ายไปดำเนินการ สังคมจึงจัดให้มีโครงสร้างทางสังคมขึ้นมามีอำนาจดำเนินการ เช่น ระบบการเมืองและระบบบริหารรัฐกิจ เพื่อทำหน้าที่ผลิต จัดหา เพื่อบริการแก่สาธารณชนกิจกรรมเหล่านี้ จึงถูกเรียกว่า “การบริการสาธารณะ” การให้บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่อาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค

แนวการศึกษาแบบทางเลือกสาธารณะ

การนำเอาหลักเหตุผลทางเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับศาสตร์อื่นๆ ทางการเมืองและการบริหาร เพราะเชื่อว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหาต่างกล่าวข้างต้นของรัฐประศาสนศาสตร์ หรือเป็นทางออกอย่างหนึ่งได้ทั้งนี้เนื่องจากแนวทางดังกล่าวยึดถือในสมมติฐานหรือฐานคติที่สำคัญ 8 ประการดังนี้ (Ostrom, 1971)

1. ทางเลือกสาธารณะยอมรับในฐานคติที่ว่า ปัจเจกบุคคลเป็นหน่วยพื้นฐานในการวิเคราะห์เช่นเดียวกับการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งหมายความว่าปัจเจกบุคคลไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครองหรือผู้อยู่ใต้การปกครองย่อมจะมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ มีความเห็นแก่ตัว มีความมีเหตุผลและต้องการทางเลือกที่ให้ประโยชน์แก่ตนมากที่สุด แต่มักเป็นไปภายใต้ข้อจำกัดของสถานการณ์และข้อมูลที่มีอยู่
2. ทางเลือกสาธารณะตระหนักว่า ปัจเจกบุคคลเหล่านั้นมักจะใช้อำนาจทางการเมืองแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองโดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคลอื่นซึ่งพฤติกรรมการตัดสินใจที่มีข้อสมมติฐานจากหลักทางเศรษฐศาสตร์ในลักษณะนี้จำเป็นจะต้องอิงหลักทางเศรษฐศาสตร์ที่เน้นการแข่งขัน และการถ่วงดุลซึ่งกันและกันมาประกอบในการแก้ไขปัญหา
3. เนื่องจากโครงสร้างของการกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญเน้นหลักของการถ่วงดุลซึ่งกันและกันดังนั้น สมรรถนะของแต่ละบุคคลตลอดจนขององค์การของรัฐจึงถูกจำกัดหรือขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคคลหรือองค์การอื่นๆ ด้วยทั้งนี้ภารกิจในการจัดและแก้ไขรูปแบบการบริหารตามแนวทางของทางเลือกสาธารณะจึงควรมีลักษณะที่ส่งเสริมให้แต่ละบุคคลในแต่ละตำแหน่ง ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่ดีหรือไม่ดีและแต่ละองค์การ จำเป็นต้องทำการตัดสินใจให้เป็นไปในรูปแบบของหลักเหตุผลและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด

4. ทางเลือกสาธารณะตระหนักว่าการจัดหาสินค้าและบริการสาธารณะขึ้นอยู่กับความต้องการของกลุ่มที่มีหลากหลายและขึ้นอยู่กับความเป็นไปได้ทางการเมืองของเรื่องแต่ละเรื่องในทฤษฎีนี้รัฐประศาสนศาสตร์จึงเป็นเรื่องที่เข้าไปอยู่ในขอบข่ายของการเมือง

5. ทางเลือกสาธารณะยอมรับในความแตกต่างกันของสินค้าและบริการสาธารณะแต่ละประเภทความแตกต่างเหล่านี้จำเป็นที่จะต้องอาศัยวิธีการบริหารองค์การ (Organization Arrangement) ที่แตกต่างกัน

6. ทางเลือกสาธารณะ ตระหนักว่าระบบบริหารขนาดใหญ่ที่ใช้การจัดสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงไปโดยให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบต่อศูนย์รวมอำนาจเพียงแห่งเดียว จะมีผลทำให้ระบบบริหารนั้นไม่สามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชนและสภาพแวดล้อมได้

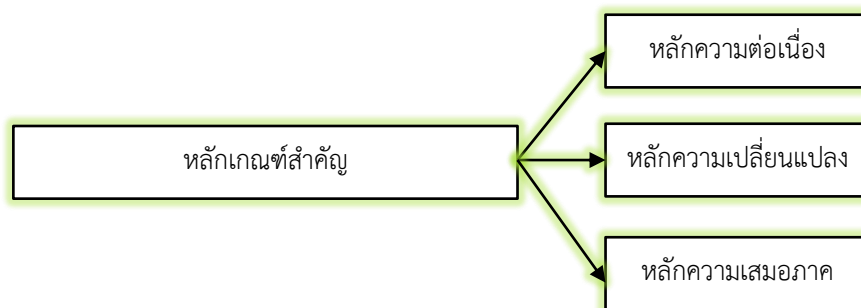
7. ทางเลือกสาธารณะเห็นว่าระบบบริหารในลักษณะลดหลั่นการดังกล่าวทำให้การให้บริการของรัฐเป็นไปอย่างไม่ประหยัด ลำช้า หรืออีกนัยหนึ่ง ไม่อาจบรรลุประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่

8. ทางเลือกสาธารณะเชื่อว่าการจัดระบบของการจัดองค์การแบบกระจายอำนาจและมีหลายศูนย์อำนาจมีความคาบเกี่ยวซับซ้อนหรือแข่งขันซึ่งกันและกันหลายๆ ระดับและภายในเขตปกครองเดียวกัน จะเป็นเงื่อนไขอย่างสำคัญที่จะทำให้ระบบนั้นสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ฐานคติที่สำคัญของแนวคิดทางเลือกสาธารณะ จึงเป็นการให้ความสำคัญกับปัจเจกกับบุคคล การกระจายอำนาจ การส่งเสริมการแข่งขัน การตัดสินใจตามหลักเหตุผลประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ทรัพยากรการยอมรับความแตกต่างและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย และจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐมากขึ้นเท่านั้น

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การพิจารณาในแง่ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะแล้ว กฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ กฎหมายปกครองซึ่งเกิดขึ้นมาก็โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2650) เป็นภารกิจจำเป็นอันขาดเสียมิได้สำหรับทุกรัฐในโลก หลักการพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

สามารถอธิบายได้ว่า

1. หลักความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ หมายความว่า การบริการสาธารณะต้องไม่มีวันหยุดนิ่ง เพราะจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน ประเทศชาติเสียหาย หลักการนี้สะท้อนให้เห็นในหลักการที่กำหนดในกฎหมายปกครองในด้านต่างๆ

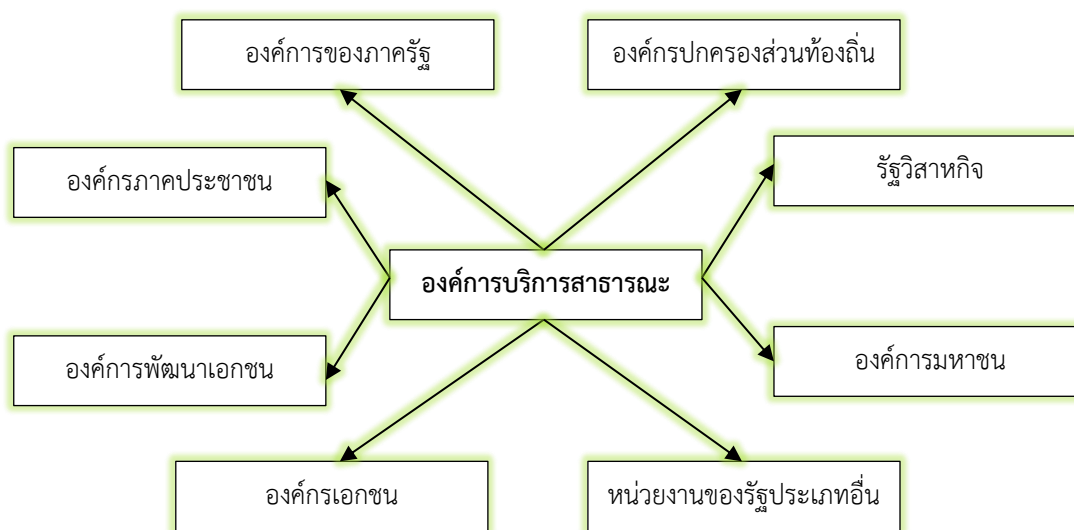
2. หลักความเปลี่ยนแปลงได้ของการจัดทำบริการสาธารณะ หลักการนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของประชาชน เพราะความต้องการของประชาชนสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอตามสภาพความผันแปรของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

3. หลักความเสมอภาค ได้แก่ ความเสมอภาคของประชาชนที่จะได้รับการบริการสาธารณะโดยเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

กล่าวสรุปได้ว่า ความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่มีเกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์การมหาชน องค์การที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทน เพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ซึ่งการบริการสาธารณะที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เพราะโดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็ควรจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย และความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความว่าความรวมถึงความเสมอภาคที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ

องค์การที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะ

แต่เดิมนั้นการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐ ต่อมาตามกฎหมายที่จัดตั้งองค์กรต่างๆ เกิดขึ้นและมีบทบาทรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะ ทำให้มีการกระจายอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนมากขึ้น องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ และบทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะ (สภาพร วิชัยรัมย์ และคณะ, 2562) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์กรที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะ

สามารถอธิบายได้ว่า

1. องค์การของภาครัฐที่มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ องค์การที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะของไทยปรากฏในการจัดโครงสร้างของระบบบริหารราชการแผ่นดินในกฎหมาย 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบด้วย องค์การราชการส่วนกลาง องค์การราชการส่วนภูมิภาคและองค์การราชการส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานราชการที่เป็นราชการส่วนกลางและมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม สำหรับราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และอำเภอ

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น เป็นการดำเนินการภายใต้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งพัฒนามาจากหลักการบริหารราชการที่มีข้อจำกัดในเรื่องความล่าช้าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รัฐจึงมีแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ อย่างมีคุณภาพ ระหว่างอำนาจในการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ในกฎหมาย และให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะ

3. รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกาและกฎหมายอื่นด้วยภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนราชการ ไม่มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนด้วยข้อจำกัดด้านอำนาจหน้าที่ บุคลากร ระเบียบกฎหมายต่างๆ การจัดตั้งองค์การรัฐวิสาหกิจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจกรรมในทางพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาหรือกฎหมายอื่น มีฐานะเป็นหน่วยงานทางปกครองประเภทหนึ่ง ได้รับมอบอำนาจมหาชนโดยกฎหมายจัดตั้ง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ตามที่กฎหมายกำหนด

4. องค์การมหาชน เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะนอกเหนือจากส่วนราชการส่วนกลางและรัฐวิสาหกิจ เริ่มจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 เพื่อรองรับการจัดทำบริการสาธารณะที่มีการดำเนินงานตามแผนงานหรือนโยบาย เพื่อจัดทำบริการสาธารณะด้านใดด้านหนึ่งที่มีปัญหาความสลับซับซ้อน ความขัดแย้งในการดำเนินงานความซับซ้อนของความรับผิดชอบในระหว่างส่วนราชการอันก่อให้เกิดความล่าช้าและความไม่ยืดหยุ่นของกฎระเบียบราชการ และเพื่อความคล่องตัวและมีการใช้ประโยชน์ในทรัพยากรและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ มีผลประโยชน์สูงสุด

5. หน่วยงานของรัฐประเภทอื่น เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะมีความครอบคลุมและบรรลุลักษณะประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ จึงมีความจำเป็นในการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเฉพาะที่ไม่ใช่ส่วนราชการ ไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน โดยกำหนดให้หน่วยราชการบางประเภทมีหน่วยธุรการเป็นอิสระและมีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสนับสนุนหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอิสระ

6. องค์กรเอกชน เนื่องจากการกิจการในการจัดทำบริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ ในบางประการรัฐไม่อาจดำเนินการได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลอันเกิดจากข้อจำกัดในเรื่องเทคโนโลยี บุคลากร การบริหารจัดการหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รัฐจึงมอบให้เอกชนเข้าไปดำเนินการกิจการบริการสาธารณะนั้นแทนรัฐด้วยวิธีต่างๆ เช่น การให้สัมปทานหรือการ

ร่วมลงทุนในการจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับรัฐ โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการในการเข้าไปจัดทำบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนด

7. องค์การพัฒนาเอกชน นอกเหนือจากหน่วยงานดังกล่าวแล้ว ยังมีองค์การพัฒนาเอกชนเป็นอีกส่วนหนึ่งที่เข้าไปมีบทบาทในการให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะการบริการสาธารณะเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนและสังคม องค์การพัฒนาเอกชนนี้อาจได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากรัฐหรือจากแหล่งอื่นทั้งภายในและภายนอกประเทศ

8. องค์การภาคประชาชน เป็นหน่วยงานที่เกิดจากการรวมตัวกันขึ้นมาในรูปประชาคม (Civil Society) เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ เป็นกลุ่มที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นความต้องการอย่างแท้จริงของคนในชุมชน อาจได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากรัฐบาล มูลนิธิหรือกองทุนของชุมชน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดบริการสาธารณะ จะไม่ได้หมายถึงเฉพาะเป็นความรับผิดชอบของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงอีกหลายประเภทหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของให้บริการ เพื่อประโยชน์สุขและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมองระบบการให้บริการสาธารณะในฐานะที่เป็นระบบเปิดด้วยโดยมองว่ามีสภาพแวดล้อมภายนอกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะเช่น สภาพเศรษฐกิจสังคมการเมืองเทคโนโลยีและจากทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแล้วเข้ามามีผลกระทบต่อการให้บริการอยู่เสมอตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเช่นการเปิดการค้าเสรีทำให้เอกชนเรียกร้องให้ภาครัฐรับการให้บริการให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วลดเงื่อนไขทางกฎหมายต่างๆ ลงไปการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ต้องมีการนำวิธีการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) มาใช้เพิ่มมากขึ้น

ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

ค่านิยมเป็นเรื่องที่มีการยึดถือปฏิบัติเป็นหลักในการดำรงชีวิตในการทำงานค่านิยม ซึ่งนอกจากจะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลแล้ว เช่น ค่านิยมความซื่อสัตย์ ค่านิยมที่ยึดถือประโยชน์ ส่วนรวมค่านิยมที่ยึดหลักความถูกต้องค่านิยมความตรงต่อเวลา ในการให้บริการสาธารณะก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน ก็จำเป็นที่จะต้องมียุคค่านิยมรองรับเพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ ประชาชน (จอห์น ดีมิลเลท (John D. Milet, 1954) ได้อธิบายเกี่ยวกับค่านิยมในการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนโดยเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ ซึ่งค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะมี 5 ประการ ได้แก่

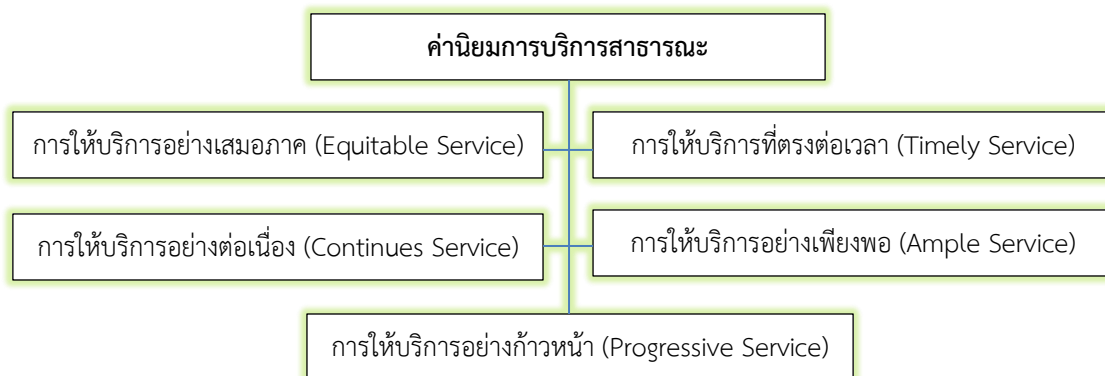
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาหรือสถานะทางสังคมที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ต้องได้รับมาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาโดยที่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอซึ่งความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

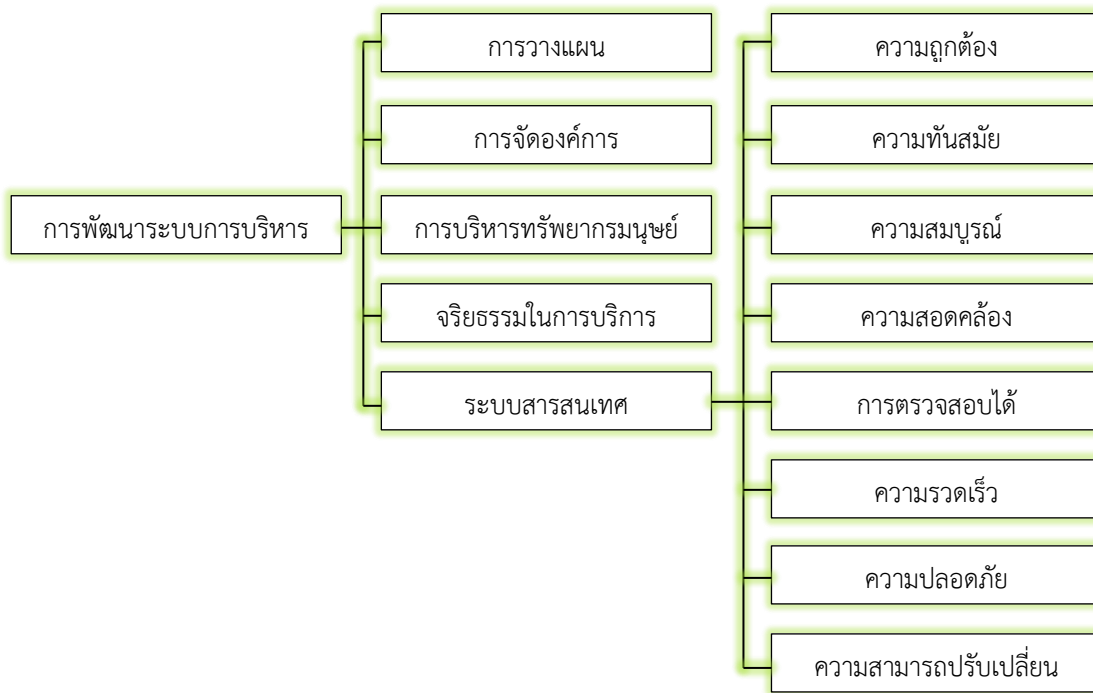


ภาพที่ 3 ค่านิยมการให้บริการสาธารณะ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ค่านิยมสำคัญต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียงความเสมอภาคความตรงต่อเวลาการมีจิตสำนึกในการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการเรียกร้องเรียนการมีส่วนร่วมของประชาชนการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการค่านิยมทั้งหมดดังกล่าวกล่าวได้ว่าอยู่ร่วมในคำว่า คุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั่นเองเพราะหมายถึงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการตามภารกิจการให้บริการของรัฐ

การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ต่อประชาชนเป็นงานหลักของภาคราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานที่สูงขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น จึงเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญของภารกิจของรัฐ เพราะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นมาจากสาเหตุของระบบราชการแบบดั้งเดิมที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าการปฏิบัติงานที่ยึดหลักระเบียบที่เคร่งครัด ไม่เอื้อต่อการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป มีความล่าช้า ขาดความคล่องตัว นำไปสู่การให้บริการสาธารณะของรัฐที่ขาดประสิทธิภาพ และอิทธิพลของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คริสโตเฟอร์ฮูด (Christopher Hood, 1991 : 3) มองว่า เป็นการมุ่งเน้นการบริหารอย่างมืออาชีพ ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์และเชื่อมโยงกับการจัดสรรทรัพยากร และโจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston, 1996 : 5) เห็นว่าการบริหารจะไม่แตกต่างระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน เป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางเพื่อให้มีอิสระคล่องตัวในการทำงานและปรับโครงสร้างหน่วยราชการให้มีขนาดเล็กให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ดังแผนภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การพัฒนาระบบการบริหารการบริการสาธารณะ

สามารถอธิบายการพัฒนาระบบบริหารการบริการสาธารณะ ได้ดังนี้

1. การวางแผนเพื่อการบริการสาธารณะ การวางแผนถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารจัดการทุกครั้ง ทั้งในด้านการเงิน ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ กระบวนการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารทุกระดับก็ล้วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนทั้งสิ้น เพียงแต่การวางแผนของผู้บริหารในแต่ละระดับจะมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ ถ้าเป็นผู้บริหารระดับสูงก็จะเน้นในส่วนของการวางแผนแม่บทและการวางแผนกลยุทธ์องค์การ (Strategy Plan) ถ้าเป็นผู้บริหารระดับกลาง ก็จะเน้นในส่วนของการวางแผนหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขององค์การ (Functional Plan) ถ้าเป็นผู้บริหารระดับต้นก็จะเน้นในส่วนของการวางแผนการดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการ (Operating Plan) โดยทุกระดับต้องมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. การจัดองค์การเพื่อบริการสาธารณะ การจัดองค์การเพื่อการบริการสาธารณะ มีพัฒนาการมาจากการจัดองค์การแบบดั้งเดิมที่ได้รับอิทธิพลของทฤษฎีองค์การขนาดใหญ่ที่เป็นระเบียบแบบแผนหรือทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy Theory) ของแมกซ์เวเบอร์ (Max Weber) ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดองค์การของรัฐ โดยให้ความสำคัญกับการจัดแบ่งงาน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน การจัดตำแหน่งงานลดหลั่นกันตามสายการบังคับบัญชา การจัดการที่เป็นทางการไม่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มีการทำงานอย่างเป็นทางการและมีมืออาชีพ แต่ในปัจจุบันเป็นยุคของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่สำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนมากขึ้นที่ต้องมุ่งเน้นการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการจัดการแบบสมัยใหม่ซึ่งต้องมีความยืดหยุ่น คล่องตัวและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงทีซึ่งการจัดองค์การสมัยใหม่

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริการสาธารณะ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เป็นการบริหารกิจกรรมต่างๆ ด้านบุคลากรในองค์การเพื่อช่วยตอบสนองต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและวัตถุประสงค์ของบุคคลในองค์การการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 3 ประการ

(เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2559) ได้แก่ (1) การดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูงเข้าสู่การ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนอัตรากำลังเพื่อการบริการสาธารณะ การสรรหาและการคัดเลือก (2) การดึงดูดสมรรถนะของบุคคลมาใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (3) การดำรงรักษาและพัฒนาบุคลากร การให้ความสำคัญต่อการดำรงรักษาขวัญและกำลังใจตลอดจนการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก

4. จริยธรรมในการบริการสาธารณะ ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในการให้บริการสาธารณะจะต้องให้ความสำคัญในลำดับสูง คือ การส่งเสริมให้บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจริยธรรมของการให้บริการ ซึ่งความจริงแล้วจริยธรรมของการบริการสาธารณะสะท้อนมาจากหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่สำคัญในหลายเรื่องคือธรรมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ เช่น ทศพิธราชธรรม 10 ประการ สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 เป็นต้น

5. ระบบสารสนเทศการบริการสาธารณะ ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันและอนาคตทำให้หน่วยงานภาครัฐมุ่งที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารการบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E- Government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งเป็นการที่รัฐบาลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้โดยมีจุดประสงค์หลักคือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานความสะดวกการเข้าถึงบริการของภาครัฐตลอดจนการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยการนำอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการกับประชาชนภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะที่จะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญอย่างน้อย 8 ประการ ดังนี้

5.1 ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ข้อมูลและสารสนเทศมีความตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเช่นการบันทึกประวัติการเข้ามาใช้บริการจะต้องมีความถูกต้องโดยจะต้องบันทึกจากข้อเท็จจริงของประชาชนผู้รับบริการแต่ละคนการบันทึกข้อมูลใหม่ที่ประชาชนผู้รับบริการมาทำธุรกรรมกับหน่วยงาน

5.2 ความทันสมัย (Timeliness) ความทันสมัยของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับข้อเท็จจริงเสมอเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไปเช่นการบันทึกทะเบียนประวัติของประชาชนผู้รับบริการจะต้องถูกบันทึกให้ต่อเนื่องทันสมัยตลอดเมื่อประชาชนผู้รับบริการมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงหรือมีการทำธุรกรรมกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

5.3 ความสมบูรณ์ (Completeness) ความสมบูรณ์ของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึง การที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ครอบคลุมในสาระสำคัญอย่างครบถ้วนถ้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะมีข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหาและข้อมูลไม่เชื่อมโยงเพราะข้อมูลบางส่วนสามารถจัดเก็บและค้นหาในระบบได้ ขณะที่ข้อมูลอีกบางส่วนใช้เก็บโดยเอกสาร ซึ่งจะทำให้เกิดความยุ่งยากและทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนได้

5.4 ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน (Relevance) ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้งานของผู้ใช้งาน (User) ได้อย่างแท้จริง

5.5 การตรวจสอบได้ (Verifiability) การตรวจสอบได้ของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องสามารถบ่งบอกแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นได้ว่าได้มาอย่างไรเช่นข้อมูลที่ประชาชนแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปแล้วจะต้องสามารถบอกได้ว่าเปลี่ยนแปลงไปเมื่อใด

5.6 ความรวดเร็ว (Speediness) ความรวดเร็วของระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งอาจเป็นผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ระยะเวลาน้อยในการเข้าถึงข้อมูล

5.7 ความปลอดภัย (Security) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือความปลอดภัยเนื่องจากข้อมูลและสารสนเทศ บางเรื่องด้านบุคคลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญจึงจำเป็นต้องมีชั้นของความลับ (Confidential Level) ที่ผู้ที่เกี่ยวข้องบางระดับจะสามารถเข้าไปเลือกดูแก้ไขหรือนำมาใช้งานได้ขณะที่ในระดับอื่นไม่สามารถเข้าไปดูแก้ไขหรือเรียกใช้งานได้เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าหรือผู้ประชาชนผู้รับบริการเป็นต้น ดังนั้นความปลอดภัยในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจึงหมายถึงการกำหนดระดับความสำคัญของเรื่องที่จะกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่จะสามารถเข้าไปดูหรือแก้ไขข้อมูลหรือสารสนเทศได้ ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการกำหนดรหัสของการผ่าน (Password) ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาระดับความปลอดภัยให้เกิดขึ้นได้

5.8 ความสามารถปรับเปลี่ยนระบบได้ (Adaptability) ความสามารถปรับเปลี่ยนระบบได้หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องสามารถถูกออกแบบปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ ทั้งนี้ในการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะนั้นลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศจะมีรูปแบบที่แน่นอนในการใช้งานในระดับปฏิบัติการ เช่น การกรอกข้อมูลประวัติประชาชนผู้รับบริการตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้เป็นต้น แต่ต่อมาอาจมีความต้องการในการใช้งานจากผู้ใช้เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากที่เคยออกแบบไว้แล้วองค์การอาจต้องการปรับเปลี่ยนให้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะสามารถที่จะรับกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้ซึ่งในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะเดิมไม่ได้ถูกออกแบบเอาไว้ เช่น การบันทึกโต้ตอบการสนทนาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการบนระบบออนไลน์เพื่อให้เห็นข้อมูลประวัติการติดต่อเข้ามารับบริการเป็นต้น

กล่าวสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการประมวลผลข้อมูลรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศในลักษณะที่มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ และน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือสำนักงานโดยการนำเอาระบบอัตโนมัติทั้งหลายเข้ามาใช้ปรับปรุงวิธีการท างานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น รวมถึงการนำระบบอัตโนมัติไปใช้อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในรูปแบบที่เรียกว่า บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery) ซึ่งหน่วยงานภาคเอกชนได้นำมาใช้และพัฒนาแบบการให้บริการอย่างแพร่หลาย การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของรัฐ จึงเป็นแนวทางและเป้าหมายสำคัญของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ รวมไปถึงความคาดหวังของประชาชนที่อยากเห็นมิติใหม่ของการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

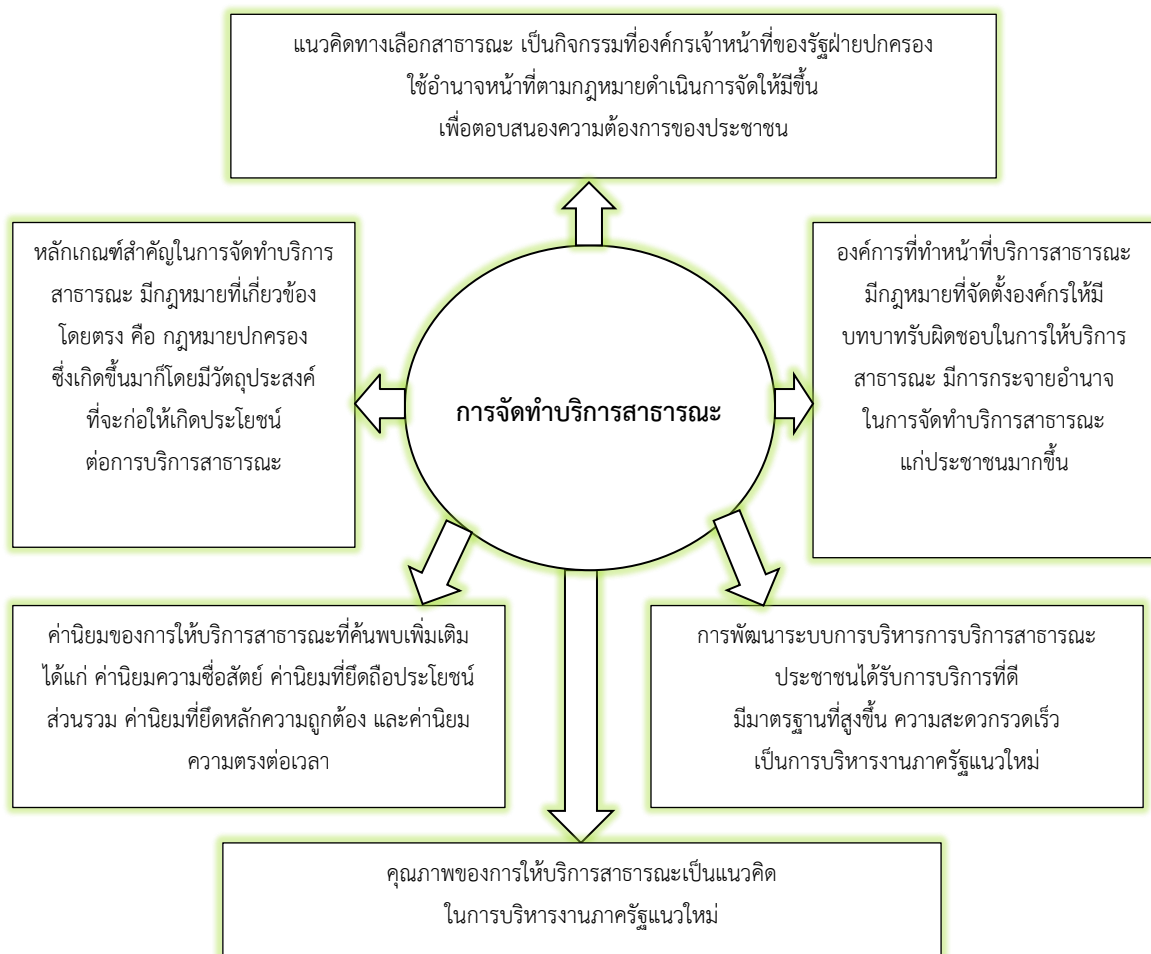
คุณภาพของการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิด วิธีการของผู้ให้บริการสาธารณะที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน

สมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากภาครัฐ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยนให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดีการสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

องค์ความรู้ใหม่

การให้บริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิผล ยังคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพ และในทางปฏิบัติ สามารถนำทฤษฎีทางเลือกสาธารณะมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐจากเงื่อนไขที่นำเสนอจากฐานคติการบริการสาธารณะโดยองค์การภาครัฐ จึงมีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะ ไม่เพียงแต่เกี่ยวกับองค์กรของรัฐเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบรรดาข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐด้วย ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายและเกี่ยวข้องกับรัฐบาล ที่รัฐจะต้องปฏิบัติและพึงปฏิบัติเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน



ภาพที่ 5 องค์ความรู้ใหม่

บทสรุป

การจัดทำบริการสาธารณะ จำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ภายในระบบของการให้บริการรวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งนี้เพื่อให้การบริหารขององค์การภาครัฐจะต้องส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนได้ตรงกับความจำเป็นและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงค่านิยมสำคัญต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียงความเสมอภาคความตรงต่อเวลาการมีจิตสำนึกในการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการเรียกร้องเรียนการมีส่วนร่วมของประชาชนค่านิยมทั้งหมดคุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั่นเอง ซึ่งการบริหารสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐ และองค์การที่ให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน และองค์การเอกชน เป็นต้น เพื่อให้เกิดการบริหารสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องบริหารงานที่ประกอบด้วยทรัพยากรในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากรด้านคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารสาธารณะ โดยจะต้องได้คนที่มีคุณภาพเหมาะสมกับองค์การ ระบบการบริหารงาน คุณธรรมการบริหารงาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการตอบสนองการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นความมีประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการสาธารณะที่จะสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2556). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2559). *การผสมผสานเทคโนโลยีกับการพัฒนาต้นแบบการจัดการเรียนการสอน e-learning สมัยใหม่* (รายงานการวิจัย). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). *กฎหมายปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- วรเดช จันทรศร. (2540). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- สถาพร วิชัยรัมย์, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ, ภัทรนันท์ เกิดในหล้า และ จุฑารัตน์ จิตกุล. (2562). จริยธรรมในการให้บริการสาธารณะของไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 11(3), 117-134.
- เอกบุญ วงศ์สวัสดิ์กุล. (2560). การกิจและการดำเนินการกิจของฝ่ายปกครอง. ใน *หนังสือประกอบการสอนชุดวิชากฎหมายปกครองชั้นสูง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Bordás, M. (2009). Public services at local government level. *Acta Juridica Hungarica*, 50(4), 459-487.
- Boston, J. (1996). *Public management: the New Zealand model*. UK: Oxford University Press UK.
- Hood, Christopher C. (1991). A Public Management For All Seasons?. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Ostrom, V., & Ostrom, E. (1971). Public choice: A different approach to the study of public administration. *Public Administration Review*, 31(2), 203-216.