

การบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล*

PUBLIC SERVICE ACCORDING TO GOOD GOVERNANCE

เกษม แก้วสนั่น*, เพ็ญศรี ฉิรินัง, วิพร เกตุแก้ว, สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ

Kasem Kaewsanan, Pensri Chirinang, Viporn Ketkaew, Somboon Sirisunhirun

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา

*Corresponding author E-mail: kkaew420@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถเสริมสร้างคุณ ประสานประโยชน์และคลี่คลาย ปัญหาขัดแย้งโดยสันติวิธี ซึ่งในความดูแลในแต่ละพื้นที่ที่มีความเหมือนและแตกต่างกันออกไป และการจัดบริการ สาธารณะเปิดโอกาสให้สังคมและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะร่วมกับรัฐ ที่รัฐถ่ายโอนให้ กิจการเพื่อสังคมดำเนินการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำ ขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อพัฒนางานบริการให้กับประชาชนในพื้นที่บริหารงาน ภายในองค์กรได้อย่างราบรื่น ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นได้รับบริการที่ดีส่งผลให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่ง การดำเนินงานตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล การส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมในการ ดำเนินการให้บรรลุภารกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องสนับสนุนให้มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิ บาล ได้แก่ การให้บริการสาธารณะจัดการที่ดี ในทุก ๆ ด้าน เมื่อเกิดการบริหารจัดการที่ดีก็จะมีประสิทธิภาพโดย ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี บริการสาธารณะ ตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่ บนหลักการ มีความเที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างประโยชน์ต่อองค์กร คนที่ทำงานทุกคนได้ ประโยชน์ ได้พัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญงอกงามแห่งชีวิตที่แท้จริงของเขา สามารถบริหารจัดการกิจกรรมหรือ โครงการ ต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุผลดีมีประสิทธิภาพสูง

คำสำคัญ: การบริการ, การบริการสาธารณะ, หลักธรรมาภิบาล

Abstract

Study of Public service according to the principles of good governance aims to study the study. public service according to good governance the principles of good governance include the rule of law, morality, and transparency. principles of participation Responsibility and value principles It is a principle for coexistence. in the country and society with peace Able to coordinate benefits and resolve conflicts peacefully, in which care in each area is similar and different. And the provision of public services provides opportunities for society and communities to participate in the provision of public services with the state that the state transfers to social enterprises to

* Received March 5, 2023; Revised April 9, 2023; Accepted May 7, 2023



develop public services. It is typically related to an activity or service, prepared by the state to meet the needs of the people as a whole To develop services for the people in the area managed within the organization smoothly. The people who live in the locality receive good services resulting in a better living. Operations in accordance with the principles of good governance Improving operational potential to be ready to carry out missions, goals and objectives It is necessary to support the administration according to good governance This means that public service is well managed in every aspect. When good management It will be effective by people having a good quality of life. The study found that public service according to good governance to be efficient and effective stand firm on principles Fair, honest, transparent, verifiable public services that benefit the organization All working people benefit have developed yourself for the flourishing of his true life Able to manage activities or projects of the organization to achieve good results high efficiency

Keywords: Service, Public service, good governance

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์ของสังคมไทย ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัยของโลกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะนี้ซึ่งเป็นยุคของกระแสแห่งโลกาภิวัตน์ ทำให้เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมไทย มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามอิทธิพลของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ความเจริญก้าวหน้า ทางเทคโนโลยีเป็นผลรวมไปถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วสู่ประชาชน แต่ระบบการบริหารงานทั้งภาครัฐ และเอกชนเกิดความไม่สอดคล้อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นความสะดวกในการจัดบริการสาธารณะโดยภาครัฐ เพื่อส่งเสริมการจัดบริการสาธารณะเพื่อความสะดวกสบายและเป็นมิตรต่อประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ และคุณภาพเทคโนโลยี ซึ่งหมายถึง ความรวดเร็ว ความประหยัด และความปลอดภัย (พระเจืองเดช โชติธมโม, 2562) ซึ่งปัจจัยแห่งความสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อน เป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนด ภาครัฐเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสมในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาที่สำคัญระหว่างราชการส่วนกลาง ภูมิภาค และ ท้องถิ่น โดยสนับสนุนให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะประชาชน ชุมชน และเอกชนมีส่วนร่วม (อิงฟ้า สิงห์น้อย และรัฐชาติ ทัศนัย, 2561) ในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ภาคธุรกิจ ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างบทบาทของ ภาคส่วนอื่นในสังคมและให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่าย เพื่อตอบโจทย์ที่ว่าประชาชนคือหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารในกระบวนการและบทบาทของตนเองในการจัดให้มีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะของ ภาคส่วนต่าง ๆ และกระบวนการดำเนินการที่ค่อนข้างซับซ้อนของภาครัฐ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ การดำเนินการพัฒนาเกิดความล่าช้า และขาดประสิทธิภาพ (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 - 2580)

กิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ เมื่อ มนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง เช่น การดูแลความสงบเรียบร้อย การจัดทำสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องใช้ เป็นต้น ภารกิจเหล่านี้ มักจะไม่มีปัจเจกชนใครรับไปดำเนินการ สังคมจึงจัดให้มีโครงสร้างทางสังคมขึ้นมาดำเนินการ เช่น ระบบการเมืองและระบบบริหารรัฐกิจ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ผลิต จัดหา เพื่อบริการแก่สาธารณชน กิจกรรมเหล่านี้จึงถูกเรียกว่า “การบริการสาธารณะ” ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่

จะต้องจัดให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพ และมีความเป็นธรรม โดยหลักสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดความเหมาะสม และเป็นธรรมดังที่ได้กล่าวมา นั่นก็คือ หลักธรรมาภิบาล (สมชัย นันทาภิรัตน์, 2565)

บทความวิชาการนี้ จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย รวมถึงเอกสารต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวการบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาล ในการใช้ชีวิตประจำวัน เพื่อพัฒนาให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่บริการสาธารณะต้องเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและประชาชนซึ่งส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามธรรมาปฏิบัติต่อไป

ความหมายของธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหลักธรรมาภิบาลและ บรรษัทภิบาล ฯลฯ ซึ่งรู้จักในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม นั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคม อย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนา สังคมใหม่ความยั่งยืน

สุทัศน์ สุธิกุลสมบัติ ให้ความหมายไว้ว่าหลักธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการ ตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ธรรมาภิบาลได้ให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีรูปแบบและไม่มีรูปแบบ ซึ่งคนในองค์กรนั้นเป็นผู้ตัดสินใจการกระทำตามโครงสร้างและแนวทางที่ได้ กำหนดไว้ (สุทัศน์ สุธิกุลสมบัติ, 2550)

สุทธิพร บุญส่ง ให้ความหมายไว้ว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การจัดการ บริหารประเทศที่ดีทุก ๆ ด้าน และทุกระดับ ซึ่งรวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ และรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์กรเอกชน ชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ นิติบุคคลภาคเอกชนและ ภาคประชาชน มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ (สุทธิพร บุญส่ง, 2550)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ให้ความหมายว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักในการปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปใน ครรลองธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักการมุ่งฉันทามติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

อังคณา พิมพ์ดี ได้ให้ความหมายไว้ว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหาร การจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วนของสังคมเข้าด้วยกันคือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน อย่างสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจสังคมและการเมืองอย่างสมดุล ซึ่งจะส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติตลอดจนมีการใช้อำนาจในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนา ประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคงยั่งยืนและมีเสถียรภาพ (อังคณา พิมพ์ดี, 2559)

สรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการปกครอง การบริหารจัดการที่ดีของบ้านเมืองให้เป็นไปใน ครรลองธรรม ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม



องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระบุว่าธรรมาภิบาลมีองค์ประกอบ 6 ประการ (สมควรเพิ่มอ้างอิง) คือ

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของ ตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็น ธรรมและความยุติธรรม รวมทั้งมีความรัดกุมและ รวดเร็วด้วย

2. หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริม ให้บุคลากรพัฒนา ตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็น นิสัย ประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Accountability) หมายถึง ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมาย ตรงข้าม หรือ เกือบตรงข้าม กับการทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน ให้มี ความหมายในเชิงลบ และความน่า สะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจนในการ นี้ เพื่อเป็น สิริมงคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส ขออัญเชิญพระราชกระแสรับสั่งในองค์ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่ง ได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริต และบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้น้อยก็ย่อมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้มาก แต่ไม่มีความสุจริต ไม่มีความบริสุทธิ์ใจ

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามี ส่วนร่วมทางการ บริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และ หรือ คณะทำงานโดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความ รับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพ ในความ คิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากร ที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

แนวทางปฏิบัติตามหลัก “ธรรมาภิบาล” ธรรมาภิบาลมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างชัดเจน เพราะหลัก ทั้ง 6 ประการ สามารถนำมาแปรเป็นวิธีปฏิบัติสำหรับองค์กร เพราะเมื่อองค์กรมีการปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน พนักงานก็มีความสุขมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานทุกคนรักและทุ่มเทในการทำงาน และ พร้อมมีส่วนร่วมในความก้าวหน้าของบริษัท ดังนั้น การนำธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน จึงมี ความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กรทุกประเภททุกระดับ (สมควรเพิ่มอ้างอิง) ได้แก่

1) การสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นทุกระดับจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนโดยมีคนเป็นศูนย์กลาง อย่าง แท้จริง ทำให้สังคมไทยเป็นสังคมเสถียรภาพ พัฒนา และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข สร้างความเข้มแข็งให้ประชาคม และเพิ่มการมีส่วนร่วม

2) เป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความเป็นธรรมในสังคมเอกราชประชาธิปไตยชนให้กับคนทุกระดับไม่ว่าคนรวย หรือคนจนในเรื่องการมีงานทำ การมีรายได้ การพัฒนาที่เท่าเทียมกัน และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น



3) ธรรมชาติของบรรเทาหรือแก้ปัญหาถึงแม้ปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีความรุนแรง ก็ยังช่วยลด หรือ บรรเทาความรุนแรงลงไป และปัญหาที่ไม่รุนแรงก็อาจจะไม่เกิดขึ้นอีก อีกทั้งทำให้สังคมมีความเข้มแข็งทุกด้าน ทั้ง ทางคุณค่าและจิตสำนึกทางสังคม การเมือง

4) ธรรมชาติของบรรเทาปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวงและส่งเสริมให้คนมีความซื่อสัตย์สุจริต

5) ธรรมชาติเป็นแนวคิดที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตยจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ และมีการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลโดยประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

6) ธรรมชาติของบรรเทาปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวงเป็นที่ยอมรับในและต่างประเทศ

7) ธรรมชาติเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาค ประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ

ความสำเร็จในการสร้างระบบธรรมาภิบาล

ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารจัดการทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

1. ต้องร่วมมือกันบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมไทยให้ดียิ่งขึ้น หมายถึง ทุกภาคในสังคม ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ต้องร่วมมือกันบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมไทยให้ดียิ่งขึ้นๆ ไป

2. ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยสำคัญ คือ ผู้นำและเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ต้องเข้าใจมีจิตสำนึก เห็นความจำเป็นและความสำคัญ ของการดำเนินการในเรื่องนี้

3. หลักการและวิธีการใช้อำนาจ หมายถึง กระบวนการสร้าง การบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีใน สังคมใดๆ ขึ้นอยู่กับวิธีการใช้อำนาจ ซึ่งแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ ผู้ใช้อำนาจและผู้ถูกใช้อำนาจหากทั้งสองฝ่าย พอใจในวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ย่อมหมายความว่า สังคมนั้นมีการบริหารจัดการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี

4. ดำเนินการให้เป็นไปตามองค์ประกอบ องค์ประกอบการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคม ที่ดีมี 4 ประการ คือ 1) ความเชื่อของผู้มีอำนาจว่าอำนาจสามารถแบ่งปันได้ 2) กลไกการแบ่งปันอำนาจ 3) กลไก การคานอำนาจ และ 4) ระบบการตรวจสอบการใช้อำนาจและการคานอำนาจ

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญๆ ซึ่ง (อานวย บุญรัตน์มตรี, 2559) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. **ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ** ซึ่งการให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการ ที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดย ส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชน โดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความ ต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ ได้แก่

1) รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

2) รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้ บริการได้หลายช่องทาง

3) รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้ผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน



- 4) รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ
- 5) รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่อง

กระบวนการ

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

2. หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ อยู่ 3 ประการ ได้แก่

1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ ของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2) หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3. องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ได้แก่

1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ การกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน การกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น 1) การป้องกันประเทศ 2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ 3) การกิจด้านการคลัง 4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย 2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ 3) บริการสาธารณะทางด้านสังคม และการศึกษา และ 4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษา

ระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4) บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการ ของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ 2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่า การที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ 3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุน และเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4. การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนด อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 อย่าง ได้แก่

1) การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุข ปลอดภัย และสาธารณูปการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

3) การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนาณูปการ การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4) การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น (อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง) รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5) การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรทำหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

6) การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน แล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มขึ้น ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรม สันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5. ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์



สังคมแบบประชาธิปไตย ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่

1) การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ ได้แก่ (1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง (2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น (3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ (4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหาร และพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

2) วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ (1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง (2) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง (3) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน (4) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น (5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล ได้ให้ความหมายบริการสาธารณะ ว่า หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ใน ความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (ประยูร กาญจนดุล, 2538)

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมประเภทหนึ่งซึ่ง รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นการให้บริการแก่ประชาชน หรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543)

สิริพร มณีภักดิ์ อธิบายความหมายบริการสาธารณะ ว่า หมายถึง องค์กรที่มีขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน หรือทำให้เกิดความสะดวกสบายในการอยู่ร่วมกันในชุมชน เช่น องค์การขนส่งสาธารณะ โดยองค์การดังกล่าวมุ่งเน้นภาระของฝ่ายปกครองที่จะต้องดำเนินการจัดทำในฐานะรัฐสวัสดิการ และมีรูปแบบในการจัดทำที่แตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กรฝ่ายปกครองนั้น ๆ รับผิดชอบ โดยมีกฎหมายรองรับเพื่อประโยชน์มหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ (สิริพร มณีภักดิ์, 2538)

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการบริการเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมโปร่งใส ในการให้บริการ

แนวคิดธรรมาภิบาลกับการบริการสาธารณะ

ธรรมาภิบาล ถือได้ว่าเป็นแนวคิดของการบริหารราชการสมัยใหม่ที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการ บริหารภาครัฐในปัจจุบันผ่านการนำเสนอโดยองค์การสหประชาชาติ ธรรมาภิบาลเป็นการปกครอง' การบริหาร การจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามครรลองธรรม โดยที่องค์กร ESCAP (The United Nations Economic

and Social Commission for Asia and the Pacific) เป็นองค์กรสหประชาชาติจัดตั้งขึ้นมาเพื่อการพัฒนาในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ได้ให้ความหมายของคำว่าธรรมาภิบาล (Governance or Good Governance) ว่า หมายถึง กระบวนการของการตัดสินใจและ กระบวนการของการนำผลการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ โดยที่ให้ความสำคัญต่อการนำฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการเข้ามาร่วมในการตัดสินใจและการนำผลการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตัดสินใจไว้ ซึ่ง ESCAP (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ และดร.รองศาสตราจารย์, 2554) มองว่าหลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่ประกอบไปด้วย 8 หลักการ คือ

1. หลักการมีส่วนร่วม (Participatory) โดยให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้เข้ามามีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในทางตรงหรือการมีส่วนร่วมผ่านตัวแทนที่ได้รับการเลือกตั้งก็ตาม โดยประเด็นสำคัญของหลักการนี้ คือ การวางระบบการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการนำผลการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ นโยบายที่ใช้ต่อการ บริหารการบริการสาธารณะ คือ การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง หรือพัฒนาระบบการบริการสาธารณะ เพื่อให้การบริการสาธารณะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. หลักนิติธรรม (rule of law) เป็นหลักการที่ให้ความสำคัญต่อการนำหลักกฎหมายมาใช้ ด้วยความเท่าเทียมกัน หลักการนี้มีขึ้นเพื่อเป็นการปกป้องสิทธิพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ในทุกกลุ่ม ซึ่งความเท่าเทียมกันในทางกฎหมาย รวมถึงการมีอำนาจตุลาการที่มีความเป็นอิสระและ การใช้อำนาจหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง นโยบายที่ใช้ต่อการบริหารการบริการสาธารณะ คือ การบริการสาธารณะจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

3. หลักความโปร่งใส (transparency) หมายถึง การตัดสินใจและการบังคับใช้ที่เป็นไปตาม บทบัญญัติของกฎหมาย รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจและการนำ ผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ โดยที่ประชาชนสามารถเข้าถึงผ่านช่องทางของสื่อต่าง ๆ ที่สะดวกและ เข้าใจง่าย นโยบายที่ใช้ต่อการบริหารการบริการสาธารณะ คือ การที่องค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ สาธารณะจะต้องออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องได้ง่าย รวมถึงการที่ภาครัฐจะต้องให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ได้อย่างโปร่งใส

4. หลักความรับผิดชอบ (responsiveness) เป็นหลักการที่จะต้องรับผิดชอบในการ สนองตอบต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่มอย่างมีเหตุผลภายใต้กรอบเวลา นโยบายที่ใช้ต่อการ บริหารการบริการสาธารณะ คือ การที่องค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสาธารณะจะต้องมีความ รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะให้ นำไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้

5. หลักความเห็นพ้อง (consensus oriented) เป็นหลักการที่ให้ความสำคัญต่อความเห็น หรือทัศนะของทุกฝ่ายหลักธรรมาภิบาลต้องการที่จะนำประโยชน์ของกลุ่มต่าง ๆ มาตกลงเพื่อสร้างความเห็นพ้องต้องกันในผลประโยชน์สุขร่วมกันของสังคม ชุมชน และวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายร่วมกันที่นำมาใช้ต่อการบริหารการบริการสาธารณะ คือ การให้ประชาชนทุกกลุ่มที่ เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และร่วมรับประโยชน์ด้วยกัน

6. หลักความเสมอภาค (equity and inclusiveness) สังคมจะสงบสุขได้เมื่อสมาชิกของ สังคมไม่เกิดความรู้สึกว่าแปลกแยกออกจากคนอื่นในสังคม ดังนั้น หลักธรรมาภิบาลจะต้องให้ ให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคต่อทุกคนเพื่อสร้างคุณค่าที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ความเป็นมนุษย์ที่นำมาใช้ต่อการบริหารการบริการสาธารณะ คือ การออกแบบระบบการบริการสาธารณะจะต้องยึดถือ ความเท่าเทียมกัน

7. หลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) หลักธรรมาภิบาลต้องการให้เกิดกระบวนการที่สถาบันต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อการสร้างผลสัมฤทธิ์เพื่อสร้างประโยชน์สุข แก่ประชาชน



โดยการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ารวมถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติแบบยั่งยืนและปกป้องสิ่งแวดล้อม ที่นำมาใช้ต่อการบริหารการบริการสาธารณะ คือ ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะจะต้องเน้นที่ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการส่วนประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะจะต้องเน้นที่ผลผลิต คือ ความสามารถในการให้บริการแล้วเสร็จด้วยความรวดเร็ว ความสามารถในการตอบสนองต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

8. หลักการอธิบายได้หรือตอบคำถามได้ (accountability) ไม่ใช่เฉพาะแค่องค์กรภาครัฐ เท่านั้น แต่ครอบคลุมองค์กรภาคเอกชนด้วย ที่ทุกองค์กรล้วนแต่ต้องรับผิดชอบต่อสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการที่องค์กรนั้นจะต้องสามารถอธิบายหรือตอบคำถามได้หรือถูกตรวจสอบ ได้จากสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้หลักการรับผิดชอบจะดำเนินการโดยลำพังมิได้ แต่จะต้องดำเนินไปควบคู่ไปกับ หลักความโปร่งใสและหลักนิติธรรม ที่นำมาใช้ต่อการบริหารการ บริการสาธารณะ คือ องค์กรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสาธารณะจะต้องสามารถอธิบายหรือตอบคำถามที่มีเหตุผลให้แก่ประชาชนได้ เนื่องจากการให้ บริการสาธารณะจะถูกตรวจสอบจากประชาชน

ธรรมาภิบาล กับ การบริการสาธารณะ

สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาลจัดเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี มากขึ้น แทนการสนใจเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมดังแต่ก่อน เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่อกันที่หนึ่ง การพัฒนาเรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจ หรือปฏิบัติราชการต่างๆโดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปได้ยากต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น ดังกล่าวแล้ว ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยเฉพาะข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนเพราะธรรมาภิบาลเป็นการบริการสาธารณะ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการการบริการสาธารณะที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและพร้อมรับผิดชอบ มีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกัน มีการส่งเสริมสถานภาพ หญิงชาย และการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่างๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการสร้าง ความเท่าเทียมกัน ทางสังคมในการรับโอกาสต่างๆที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐอีกด้วย ธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ กระบวนการและเป็นเป้าหมายไปในตัว การมีธรรมาภิบาลอาจนำมาสู่การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ในที่สุดและการมีประชาธิปไตยก็นำมาสู่การมีผลทางสังคมคือการมีการพัฒนาประเทศไปในทางที่สร้างความสงบสุขอย่างต่อเนื่องและสถาพร ตลอดจนนำมาสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นได้โดยสันติวิธี

สรุป

การบริการสาธารณะตามหลักธรรมาภิบาลเริ่มจากการบริการสาธารณะซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในทุก ๆ หน่วยงาน แม้แต่หน่วยงานการบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ของประชาชนมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งธรรมาภิบาลว่าเป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน



และภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข' และตั้งอยู่ในความถูกต้อง เป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี กล่าวอีกนัยหนึ่ง **หลักนิติธรรม** การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้และได้รับการยอมรับจากประชาชน **หลักคุณธรรม** ส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริต **หลักความโปร่งใส** มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ **หลักความมีส่วนร่วม** การให้ข้อมูลเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องการวางแผนร่วมกันและตัดสินใจ **หลักความรับผิดชอบ** การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนรวมถึงความรับผิดชอบต่อการถูกตรวจสอบในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติ **หลักความคุ้มค่า** การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเป็นผลจากการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

เอกสารอ้างอิง

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ และดร.รองศาสตราจารย์. (2554). ทิศทางและแนวโน้มของการบริการสาธารณะ.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระเรืองเดช โชติธมโม. (2562). เศรษฐกิจไทยในกระแสโลกาภิวัตน์. วารสารวณัฏฐองแหวกพุทธศาสตร์ปริทรรศน์, 6(2), 109-126.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ. วารสาร มจร บาลีศึกษายุทธศาสตร์ปริทรรศน์, 8(3), 114-127.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). การจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สิริพร มณีรัตน์. (2538). การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นในประเทศไทย : ศึกษาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีเทศบาลและกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิพร บุญส่ง. (2550). คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ทริบเพิ้ล กรุ๊ป.
- สุทัศน์า สุทธิกุลสมบัติ. (2550). ธรรมาภิบาล (Good Governance) คืออะไร. เรียกใช้เมื่อ 12 ตุลาคม 2556 จาก <http://ipc.wikipedia.org/wiki>
- อังคณา พิมพ์ดี. (2559). การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ตามระบบประกันคุณภาพภายในของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม. ใน วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย . มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.



อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษา การจัดการขยะ. ใน ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อิงฟ้า สิงห์น้อย และรัฐชาติ ทศนัย. (2561). นโยบายสาธารณะ: การบริหารและการจัดการภาครัฐ. สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 6(ฉบับพิเศษ), 610-623.