

การพลิกโฉมภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

Reinventing the public sector based on a citizen-centric approach

คำแคน ลาโขง¹, ณัฐกานต์ ดาบสมเด็จ², อินทิรา กุดวงศ์แก้ว³, ณัฐมล อุ่มภูธร⁴

Khamkaen Lakhong¹, Nattakan Dabsomdach², Intira Kudwongkaew³, Nattamon Umphuthon⁴

^{1,2,3} สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3} Department of Public Administration, Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author e-mail: khamkaen.lakhong@gmail.com¹, nattakan.da64@snru.ac.th²,

intira.ku64@snru.ac.th³, nattamon282001@gmail.com⁴

Received: February 1, 2024

Revised: December 20, 2024

Accepted: December 28, 2024

บทคัดย่อ

การพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นแนวคิดการบริหารจัดการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นที่ตั้ง โดยให้ความสำคัญกับสิทธิและประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลาง แนวคิดนี้เกิดขึ้นจากแนวคิดประชาธิปไตยที่ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นผู้ปกครองสูงสุด การบริหารราชการจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ การบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งศึกษาถึงแนวทางการนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารราชการแนวใหม่ โดยงานวิชาการส่วนใหญ่พบว่า การนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้นั้นต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของรัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็ว งานวิชาการยังพบว่า การนำแนวคิดการบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางไปประยุกต์ใช้นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการต่อประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ งานวิชาการก็พบว่า การนำแนวคิดการบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางไปประยุกต์ใช้นั้นยังพบอุปสรรคหลายประการ จากการศึกษางานวิชาการการบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พบว่า แนวคิดนี้มีประโยชน์ต่อการบริหารราชการไทยเป็นอย่างยิ่ง โดยสามารถช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้นั้นจำเป็นต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายประการ ซึ่งจำเป็นต้องมีความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การพลิกโฉม, ภาครัฐ, วิธีการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

Abstract

Reinventing the Public Sector: A Citizen-Centric Approach It is a management concept that aims to respond. The needs of the people are the focus. The center prioritizes the rights and benefits of the people. This concept originates from the democratic principle, which prioritizes the people as the ultimate rulers. Government administration must prioritize the needs of the people. The goal of people-centered

management is to explore the application of this concept to a novel form of public administration. by academic work Most studies found that implementing this concept requires significant change, enabling people to access government information and services in a convenient and timely manner. Academic work also found that Applying management concepts involves placing people at the center of the application process. It brings many benefits to the people and government agencies. Academic work was found Adopting the concept of people-centered management Its application still faces many obstacles. Academic work on people-centered management reveals the extreme usefulness of this concept for Thai government administration. It can help the agency. The government sector can respond effectively to the people's needs. However, the implementation of this concept necessitates several key changes. which requires cooperation from everyone It necessitates collaboration from all relevant sectors to effectively accomplish the objective.

Keywords: reinventing, public sector, citizen-centric approach

บทนำ

การพลิกโฉมระบบราชการ: ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Reinventing the Public Sector: A Citizen-Centric Approach) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการให้บริการภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ และความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ แนวคิดนี้ถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เพราะหากภาครัฐสามารถบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางได้ จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เท่าเทียม และทั่วถึง ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และการพัฒนาประเทศในภาพรวม ในอดีต การบริหารราชการไทยมักมุ่งเน้นไปที่การให้บริการแก่ประชาชนในเชิงปริมาณ โดยให้ความสำคัญกับปริมาณงาน มากกว่าคุณภาพงาน ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและเสียเวลาในการติดต่อราชการ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้แนวทางการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางได้รับการยอมรับและนำมาประยุกต์ใช้มากขึ้นในการบริหารราชการไทย ปัจจุบัน รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับแนวทางการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการบริหารราชการให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย ส่งผลให้ พฤติกรรมการใช้ชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป ประชาชนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความคาดหวังว่าจะได้รับ การดูแลที่ดีและบริการที่ดีจากภาครัฐ ซึ่งการส่งมอบบริการสาธารณะที่นั่นก็เป็นหนึ่งในหน้าที่ของภาครัฐ แต่ภาพจำของประชาชนมองว่าระบบราชการไทยที่เปรียบเสมือนกระดุกสนหลังของชาตินั้นยังถูกมองว่า ล้าหลัง กระบวนการทำงานล่าช้า หลายขั้นตอน เพราะมีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ และยึดติดลำดับชั้น บังคับบัญชา กับการทำงาน ยึดตามระเบียบไม่มีความยืดหยุ่น และขาดการมีส่วนร่วมประชาชน จึงไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วทั้งที่ ทั้งระบบราชการไทยยังเต็มไปด้วยระบบอุปถัมภ์เอื้อต่อการทุจริต ระบบราชการไทยจึงถูกมองว่าเป็นปัญหาสำคัญในการพัฒนาประเทศ เพื่อแก้ปัญหาคือการเสื่อมถอยของระบบราชการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ภาครัฐจำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่น ให้สอดคล้องกับการ

เปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ของเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ การบริการสาธารณะเองก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) ให้สอดคล้องกับกระแสโลกที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีการบริหารและการบริการในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เชื่อมโยงข้อมูลบูรณาการข้อมูลภาครัฐ อย่างสอดคล้องกัน และมีความปลอดภัยมีธรรมาภิบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ อำนาจ ความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะ สร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580 มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่าง สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วน ภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนและตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ.2566 - 2570 มี สาระสำคัญตอนหนึ่งว่า นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ สาธารณะให้มีความสะดวกรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ร่วมกับการใช้ข้อมูลและกระบวนการมีส่วนร่วมในการออกแบบ นโยบายสาธารณะและ การกำกับดูแลการดำเนินงานของรัฐให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไปได้อย่างฉับไว

ความหมายและวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ การทำงานราชการที่ต้องยึดถือความต้องการของประชาชนมาก่อนเสมอ การให้บริการของรัฐต้องมุ่งตอบสนองปัญหา ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ใช่มุ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ โดยสาระสำคัญแล้วการบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีมุมมองและหลักคิดที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด ไม่ได้ยึดถือเอาตามความคิดความต้องการและความสะดวกของข้าราชการ หรือผู้ให้บริการอีกนัยหนึ่ง การบริหารราชการและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐโดยมีประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนเสียใหม่ ปรับเปลี่ยนจากเดิมที่เป็นการให้บริการตามที่ถูกผู้ให้บริการเป็นฝ่ายคิดและกำหนดมาเป็นการให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ การปรับเปลี่ยนแนวคิด แนวทางและวิธีการให้บริการโดยมีประชาชนเป็นที่ตั้งเช่นนี้ มีส่วนสำคัญมากในการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมการ ปฏิบัติราชการและการให้บริการแก่ประชาชนตาม เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบราชการ (Tipnoppanon, 2018)

วัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการ คือ การส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่นำไปสู่ความพึงพอใจกับประชาชนทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะของพลเมืองเจ้าของประเทศผู้เรียกภาษีอากร แนวทางวิธีการปฏิบัติงานใดก็ตามที่หน่วยงานภาครัฐจะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ ประชาชนที่ตืนั้นจะต้องมีลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1. จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ
2. สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
3. ช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชนเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (กัมพลเพชร ล้อมทอง, สันติปัญญา, สุรภา เอ็มสกุล, โชติ บัณฑิตรัฐ, 2565)

หลักการสำคัญของการพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นแนวคิดหนึ่งของการบริหารราชการ (Public Administration) ที่มานานแล้ว หากแต่แนวความคิดนี้ กลับมีความสำคัญขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งและเป็นมาตรการสำคัญของการบริหารราชการและการปฏิรูประบบราชการของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และประเทศแถบสแกนดิเนเวีย รวมทั้งประเทศไทยในขณะนี้ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของกระแสความคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนและความพยายามของผู้บริหารประเทศที่ปรับเปลี่ยนพื้นฐานของรัฐบาลและการบริหารงานและการบริการของรัฐให้ตอบสนองเท่าทันกับความต้องการของภาคเอกชนและประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์ แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เริ่มก่อตัวและได้รับความสนใจมากขึ้นเป็นลำดับในฐานะเป็นเครื่องมือและกลไกของความคิดและการปฏิบัติในการปฏิรูประบบราชการ ระบบบริหารของประเทศอุตสาหกรรมตะวันตก ภายใต้ความคิดการจัดระเบียบโลกใหม่ (New World Order) ตั้งแต่การสังคมนิยมคอมมิวนิสต์ได้เสื่อมสลายลงในปลายทศวรรษ 1980 ความคิดที่ต้องการลดบทบาทภาครัฐลงเพื่อเปิดพื้นที่มากขึ้นให้แก่บทบาทของภาคเอกชนและประชาชนในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ เป็นที่มาของความคิดที่จะต้องปรับปรุงผลงานและประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐ ทั้งนี้ โดยมีการนำเอาแนวความคิดเสรีนิยมใหม่ของเศรษฐกิจที่มุ่งลดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของภาครัฐลงให้มากที่สุดเท่าที่จะเกิดผลดีต่อการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจทุนนิยมเสรีในโลก และการนำเอาแนวคิดการจัดการทางธุรกิจที่ให้ความสำคัญแก่การตอบสนองการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า การประเมินวัดผลงานที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ชัดเจน และการคิดคำนวณของต้นทุน และความคุ้มค่าของการลงทุนมาเป็นแกนความคิดในการปรับเปลี่ยนแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับเอกชนและประชาชน และการกำหนดวิธีการเทคนิคการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และแข่งขันได้ (Wongharimat S., 2020)

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นแนวความคิดที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎ ระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดย หันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหาร จัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (public service orientation) ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก การให้ความสำคัญแก่การบริการประชาชนเห็นได้ชัดในแนวคิดหนึ่งของการจัดการที่กำลังใช้กันทั้งในภาคเอกชนและในภาครัฐ คือ แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ซึ่งเป็นระบบหรือกระบวนในการบริหารงานชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามล่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า "เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน

(Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร Alignment and focused)” โดยการประเมินผลองค์กรนั้น ควรพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (Inbua, M., Sukkasem, R., & Khetkan P., 2020)

หลักการสำคัญของการพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางหลักการสำคัญ ในการปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้เป็นการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมี 4 ประการ คือ

1. การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบที่ ชัดเจน (Accountability) รัฐจะต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในระดับชาติของการบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ประชาชนว่า ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการของรัฐที่มีคุณภาพ ดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัย ณ ที่แห่งใด

2. การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการ สามารถตัดสินใจได้และรับผิดชอบต่อ การตัดสินใจของตนได้

มาตรฐานการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ ที่กำหนดนั้น จะบังเกิดผลที่เป็นรูปธรรมได้ต่อเมื่อมีการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ (Devolution) และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegation) ไปให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างสุดที่สัมผัสติดต่อกับประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ผู้ให้บริการระดับล่างสุดมีอิสระและโอกาส สามารถริเริ่มกำหนดการบริหารต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกันในแต่ละท้องถิ่นได้ตาม ความจำเป็น

การมอบอำนาจเป็นกลไกที่สำคัญในการปฏิบัตินโยบายของภาครัฐ เพราะงานบริหาร ราชการนั้นครอบคลุมกว้างขวาง หัวหน้าส่วนราชการเพียงคนเดียวไม่อาจปฏิบัติงานให้ครบถ้วนทุกด้านได้ ในระบบราชการจึงมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกระทรวง กรม ว่าเป็นจำนวนมาก โดยมีตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ ลดหลั่นกันไป เพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนราชการในด้านต่าง ๆ ตามขอบเขตภาระหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ซึ่งการที่ภาครัฐได้มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ไว้นั้น เพื่อที่จะรองรับการมอบอำนาจในการบริหารราชการ โดยผู้บังคับบัญชาสามารถพิจารณาความเหมาะสมของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละระดับว่าควรมอบอำนาจให้กระทำในเรื่องใดเพื่อให้การ ปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 จึงได้กำหนดหลักในการพิจารณาการมอบอำนาจโดยให้คำนึงถึง

1. ชีตความสามารถและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจ รวมตลอดทั้งการ อำนาจความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. ความรวดเร็วและการลดขั้นตอนการปฏิบัตินโยบาย

3. ประสิทธิภาพและและความประหยัด

4. การสร้างการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

สาเหตุหนึ่งของความล่าช้าในการปฏิบัตินโยบายเกิดขึ้นจากการวางระบบการผ่านงานในเรื่องต่าง ๆ ที่จะต้องเสนองานตามลำดับการถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการสามารถตัดสินใจได้และรับผิดชอบต่อ การตัดสินใจของตนได้ จึงเป็นหลักการสำคัญของการมอบอำนาจ เพราะการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ผู้มี

หน้าที่ปฏิบัติในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เหลือสั้นที่สุด และสามารถกำหนดตัวผู้รับผิดชอบ ต่อผลของงานได้ชัดเจน

3. หน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงานสามารถ พัฒนาคุณภาพของการให้บริการและผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดีขึ้น ซึ่งกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการมีส่วนสำคัญสำหรับการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากที่สุด ดังนั้น ส่วนราชการจึงควรนำข้อคิดเห็นและข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการรวมทั้งของหน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุด ซึ่งมีโอกาสสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรงมาเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและขอบเขตการมอบอำนาจหน้าที่ส่วนราชการต้องมีกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และต้องมั่นใจว่าข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้ง ให้ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสุดมีโอกาสปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลายแบบหลายแนวทาง ในการตอบสนองความต้องการของตนเอง การจัดการที่แต่ละกลุ่มตอบสนองความต้องการหนึ่ง ๆ ควรมีหลายแนวทางโดยพิจารณาว่า ทำอย่างไรจึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการที่อาจมี ข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่น ๆ ดังนั้น ส่วนราชการ ควรกำหนดเป็นทางเลือกมากกว่า 1 ทางเลือกที่ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามความสะดวก เช่น การบริการ ข้าราชการรถยนต์มีทางเลือกเพิ่มเติม คือ การชำระทางไปรษณีย์ การให้บริการทางการแพทย์นอกเวลาราชการ การให้บริการ ผ่านเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) เป็นต้น (พระครูปลัดประวิทย์ วรธมโม, พระครูใบฎีกาอภิชาติ ธมมสุโข, 2022)

เป้าหมายของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 3 ประการ ได้แก่ (พระมหาคำพันธ์ ปากโร, พระครูจินดา สารานุกูล, ประยงค์ ศรีไชย, 2022)

1. ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน
2. ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม
3. ประโยชน์สูงสุดของประเทศ หมายความว่า ในการปฏิบัติราชการจะต้องมีการ ซึ่งนำหนักภารกิจที่จะกระทำให้มีความสมดุลทั้งประโยชน์ของปัจเจกบุคคลและประโยชน์ สาธารณะในลักษณะที่เหมาะสมไม่ให้เกิดความเสียหายในด้านใดด้านหนึ่ง

แนวทางการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การมีส่วนร่วมและการให้บริการประชาชน มีดังนี้

1. การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่อง รัฐ และส่วนราชการมีหน้าที่ต้องกำหนดให้อยู่ใน กรอบที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สุขของประเทศ ความสงบ และความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม
2. ต้องวางระบบเพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถ ตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม
3. ก่อนเริ่มดำเนินการในภารกิจใด ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ ครบถ้วนทุกด้าน มีการวางกลไกการทำงานชัดเจนทุกขั้นตอนและโปร่งใส ในกรณีที่มี ผลกระทบต่อประชาชนต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนให้ได้ทราบถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับจากภารกิจนั้น
4. เมื่ออยู่ระหว่างการดำเนินการตามภารกิจใด ต้องรับฟังความคิดเห็นและสำรวจ ความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ 5) ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว และถ้าเป็น ปัญหาจากส่วนราชการอื่นต้องแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว (ธิดาลักษณ์ กระจ่าย 2565)

แนวทางการดำเนินงาน

การระบุลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน การกำหนดประเภทของการบริการ การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ การบริหารทรัพยากรของหน่วยงาน การปรับปรุงคุณภาพการบริการ ทั้งนี้ การดำเนินการเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพหน่วยงานของรัฐต้องมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ
2. มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้ การสื่อสารแบบสองทางกับประชาชน การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ มีกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของประชาชน
3. นำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงานการพัฒนาหน่วยงาน มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการประชาชน มีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนเกิดความประทับใจ และรับข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และปรับปรุงทันที

ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ที่เชื่อมโยงกับการบริหารภาครัฐในมิติต่าง ๆ

ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐและองค์กรต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน องค์ประกอบสำคัญประกอบด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การตอบสนอง และความยั่งยืน (Ritthitham, Sitthi & Chanpo, 2021)

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความโปร่งใส โดยประชาชนมีสิทธิเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ออกแบบ และดำเนินการโครงการที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของพวกเขา การมีส่วนร่วมนี้ช่วยให้รัฐบาลรับฟังความคิดเห็นหลากหลายมิติและสร้างนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการต่าง ๆ ของรัฐบาลต่อสาธารณะอย่างชัดเจน ประชาชนควรเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพื่อให้เข้าใจถึงนโยบายและการดำเนินการของรัฐบาล การโปร่งใสช่วยลดโอกาสของการทุจริตและสร้างความไว้วางใจในระบบบริหาร
3. ความรับผิดชอบ เป็นความผูกพันของรัฐบาลที่จะตอบสนองต่อประชาชนโดยให้บริการที่มีคุณภาพ และเมื่อเกิดข้อผิดพลาด รัฐบาลต้องรับผิดชอบและแก้ไขอย่างเหมาะสม การรับผิดชอบนี้เป็นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชน
4. การตอบสนอง หมายถึง การที่รัฐบาลดำเนินการตามความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม การตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพช่วยลดความขัดแย้งและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน
5. ความยั่งยืน เป็นมิติที่เน้นผลกระทบระยะยาวของการตัดสินใจและการดำเนินโครงการ โดยรัฐบาลต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างผลกระทบทางสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนรุ่นปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การบริหารจัดการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ไม่เพียงช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ แต่ยังทำให้การบริหารงานภาครัฐมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การประยุกต์ใช้ในการพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางของประเทศไทย

ในการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญของประเทศไทยที่ผ่านมาในปี 2545 นั้น ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ดังปรากฏอยู่ในมาตรา 3/1 ของ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กล่าวคือ “ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จากมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เพื่อให้หน้าเจตนารมณ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการ ประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมีเจตนารมณ์ที่จะให้การบริหารราชการแผ่นดิน เป็นการบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน โดยกำหนดไว้ในหมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (ชลธิชาชัย ศิริรัตน์, 2560)

การประยุกต์ใช้การบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered management) ในประเทศไทย มีหลายแนวทาง ดังนี้การมีส่วนร่วมของประชาชน ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการของรัฐ โดยสามารถมีส่วนร่วมได้หลายช่องทาง เช่น การมีส่วนร่วมในการจัดประชุมประชาคม การมีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย เป็นต้น การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการประชาชน ภาครัฐมุ่งให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก เข้าถึงง่าย การให้บริการที่คำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น การสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชน ภาครัฐสร้างการรับรู้และความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเข้าใจในการดำเนินงานของภาครัฐ เช่น การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ภาครัฐพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เช่น การพัฒนาหลักสูตรอบรม การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ตัวอย่างการประยุกต์ใช้การบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในประเทศไทย มีดังนี้ การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2551 โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานภาครัฐ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวก เข้าถึงง่าย เช่น การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นต้น การประยุกต์ใช้การบริหารจัดการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารจัดการของรัฐ (เชี่ยวเชิงงาน และพรธีรา, 2562)

ข้อดีและข้อจำกัดของการพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ข้อดี

การตอบสนองความต้องการของประชาชนรูปแบบการบริหารจัดการนี้ เน้นไปที่การรับฟังความต้องการของประชาชน นำมาวิเคราะห์ และจัดทำนโยบาย โครงการ หรือบริการต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดการมีส่วนร่วมของประชาชน การบริหารจัดการแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มักเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การติดตามผล ฯลฯ ส่งผลให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของ ร่วมรับผิดชอบ และเกิดความสามัคคีในสังคมความโปร่งใสและความรับผิดชอบการเปิดเผยข้อมูล ข้อมูลข่าวสาร และกระบวนการต่าง ๆ แก่ประชาชน ช่วยให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม มักช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เนื่องจากมีการระดมความคิด ความรู้ และทรัพยากรจากประชาชน ความยั่งยืนนโยบาย โครงการ หรือบริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการแบบยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มักมีความยั่งยืนมากกว่า เนื่องจากได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากประชาชน (ปาดุ้ย, เจริญ, 2021).

ข้อจำกัด

1. ใช้เวลานาน กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจใช้เวลานานกว่าการตัดสินใจแบบ Top-down
2. ความซับซ้อน การจัดการกับความต้องการที่หลากหลายของประชาชน อาจมีความซับซ้อนและยากลำบาก
3. ทรัพยากร การบริหารจัดการแบบนี้ อาจต้องการทรัพยากรทั้งด้านเวลา เงินทุน และบุคลากร มากกว่าการบริหารแบบดั้งเดิม
4. ทักษะ เจ้าหน้าที่ของรัฐจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการฟังเสียงประชาชน
5. ความไม่แน่นอน ผลลัพธ์ของการบริหารจัดการแบบนี้ อาจไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความต้องการของประชาชน (Phookpan, P., 2019)

แนวทางการพัฒนาการพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีแนวทางการพัฒนาที่สำคัญดังนี้ (สมคิด พุ่มทุเรียน, & ประเวศน์ มหารัตน์สกุล 2565)

1. เทคโนโลยีดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การลงคะแนนเสียงออนไลน์ การประชุมผ่านวิดีโอคอล แพลตฟอร์มร้องเรียนออนไลน์การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของประชาชนการใช้เทคโนโลยีบล็อกเชนเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้
2. การมีส่วนร่วมแบบองค์รวม การขยายขอบเขตการมีส่วนร่วมของประชาชนจากแค่การรับฟังความคิดเห็น ไปสู่การมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของนโยบายและโครงการการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้หญิง และเด็กการสนับสนุนกลไกการมีส่วนร่วมแบบใหม่ เช่น สภาประชาชน
3. การวัดผลและประเมินผล การพัฒนาระบบวัดผลและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อติดตามผลลัพธ์ของนโยบายและโครงการการใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงนโยบายและโครงการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน การเปิดเผยผลลัพธ์การวัดผลและประเมินผลให้ประชาชนทราบ
4. การพัฒนาทักษะ: การพัฒนาทักษะของประชาชนในการมีส่วนร่วม เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเจรจาการพัฒนาทักษะของภาครัฐในการทำงานกับประชาชน เช่น ทักษะการฟัง ทักษะการสื่อสาร

ทักษะการเจรจา

5. การสร้างเครือข่าย การสร้างเครือข่ายระหว่างภาครัฐ ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน และประชาชน การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การสร้างกลไกการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนา ตัวอย่างองค์ความรู้ใหม่

บทสรุป

การพลิกโฉมระบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ การทำงานราชการที่ต้อง ยึดถือความต้องการของประชาชนมาก่อนเสมอ การให้บริการของรัฐต้องมุ่งตอบสนอง ปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ใช่มุ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ หลัก 4 ประการ ในการปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้เป็นการบริการที่ยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง คือ 1. การกำหนดกรอบมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบ (Accountability) 2. การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการ สามารถตัดสินใจ ริเริ่ม กำหนดการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการและรับผิดชอบต่อตัดสินใจของตนได้ 3. หน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงการให้บริการ และผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากขึ้น 4. ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลายแบบหลายแนวทางในการตอบสนองความต้องการของตน จากกรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านตาก จะเห็นได้ว่า หากส่วนราชการจะนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ ควรมีขั้นตอนดังนี้ (ชาติชาย ณ เชียงใหม่ 2006) 1. การวางระบบการประกันคุณภาพการบริการ โดยส่วนราชการควรกำหนดระยะ เวลาการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ 2. การพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรให้เป็นผู้ที่พร้อมให้บริการด้วยไม่ตรีจิตอันดี เสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กรให้ตระหนักถึงการยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง 3. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งต้องเป็น ระบบที่ทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อเป็นเครื่องมือในการ ปรับปรุงคุณภาพการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กัมพล เพ็ชรล้อมทอง, สันติ ปัญญา, สุรภา เอมสกุล และโชติ บดีรัฐ. (2565). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลธิชา ชัยศิริรัตน์. (2560). *พลวัตการปฏิรูประบบราชการ: ปฏิสัมพันธ์ระหว่างอำนาจและวาทกรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดา ลักษณะ กระจ่าย. (2565). การให้บริการประชาชนตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. *วารสารสหวิทยาการและการจัดการร่วมสมัย*, 1(1), 1–13.
- พระครูปลัดประวิทย์ วรธมโม, & พระครูใบฎีกาอภิชาติ ธรรมสุโข. (2565). รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่กับการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 4(3), 587–599.
- พระมหาคำพันธ์ ปากโร, พระครูจินดา สารานุกูล, & ประยงค์ ศรีไชย. (2565). การบูรณาการพุทธนวัตกรรมกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 7(1), 1243–1252.
- ปาด้อย, & เกษภา. (2564). ประสิทธิภาพของรัฐบาลในการบริหารจัดการข้อพิพาทหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ส่งให้นายกรัฐมนตรีพิจารณา. *วารสารรัฐศาสตร์*, 39(2), 45–68.
- Phookpan, P. (2019). ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน: กรณีศึกษาการจัดการป่าชุมชนศิลาแลงและป่าชุมชนสะเอียบ. *Journal of Multidisciplinary Academic Research and Development (JMARD)*, 1(3), 43–62.

Ritthitham, W., Sitthi, P., & Chanpo, P. (2021). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลนคร
สกลนคร. *Journal of MCU Nakhondhat*, 8(5), 27–41.

เชี่ยวเชิงงาน, & พรธีรา. (2562). บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ. *วารสาร
เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา*, 6(2), 99–113.

สมคิดพุ่ม ทุเรียน และประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2565). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของพลเมืองไทยในยุคดิจิทัล. *วารสารสันติ
ศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 10(5), 2298–2312.

ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (2549). *การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ.