

การสะท้อนและข้อคิดเห็นต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ
Reflection and opinions on the public service of government agencies

ณฐพนธ์ คงศิลา

Nathapon Kongsila

ประธานกรรมการ บริษัท เอส อินเตอร์เทรดดิ้ง แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

Chief Executive Officer S Inter trading and Transport Co.,Ltd.

kongsila_s@hotmail.com



บทคัดย่อ

ภาพลักษณ์ของหน่วยงานรัฐทั้งในอดีตและปัจจุบันมิได้รับการพัฒนาองค์ไปสู่จุดสูงสุดในความรู้สึกของประชาชน อีกทั้งความรู้สึกยังสะท้อนถึงความเป็นเจ้านายมากกว่า ผู้ให้บริการในฐานะลูกจ้างทั้งนี้เพราะค่านิยมที่ถูกปลูกฝังอันยาวทำให้ประชาชนเป็นเพียงความเลื่อมลางของความจริงตามกรอบคิดเชิงประชาธิปไตยในสังคมไทย แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะมีงบประมาณสำหรับการพัฒนาภาคความรู้ ทักษะ ศักยภาพ รวมไปถึงการระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และกลยุทธ์การพัฒนาข้าราชการก็ตาม แต่ภาพความเหลื่อมล้ำระหว่างรัฐกับประชาชนมิได้ดีขึ้นจากยุคอดีตที่ผ่านมา ทำให้เห็นว่า หัวใจหลักของหน่วยงานรัฐอยู่ที่การบริการประชาชนในฐานะเจ้าของประเทศ ในฐานะผู้เสียภาษี และในฐานะเจ้านายข้าราชการไทยแม้กระทั่งรัฐบาลก็ตาม ย่อมต้องให้ความสำคัญต่อประชาชนให้มากขึ้นด้วยข้อปฏิบัติเหล่านี้ ได้แก่ 1.การบริการประชาชนด้วยหัวใจของลูกจ้างที่ดี 2.การบริหารจัดการงบประมาณอย่างคุ้มค่าและโปร่งใสที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้ 3.การยกระดับการพัฒนาคุณชีวิตเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมระหว่างคนจนกับคนรวย 4. ความสามารถของหน่วยงานที่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ 5.สร้างบรรทัดฐานอย่างเท่าเทียม และ6.สร้างภาพลักษณ์ที่น่าภาคภูมิใจให้กับประชาชน

คำสำคัญ : การสะท้อนและข้อคิดเห็น, การบริการประชาชน, หน่วยงานรัฐ.

Abstract

The image of government agencies, past and present, has not been developed to the highest point in people's feelings. In addition, their feelings reflect a greater sense of mastery. The service provider as an employee, because the long-established values of the people are merely

the fuzzyness of truth in accordance with the democratic conception of Thai society. Although the government sector has a budget for the development of knowledge, skills, potential, as well as good management systems in accordance with the principles of good governance. And strategies for developing civil servants But the image of the inequality between the state and the people has not improved from the past, suggesting that the core of the government is serving the people as the owners of the country. As a taxpayer And as a boss of Thai government officials, even the government Must give more importance to the people with these practices: 1. Serving the people with the heart of a good employee. 2. Budget management in a cost-effective and transparent manner that people can perceive. 3. Enhancing the quality of life development to reduce the gap between the poor and the rich 4. The ability of the organization to solve the problems of the people. 5. Establish equal norms. And 6. Create a proud image for the people.

Key words: Reflections and opinions, service of the people, government agencies.

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันมีความรวดเร็วอย่างมากต่อการกระบวนทัศน์ ที่มีผลต่อการการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชน มาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การบริหารงานแบบ มีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและเป็นไปในแนวราบ การเปิดโอกาส ให้เอกชนได้เข้ามาแข่งขัน การให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2561 : 31) แต่การบริการที่ดีก็มักจะมีอุปสรรคอยู่บ้างเช่น ข้อจำกัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อจำกัดที่เกิดจากลักษณะของบริการ ความเป็นแบบแผนเดียวกันของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบฟอร์มเอกสารคำขอต่าง ๆ และปัญหาด้านโครงสร้างและอัตรากำลัง (วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์, 2559 : 2) ทำให้ภาครัฐพยายามพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐมักเรียกว่า สมรรถนะขององค์กรหรือสมรรถนะของข้าราชการ ที่สามารถบ่งบอกถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการ

บริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อันเป็นพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบเพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักในภาคราชการ พลเรือน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 3-4)

โดยเฉพาะสมรรถนะการบริการที่ดีเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดไว้ที่มีองค์ประกอบได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การมีคุณภาพการให้บริการที่ดี (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์และนิคม เจียรจินดา, 2561 :11-12) เพราะฉะนั้น การบริการที่ดีของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อประชาชนเป็นบทบาทหน้าที่โดยตรงที่ระบุถึงความพร้อมและศักยภาพของหน่วยงานรัฐว่าจะสามารถทำงานด้านการบริการที่ดีผ่านจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อประชาชนได้หรือไม่อย่างไรที่สะท้อนถึงความเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้

สมรรถนะการบริการของหน่วยงานรัฐ

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดต่อองค์กร และมีความสำคัญต่อประเทศชาติเนื่องจากบุคลากรจะทำหน้าที่ในการบริหารจัดการสินทรัพย์ให้เป็นผลผลิต ไม่ว่าจะเป็นสินทรัพย์รูปแบบ การบริการที่ดี ดังนั้น หากองค์กรรัฐสามารถดำเนินการพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติสอดคล้องเหมาะสมกับงานทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเหล่านี้ย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพให้กับทุกองค์กรได้ และสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ได้ถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ทุกภาคส่วนในสังคมไทยเห็นพ้องร่วมกันน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญาแนวทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดภูมิคุ้มกันและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน มุ่งสู่ “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554 : 137)

ทรัพยากรในองค์การภาครัฐที่ดีและมีคุณภาพนั้น การให้บริการดีหรือไม่ให้วัดจากความพึงพอใจในบริการเสมอไป หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม

คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ (แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์และนิคม เจียรจินดา, 2561 :12) ซึ่งโดยหลักการบริการที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความ ชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือ สนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น ภาพลักษณ์ “การบริการที่ดี” (สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก, 2560 : 1-2) ประกอบด้วยหลักการบริการที่ดีดังนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต
2. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต
3. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา
4. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน
6. การยิ้มแย้มแจ่มใส
8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา
9. การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยี
9. การติดตามและประเมินผล

การบริการที่ดีทั้ง 9 ประการที่กล่าวมามีทำให้องค์กรภาครัฐสามารถได้รับการยกย่องเชิดชูทั้งในส่วน ของประชาชนและหน่วยงานรัฐด้วยเพราะเป็นผลการทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งยืนยัน ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นต้นแบบที่ดี ให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ได้ด้วยการพัฒนาการให้บริการ ด้วยการสร้างนวัตกรรมจากการนำแนวคิด องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยี มาประยุกต์ พัฒนาหรือสร้างรูปแบบการให้บริการ กระบวนการ/ระบบบริการ รูปแบบใหม่ ๆ ภายใต้การส่งเสริมของผู้นาองค์กร และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างก้าวกระโดด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563

: 4-5) เพราะฉะนั้น สมรรถนะการบริการของหน่วยงานรัฐจึงเป็นหน้าที่ของข้าราชการโดยเฉพาะผู้บริหารองค์กรที่จะต้องจัดทำมาตรฐานการบริการที่ดีให้กับองค์กรที่สามารถสร้างระบบการบริการให้หลากหลายรูปแบบ มีความรวดเร็ว เป็นธรรม มีความเสมอภาพ และเท่าเทียมให้เกิดไม่เลือกปฏิบัติในฐานะผู้ให้บริการจัดเป็นสมรรถนะของข้าราชการในหน่วยงานรัฐอีกทั้งการแสดงความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชนที่มีต่อการบริการอันแสดงถึงประสิทธิภาพการบริการโดยรวมที่เป็นสมรรถนะหนึ่งของข้าราชการทุกหน่วยงานอยู่แล้ว แต่ถึงอย่างไรก็ตามความพร้อมและการแสดงการเห็นคุณค่ารวมทั้งการมีจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่อาจเป็นภาวะหนึ่งของการให้ความใส่ใจต่องานด้านการบริการที่ดีมากขึ้น

ข้อคิดเห็นเชิงบวกต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ

งานด้านการบริการเป็นภาระหน้าที่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนที่จำเป็นต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดแต่เน้นการพัฒนาการบริการที่ดีอาจจะมีเป้าหมายแตกต่างกัน กล่าวคือ หน่วยงานภาครัฐอาจมองในมิติการบริการสาธารณะหรือแก่ประชาชนทั่วไปที่เป็นบทบาทหน้าที่ในฐานะผู้รับใช้ประชาชน แต่สำหรับองค์กรเอกชนจะแสดงบทบาทหน้าที่การบริการก็ต่อเมื่อประชาชนเป็นลูกค้าของบริษัทของตนเอง รวมไปถึงการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีเพื่อเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ที่มุ่งหวังสัดส่วนของกำไร แต่นั่นงานการบริการไม่ว่าเป็นองค์กรใดก็ตามย่อมต้องมีกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการและสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ไม่แตกต่างกันมากนักที่มุ่งไปจุดมุ่งปลายทางเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการนั้นๆ ให้ดีที่สุด เพราะฉะนั้น หน่วยงานภาครัฐที่มีข้าราชการเป็นตัวแทนงานการบริการแก่ประชาชนเป็นบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำอยู่แล้วย่อมมีประสบการณ์และเป็นไปตามกรอบสมรรถนะที่กำหนดไว้ ถึงแม้ว่าจะงานประจำแต่ยังมีอีกหลายส่วนงานที่ไม่พยายามพัฒนางานไปสู่ความมีคุณภาพให้มากหรือการบริการที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากนักทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐในหลายๆ ประเด็น แต่ถึงอย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐสามารถพลิกทัศนคติและความรู้สึกที่ไม่ดีเหล่านั้นได้ด้วยการพัฒนางานด้านการบริการเพื่อสร้างความรู้สึกเชิงบวกให้กับประชาชนได้ประเด็นดังต่อไปนี้

1. การบริการประชาชนด้วยหัวใจของลูกจ้างที่ดี เป็นที่ทราบดีว่า หน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ในการบริการประชาชนตามพันธกิจของตนเองที่มีต้องมีจิตสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าข้าราชการ คือ ผู้รับใช้หรือเป็นลูกจ้างของประชาชนในฐานะผู้เสียภาษีต้องรักษางานด้านการบริการด้วยความตั้งใจและใส่ใจในงานที่จะให้งานออกมาดี สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยที่ไม่ต้องการควบคุมหรือเป็นผู้ที่สามารถทำงานตามเป้าหมายได้ด้วยตนเอง งานที่มาจากความตั้งใจจึงมักจะออกมาดีเสมอ เพราะการทำงานด้วยความเต็มใจจะส่งผลถึงระบบการทำงานทั้งหมดทุกส่วนภายในองค์กร มีการประสานงานที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลดการเอาเปรียบกันซึ่งกันและกัน ไม่เห็นแก่ตัว ให้

ความช่วยเหลือเต็มใจและช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น (จารุวรรณ กะวิเศษ, มปป. : 52) ดังนั้น การมีจิตสำนึกถึงผู้ถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและตนเองได้รับเงินเดือนจากประชาชนควรปฏิบัติบทบาทหน้าที่ให้ดีที่สุดด้วยหัวใจบริการให้สมกับความคาดหวังของประชาชนอย่างสูงสุดในฐานลูกจ้างของประชาชน

2. การบริหารจัดการงบประมาณอย่างคุ้มค่าและโปร่งใสที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้ ความคุ้มค่าและความโปร่งใสเป็นหลักของธรรมาภิบาลที่รัฐกำหนดไว้เป็นมาตรฐานการบริหารทั่วไปที่สนับสนุนให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า ตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความชัดเจนในการใช้จ่ายงบประมาณ สามารถป้องกันการใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่คุ้มค่า หรือใช้ไปในทางที่ผิด ให้เกิดความไว้วางใจระหว่างรัฐกับประชาชน หรือมีคำกล่าวที่ระบุว่า “การเปิดกว้างอย่างเต็มที่ให้ประชาชนได้ทราบที่มา และการใช้จ่ายงบประมาณ” นำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณที่มีเหตุผล เหมาะสม และคุ้มค่า (สำนักงบประมาณของรัฐบาล, 2563 : 1) ดังนั้น การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐที่มาจากภาษีของประชาชนย่อมมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลได้ และรับรู้ถึงกระบวนการใช้งบประมาณต่างๆ ได้อย่างเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลอย่างชัดเจนที่สามารถสะท้อนความจริงและช่วยลดการทุจริตคอร์รัปชันของหน่วยงานรัฐมากขึ้นจนนำไปสู่ทัศนคติที่ดีของประชาชน

3. การยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำระหว่างคนจนกับคนรวย เพราะสังคมไทยที่ผ่านมาแม้ว่ารัฐจะมีนโยบายลดความเหลื่อมล้ำก็ตามแต่ไม่ลดได้มากนักเมื่อเทียบกับต่างประเทศ ระบบภาษีไทยยังมีช่องว่างให้คนรวยเสียภาษีน้อยกว่าความสามารถมาก ไม่ว่าจะเป็นการขาดภาษีที่เก็บบนฐานทรัพย์สิน การหลีกเลี่ยงภาษีหลากหลายประเภท ดังนั้น หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องอาจต้องทบทวนความจริงบนสถานการณ์ที่เกิดขึ้นปัจจุบันเพราะรัฐไทยได้ลงทุนไปกับระบบเศรษฐกิจมิใช่น้อยแต่ผลโดยรวมก็ยังไม่ดีขึ้น ซึ่งต้องหาจุดสมดุลระหว่างการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง ผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และความยั่งยืน หนึ่งในกระแสปฏิรูปสากลที่ไทยควรคำนึงถึงคือระบบสวัสดิการที่ดีควรมีลักษณะของ ‘การลงทุนทางสังคม (social investment)’ ที่เป็นการทำหายของระบบสวัสดิการของไทย คือ ต้องเร็ว ทั่วถึง และครบถ้วน สินค้าและบริการต่างๆ ต้องไม่แพง มีประสิทธิภาพที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำได้จริง โดยการให้น้ำหนักกับการลงทุนด้านสังคม มีการขับเคลื่อนนโยบายอย่างเหมาะสมกับบริบทสังคม การเมืองไทยจนเกิดการปฏิรูประบบการบริหารและต้องเร่งสร้างประชาคมสวัสดิการ (สมชัย จิตสุชน, 2558 : 1) เพราะฉะนั้น การลงทุนทางสังคมสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนดีขึ้นโดยมองไปที่ตัวปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมที่ส่งผลให้ระหว่างคนรวยกับคนจนมีวิถีชีวิตที่ไม่เท่าเทียมไม่เสมอภาค เสียโอกาสการพัฒนาตนเอง รวมไปถึงข้อจำกัดด้านสิทธิเรื่องต่างๆ อีกมากมาย

4. ความสามารถของหน่วยงานที่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ ซึ่งพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ในหลวงรัชกาลที่ 9 ที่ทรงมีพระราชดำรัสว่า “...ประเทศชาตินั้น ประกอบด้วยผืนแผ่นดินกับประชาชน และผืนแผ่นดินนั้นเป็นที่เกิดที่อาศัยที่อำนวยประโยชน์สุข ความมั่นคงร่มเย็นแก่ประชาชนให้สามารถอยู่ร่วมกันเป็นปึกแผ่นของชาติได้ ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศจึงมีได้ อยู่ที่การปกป้องรักษาแผ่นดินไว้ด้วยแสนยานุภาพแต่เพียงอย่างเดียวหากจำเป็นที่ประชาชนจะต้องมีความผาสุกปราศจากทุกข์ยากเข็ญ...(เครือข่ายกาญจนาภิเษก, ออนไลน์) เพราะฉะนั้น การแก้ไขปัญหาของประชาชนจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยงานรัฐที่มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถเพื่อเป้าหมายหลักนั้นก็คือการทำให้ประชาชนมีความสุขปราศจากความทุกข์ยากในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งหากจะตั้งคำถามว่า ที่ประชาชนเป็นทุกข์อยู่ทุกวันนี้ก็เพราะขาดความสามารถของรัฐไม่มีหรือไม่ หรือเป็นเพราะสิ่งใดที่ทำให้ประชาชนคนไทยมีความยากจน ทุกข์ได้ยากอยู่ แต่ถึงอย่างไรก็ตามเชื่อว่า หากหน่วยงานรัฐใช้ความสามารถอย่างสูงสุดแล้วก็จะสามารถแก้ปัญหาทั้งหลายภายในสังคมไทยได้อย่างแน่นอนด้วยวิธีการที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

5. สร้างบรรทัดฐานอย่างเท่าเทียม เป็นกระบวนการทางสังคมที่จัดขึ้นเพื่อควบคุมสมาชิกให้มีความสัมพันธ์กันภายใต้แบบแผนและกฎเกณฑ์เดียวกันเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม สาเหตุที่ต้องจัดระเบียบทางสังคมก็เพื่อให้การติดต่อสัมพันธ์กันทางสังคมเป็นไปอย่างเรียบร้อย (Piyakamon Mahiwan Wattanachai Kwalamthan and Pornamrin Promgird, 2016 : 1523) ซึ่งในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ระบุไว้ในมาตราที่ 4 ไว้ว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน..ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง หรือเพศอย่างไหนก็ตาม หรือด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง ย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งหมด ซึ่งหน่วยงานรัฐจะเลือกปฏิบัติมิได้ หากหน่วยงานภาครัฐสามารถกำหนดทิศทางอย่างนี้ได้ก็เชื่อว่า จะทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่น่าอยู่โดยไม่มีการแบ่งแยกกว่าคนจนหรือคนรวย ลูกจ้างหรือนายจ้าง ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ข้าราชการหรือประชาชน เป็นต้น หากมีการล่วงละเมิดผู้อื่นๆ ย่อมได้รับการลงโทษเฉกเช่นเดียวกัน มีกฎหมายฉบับเดียวกัน มีมาตรฐานเดียวกัน ให้ความสำคัญต่อประชาชนเท่าเทียมกัน เป็นต้น จะทำให้เกิดความรักความสามัคคีกันในสังคมไทย

6. สร้างภาพลักษณ์ที่น่าภาคภูมิใจให้กับประชาชน เป็นภาพที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรทั้งในแง่ระบบการบริหารจัดการ ข้าราชการ ความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้และเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งอาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์ที่ดีเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีหรือเปลี่ยนจากไม่ดีกลายเป็นดีก็ได้ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาที่เกิดขึ้นทีละน้อยและสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นจนสามารถฝังรากฐานมั่นคงแน่นหนา อยู่ในจิตใจและทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน (จินตวิโร เกษมสุข, ออนไลน์) ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยรัฐเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างมากในฐานะหน่วยงานที่ทำงานให้กับประชาชนซึ่งส่งผลต่อความเชื่อถือในหลายๆ เรื่องและสามารถเป็นที่พึ่งพาได้เพราะหากหน่วยงานรัฐไม่มีภาพลักษณ์ที่ดีหรือไม่สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ก็เท่ากับว่า สังคมไทยจะขาดความสุขในสังคมอีกยาวนานและจะเกิดความขัดแย้งตามมา เพราะฉะนั้น ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานรัฐจะสามารถสร้างความภูมิใจให้กับประชาชนได้มีที่พึ่งพิงในยามที่เดือดร้อนจากปัญหาต่างๆ และให้ความร่วมมือที่สร้างจะสังคมแห่งความเอื้ออาทรต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

ภารกิจของหน่วยงานทุกหน่วยงานย่อมต้องการที่จะทำงานให้กับประชาชนทุกคนแต่ด้วยความหลากหลายและความซับซ้อนทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้หน่วยงานรัฐเกิดการปรับตัวอย่างเชื่องช้าและไม่ทันต่อสังคมที่มีการปรับตัวไปในทิศทางแบบโลกสมัยใหม่มากขึ้นทำให้ระหว่างหน่วยรัฐในทัศนะและมุมมองของประชาชนไม่สู้กันเกิดที่มาของคำว่า การเหลื่อมล้ำในทุกบริบทสังคม อีกทั้งความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานเป็นปัญหาทางค่านิยมที่มักพูดกันเคยชินว่า หน่วยงานรัฐบริการรับใช้แต่คนรวย คนมีฐานะ และคนที่มีอำนาจ เป็นต้น ทำให้ความรู้สึกต่อยของคนไทยยังสับสนและคนสอนให้ลูกหลานอยากเป็นข้าราชการที่มียศศักดิ์ใหญ่ดังเช่นค่านิยมในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งความสับสนดังกล่าวเป็นบทสะท้อนทางความรู้สึกของคนไทยที่มีต่อหน่วยงานรัฐในฐานะเจ้านายเสมอมากและประชาชนต้องแบกรับภาระอันจำนนต่อค่านิยมดังกล่าวจนกลายเป็นความเห็นแก่ตัวเพื่อเอาตัวรอดให้ได้ในฐานะที่คอยเสียภาษีเพื่อเงินเดือนของข้าราชการและการทุจริตงบประมาณรัฐที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ประชาชนไม่สามารถตรวจสอบได้ แท้ที่จริงแล้วค่านิยมและความรู้สึกกดทับเหล่านั้นเคยเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างมากในยุคอดีต แม้กระทั่งในปัจจุบันภาพลักษณ์ยังแทงใจประชาชนอย่างนั้นถึงแม้ว่าโลกจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม

ภารกิจหลักของหน่วยงานทุกหน่วยย่อมมีบทบาทหน้าที่จะรับประชาชนที่เรียกว่าการบริการที่ดี มี ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ระเบียบ กฎเกณฑ์และแนวทางมากมายที่ระบุว่าหน่วยงานรัฐต้องบริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตด้วยใจที่เป็นธรรมลดความไม่เป็นธรรมในการบริการในสังคมจนนำไปสู่ความสุข และลดความทุกข์ที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างเท่าเทียมด้วยการ .การบริการประชาชนด้วยหัวใจของลูกจ้างที่ดี การบริหารจัดการ

งบประมาณอย่างคุ้มค่าและโปร่งใสที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้ การยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำระหว่างคนจนกับคนรวย ความสามารถของหน่วยงานที่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ สร้างบรรทัดฐานอย่างเท่าเทียม และการสร้างภาพลักษณ์ที่น่าภาคภูมิใจให้กับประชาชน ประเด็นทั้งหลายที่กล่าวมาเป็นการสะท้อนและข้อคิดเห็นที่ดีต่อการบริการของประชาชนในสังคมไทยที่มองเห็นศักยภาพและบทบาทว่าหน่วยงานรัฐสามารถพลิกวิกฤติศรัทธาและความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้จนนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาสังคมไทยต่อไป

References

- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ. **วารสารเกษมบัณฑิต**. ปีที่ 19. (ฉบับพิเศษ) (กันยายน – ตุลาคม). :12.
- เครือข่ายกาญจนาภิเษก. พระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชนานแห่งท้าวพระยาแห่งเกล้ารักษาพระองค์ในพิธีถวายสัตย์ปฏิญาณตน และสวนสนามของทหารรักษาพระองค์ ณ ลานพระบรมรูปทรงม้า พระราชวังดุสิต กรุงเทพมหานคร วันพฤหัสบดีที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2547. [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : https://king.kapook.com/kingrama9/royal_words_person_05.php [15 พฤษภาคม 2564].
- จารุวรรณ กวีเศษ. (มปป.). **คุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ**. วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี.
- จินตวีร์ เกษมสุข. **การสร้างภาพลักษณ์องค์กร**, [ออนไลน์]. แหล่งข้อมูล : <https://edupol.org/eduOrganize/eLearning/generalStaff/doc/group10/04/01.pdf> [15 พฤษภาคม 2564].
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2562). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิจิตต์ เอี่ยมสมบูรณ์. (2559). **การพัฒนาการให้บริการภาครัฐกรณีศึกษา : ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชัย จิตสุชน. (2558). **ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย: แนวโน้ม นโยบายและแนวทางขับเคลื่อนนโยบาย**. รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สำนักงบประมาณของรัฐบาล. (2563). **แนวทางการเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการงบประมาณ**. สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555–2559)**. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด, 2554.

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2564

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). **คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย และตัวอย่าง พฤติกรรม บ่งชี้**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). จังหวัดนนทบุรี: บริษัท พี.เอ.สียิ่ง จำกัด

_____. (2563). **หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐประจำปี พ.ศ. 2563**. สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

กรวิก ช.สรพงษ์และคณะ (2560). **คู่มือมาตรฐานการให้บริการ**. นครนายก : สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก.

Piyakamon Mahiwan Wattanachai Kwalamthan and Pornamrin Promgird. (2016). The study of a
Constitution for Living through the concept of social organization. **Proceeding of 12th
International Conference on Humanities & Social Sciences 2016 (IC-HUSO 2016)**. 14-
15 November 2016. Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University,
Thailand. : 1523.