

บทที่ 2

การบริการ สาธารณะ

↓ LET'S GO! ↓



หลักการพื้นฐานของแนวคิดเกี่ยวกับ ทางเลือกสาธารณะ

ติน ปรัชญพฤษ์ (2556 : 328) ได้อธิบายว่า แนวความคิดทางเลือกสาธารณะ เป็นแนวคิด ที่อธิบายได้ว่า หน่วยราชการควรแข่งขันในการจัดหาสินค้าและบริการให้แก่ประชาชนที่เป็นลูกค้า และไม่ควรมุ่กขาดสินค้าและบริการตลอดจนตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของกลุ่มผลประโยชน์



การบริการสาธารณะโดยองค์กรภาครัฐ

วิลเลียม เอช ลูซี่ เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูธรี เอส เบิร์กเฮด (WILLIAM H. LUCY, DENNIS GILBERT AND GUTERIE S. BIRKHEAD, 1977 : 988) มองว่า การให้บริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

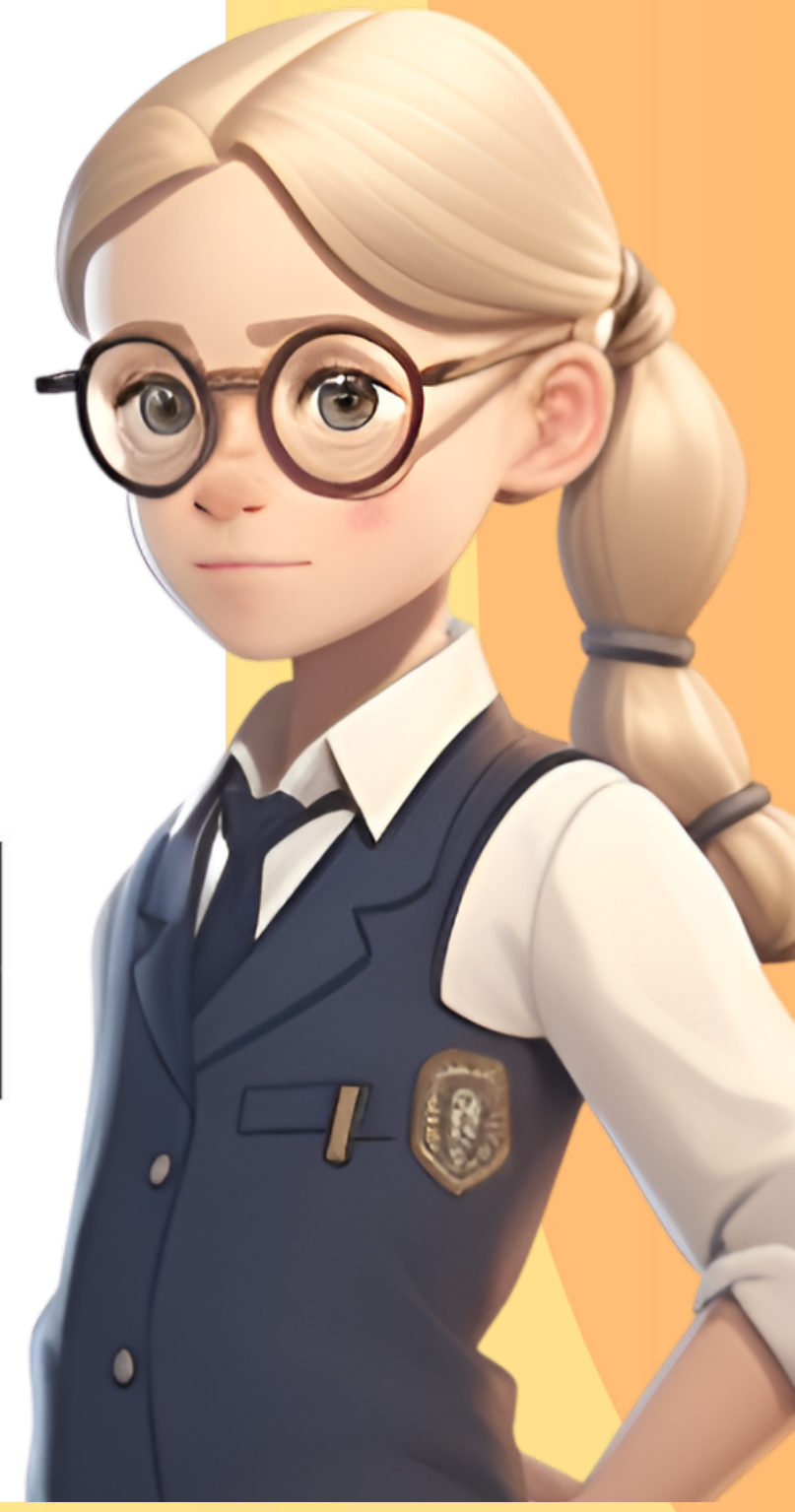
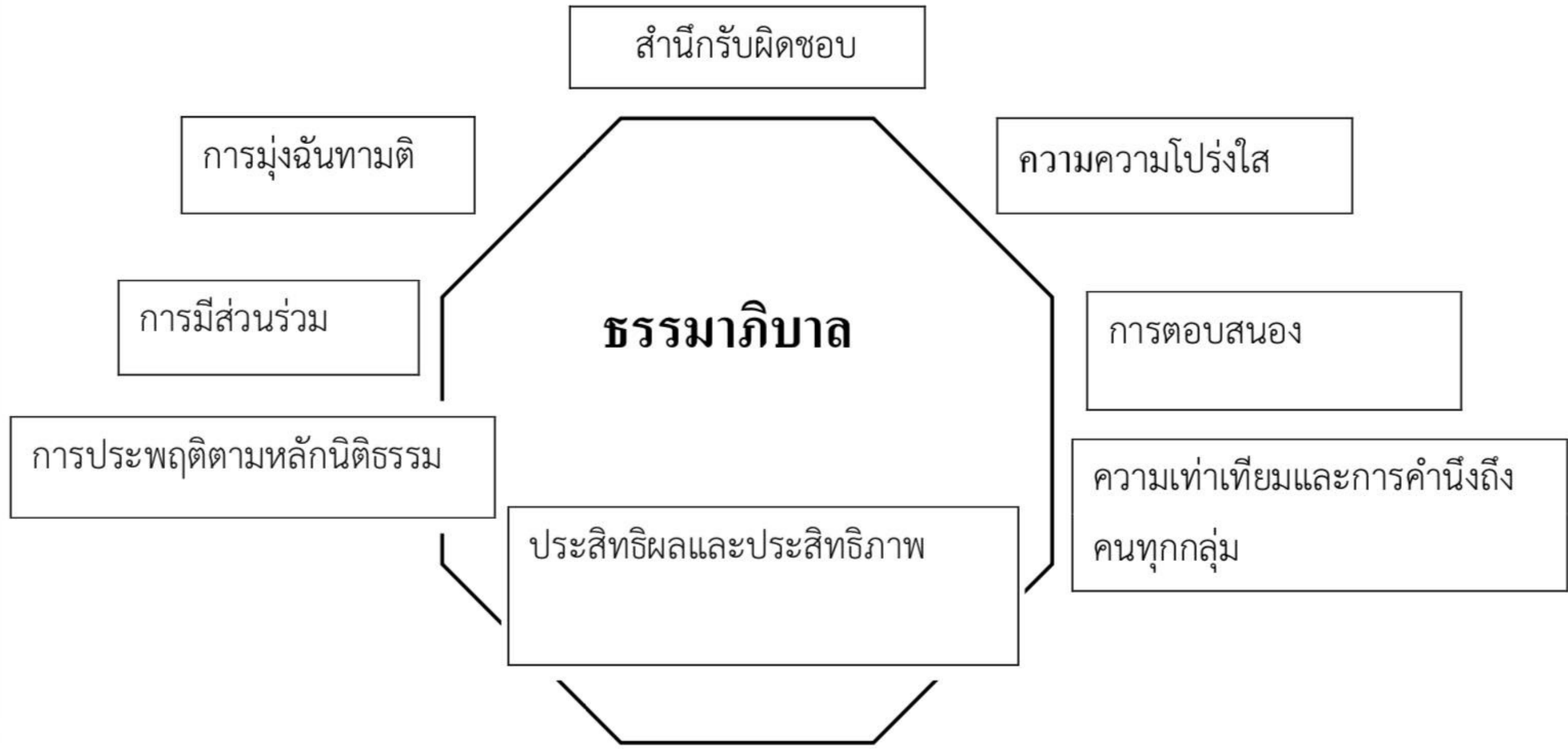
1.1 ปัจจัยนำเข้า (INPUT) หรือทรัพยากรอันได้แก่บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 กิจกรรม (ACTIVITIES) คือกระบวนการ (PROCESS) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร

1.3 ผล (RESULTS) หรือผลผลิต (OUTPUTS) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ

1.4 ความคิดเห็น (OPINIONS) ต่อผลกระทบ (IMPACTS) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ





ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเลท (JOHN D. MILET, 1954 : 397) ได้อธิบายเกี่ยวกับค่านิยมในการ ให้บริการสาธารณะ 5 ประการ

- 4.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (EQUITABLE SERVICE)
- 4.2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (TIMELY SERVICE)
- 4.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (AMPLE SERVICE)
- 4.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CONTINUES SERVICE)
- 4.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (PROGRESSIVE SERVICE)



1. การวางแผนเพื่อการบริการสาธารณะ

การวางแผน ถือว่าเป็นหน้าที่แรกที่สำคัญในการบริหารจัดการทุกครั้ง ทั้งในด้าน การเงิน ทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ กระบวนการดำเนินงาน

2. การจัดองค์การเพื่อบริการสาธารณะ

มีพัฒนาการมาจากการจัดองค์การแบบ ดั้งเดิมที่ได้รับอิทธิพลของทฤษฎีองค์การขนาดใหญ่ที่เป็นระเบียบแบบแผนหรือทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy Theory) ของแมกซ์เวเบอร์ (Max Weber)



3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการบริหารสาธารณสุข

วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2559 : 35-36)

- 3.1 การดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูงเข้าสู่วงการ
- 3.2 การดึงสมรรถนะของบุคคลมาใช้ในการทำงาน
- 3.3 การธ ารงรักษาและพัฒนาบุคลากร

4. จริยธรรมในการ บริการสาธารณสุข

จริยธรรมของการบริการสาธารณสุขสะท้อนมาจากหลักค าสอนทาง พระพุทธศาสนาที่สำคัญในหลายเรื่องคือธรรมที่สำคัญของการให้บริการ สาธารณะ เช่น ทศพิธราชธรรม 10 ประการ สังคหวัตถุ 4 อิทธิบาท 4 เป็นต้น



5. ระบบสารสนเทศการบริการ สาธารณะ

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ของรัฐ จึงเป็นแนวทางและเป้าหมายสำคัญของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ รวมไปถึงความคาดหวัง ของประชาชนที่อยากเห็นมิติใหม่ของการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

6. คุณภาพของการให้ บริการสาธารณะ

นพปฎล สุทธนนท์ (2549 : 48) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพไว้ว่า คุณภาพคือ ความมุ่งมั่นและการแสวงหาสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ



สรุปท้ายบท



ทั้งนี้ในทางปฏิบัติ สามารถนำทฤษฎีทางเลือก
สาธารณะมาใช้ในการปรับปรุงการ บริหารงาน
ภาครัฐจากเงื่อนไขที่นำเสนอจากฐานคติต่าง ๆ
ได้ การบริการสาธารณะโดยองค์การภาครัฐ จึงมี
ความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะ โดยไม่
เพียงแต่มีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์กรของรัฐเท่านั้น แต่
ยังครอบคลุมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบรรดา
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐด้วย ซึ่งเป็นไปตาม
กฎหมายและเกี่ยวข้องกับรัฐบาลที่จะต้องม
กิจกรรมต่าง ๆ