

บทที่ 9 การเสริมสร้างจิตสำนึกสาธารณะในการ
ให้บริการภาครัฐ



แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกสาธารณะ

นฤทัย อัจจุรงค์ (2544 : 37) ให้ความหมายจิตสำนึกสาธารณะว่า หมายถึงความตระหนักของบุคคลถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะช่วยเหลือสังคม ต้องการเข้าไปแก้วิกฤตการณ์โดยรับรู้ถึงสิทธิควบคู่ไปกับหน้าที่และความรับผิดชอบ สำนึกถึงพลังของ ตนว่าสามารถร่วมแก้ไขปัญหาได้และลงมือกระทำเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยการ เรียนรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกันกับคนในสังคม



คุณลักษณะของจิตสำนึกสาธารณะ

1. มีวิสัยทัศน์ร่วมกันคนในชุมชนต้องมองอนาคตร่วมกัน
2. ประชาชนสำนึกถึงพลังของตนเองว่าจะสามารถรวมแก้ไขเปลี่ยนแปลงสังคมได้
3. ความรักเอื้ออาทรสามัคคี
4. การเรียนรู้ที่มีการปฏิบัติร่วมกัน
5. การมีเครือข่ายและการติดต่อสื่อสาร



แนวคิดการจัดการภาครัฐ แนวใหม่



การบริหารงานภาครัฐ (Public Administration) ได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติ
ตาม กรอบแนวคิดหรือตัวแบบระบบราชการในอุดมคติซึ่งแนวคิดดังกล่าวถูกคิดค้น
และพัฒนาขึ้นโดย นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันที่ชื่อ Max Weber

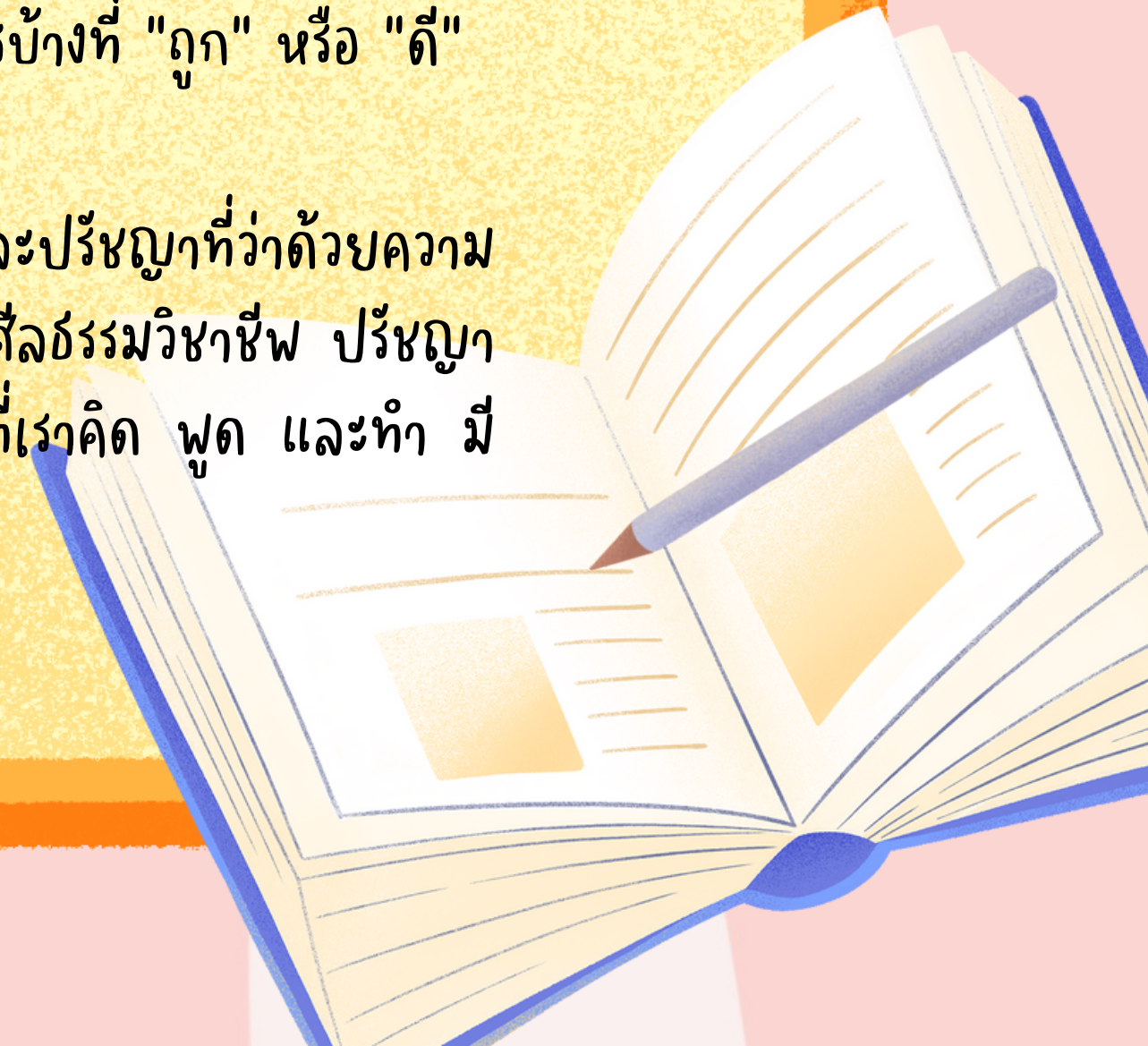


การบริการภาครัฐกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พัฒนาตัวแบบจรรยาบรรณของข้าราชการ

จริยจรรยาบรรณ หมายถึง การศึกษาและวิถีการปฏิบัติเกี่ยวกับการตัดสินใจภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรม หรือการศึกษาดูว่ามีพฤติกรรมอะไรบ้างที่ "ถูก" หรือ "ดี" สมควร หรือไม่สมควร เมื่อมองจากมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ

จรรยาบรรณ หมายถึง การศึกษาอย่างเป็ระบบศาสตร์และปรัชญาที่ว่าด้วยความประพฤติ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และคุณพินิจที่มีพื้นฐานมาจากศีลธรรมวิชาชีพ ปรัชญา ส่วนตัว และ เจตจ านงส่วนบุคคลและมาตรฐานที่จะทดสอบว่า สิ่งที่เราคิด พูด และทำ มีจรรยาบรรณศีลธรรมหรือไม่



วัตถุประสงค์ของจรรยาบรรณข้าราชการ พลเรือน

1. ให้ข้าราชการมีความประพฤติที่ดี
2. ให้ข้าราชการมีความสำนึกในหน้าที่ข้าราชการ
3. ให้ข้าราชการสามารถประสานงานกับทุกฝ่าย
4. ให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น



ประเภทของจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือน

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง
2. จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน
3. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และ ผู้ร่วมงาน
4. จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม



การพัฒนาตนเองไว้ว่า จะต้องพัฒนาให้ครบทั้ง 3 ด้าน

1. พฤติกรรม สำหรับพฤติกรรมที่ดีงาม
2. จิตใจ สำหรับจิตใจเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวชี้ นำพฤติกรรม
3. ปัญญา เป็นตัวแก้ปัญหานา

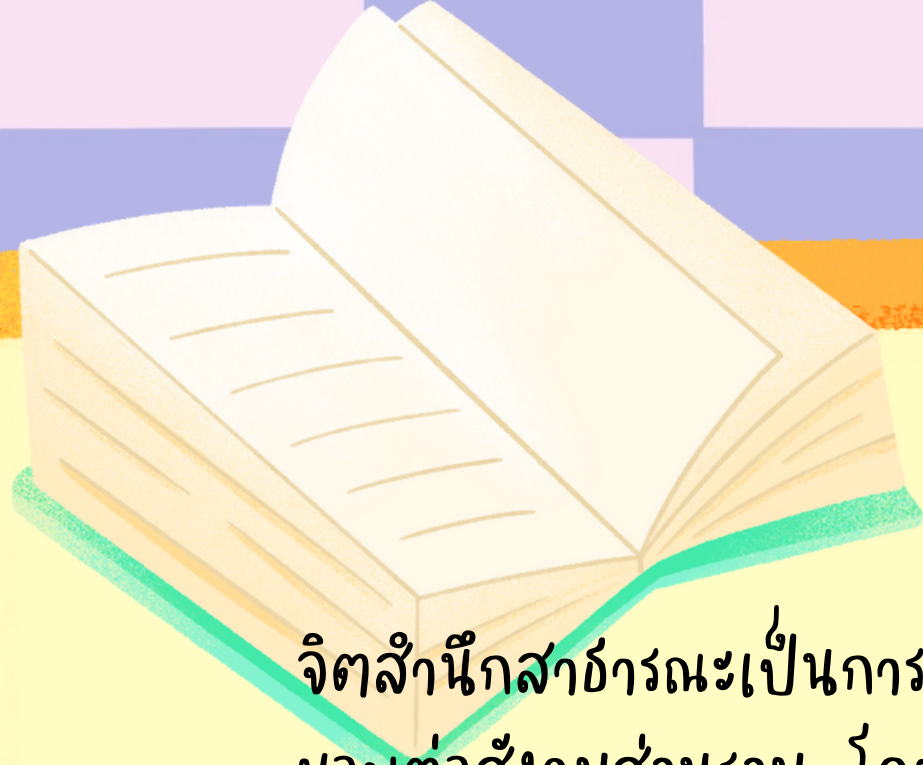


โลกบาลธรรม

- 1) หิริ คือ ความละอายแก่ใจ ละอายต่อการทำชั่ว
- 2) โอตตัปปะ คือ ความเกรงกลัวต่อการทำชั่ว

สังคหวัตถุธรรม

- 1) ทาน การช่วยเหลือกันในยามเดือดร้อน
- 2) ปิยวาจา เมื่ออยู่กันตามปกติ ก็พูดกันด้วยความรัก ความปรารถนาดี พูดจา สุภาพอ่อนโยน
- 3) อุตถจริยา เมื่ออยู่กันตามปกติ ก็ทำประโยชน์แก่เขา
- 4) สมน้ำตตตา ความมีตนเสมอ ก็หมายความว่า เสมอภาคกันมีความเป็นธรรม



สรุปท้ายบท

จิตสำนึกสาธารณะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของสังคม และ มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมส่วนรวม โดยการใช้ความทุ่มเท เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล คำนึง ถึงประโยชน์ส่วนรวม และการลงมือปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมเป็นหลัก เพื่อนำไปใช้ ในการบริหารภาครัฐและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยผ่านกระบวนการจัดการ ภาครัฐ ซึ่งการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมที่ยึดกฎเกณฑ์ มีความสลับซับซ้อน ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขึ้นมา เพื่อให้เป็นไปตามคุณลักษณะของ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หรือ "ธรรมาภิบาล" โดยที่ประชาชนมีความ ต้องการและความคาดหวัง จากการจัดการของภาครัฐ ได้แก่ ความเป็นมิตร ความสะดวก ความสบาย ความถูกต้อง และความมี อัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการหรือภาครัฐ

