

ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ

ผศ.ดร.วิลาสินี จินตลิขิตดี
วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง

ลักษณะและสาเหตุของวิกฤตการณ์

ในวิชารัฐประศาสนศาสตร์



Ostrom

- วิชารัฐประศาสนศาสตร์เผชิญปัญหาวิกฤตการณ์ทาง
เอกลักษณ์
- **traditional paradigm** ถูกโจมตีจาก
นักวิชาการหลายท่าน
- ศรัทธาที่นักวิชาการมีต่อทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์สมัย
ดั้งเดิมลดลงมาก

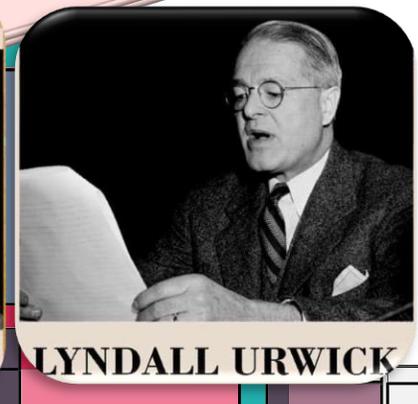
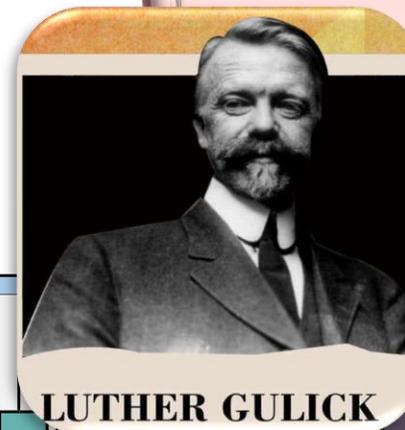
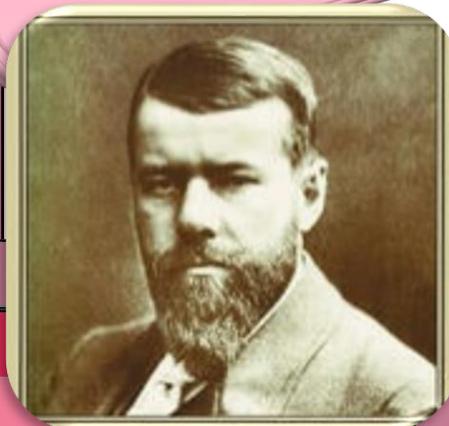
โดยเฉพาะหลังสงครามโลก
ครั้งที่ **2**

รัฐประศาสนศาสตร์ในสหรัฐอเมริกามีรากฐานมาจาก ???

**Woodrow
Wilson**

**Max
Waber**

**Gulick and
Urwick**



LUTHER GULICK

LYNDALL URWICK

การทำทนายทฤษฎี ropic.
ดั้งเดิม

- หลักการบริหารต่าง ๆ มีความขัดแย้งในตัว
- การจัดการบริหารแบบระบบราชการไม่ใช่
วิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
- สถานภาพของวิชาสันคลอน

Waldo

- การแก้ไขวิกฤตการณ์ไม่อาจกระทำสำเร็จโดยอาศัยความคิดของ **Simon** หรือนักวิชาการที่ยึดถือความคิดของทฤษฎี ropic. ดังเดิม

Ostrom

- วิกฤตการณ์ด้านเอกลักษณ์แก้ไขได้ด้วยแนวทางศึกษาใหม่ที่นำเอาแนวความคิด เศรษฐศาสตร์การเมืองมาใช้ควบคู่ไปกับปรัชญาการบริหารแบบประชาธิปไตย

การนำเอาแนวความคิดจากเศรษฐศาสตร์

การเมืองมาช่วยแก้ไขปัญหา

การนำเอาแนวความคิดจากเศรษฐศาสตร์การเมือง
มาช่วยแก้ไข้ปัญหา

แนวทางศึกษาแบบทางเลือกสาธารณะ

1. หน่วยวิเคราะห์ ได้แก่ ปัจเจกบุคคล ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล



คือ

- มนุษย์คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก
- มนุษย์มีเหตุผล
- ปัจเจกบุคคลต้องการทางเลือกที่ทำให้ประโยชน์แก่ตนมากที่สุด
- การเลือกทางเลือกของปัจเจกบุคคลขึ้นอยู่กับว่ามีข้อมูลข่าวสารครบถ้วนแค่ไหน

สามสถานการณ์ ???

สถานะของความแน่นอน

Certainty

สถานะของการเสี่ยง

Risk

สถานะของ

ความไม่แน่นอน

Uncertainty

การนำเอาแนวความคิดจากเศรษฐศาสตร์การเมือง มาช่วยแก้ไข้ปัญหา

แนวทางศึกษาแบบทางเลือกสาธารณะ

2. โครงสร้างของเหตุการณ์ หรือลักษณะของสินค้าและบริการสาธารณะ

- สถานการณ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการบริโภคสินค้าประเภทต่าง ๆ

สินค้าและบริการส่วนบุคคลโดยแท้

- จะมีลักษณะแบ่งแยกได้
- สามารถกำหนดได้ว่าคนที่ต้องการสินค้าและบริการ จะต้องจ่ายค่าตอบแทนก่อน

สินค้าและบริการสาธารณะ

- สามารถรับบริการหรือบริโภคสินค้าได้ แม้ไม่ได้จ่ายค่าสินค้าและบริการสาธารณะก็ตาม

การนำเอาแนวความคิดจากเศรษฐศาสตร์การเมือง
มาช่วยแก้ไข้ปัญหา

แนวทางศึกษาแบบทางเลือกสาธารณะ

ระหว่าง “สินค้าส่วนบุคคลโดยแท้” และ “สินค้าสาธารณะโดยแท้” ย่อมมีประเภท
ของสินค้าซึ่งมีลักษณะผสมของทั้งสองแบบตามอัตราส่วนต่าง ๆ

การนำเอาแนวความคิดจากเศรษฐศาสตร์การเมือง
มาช่วยแก้ไข้ปัญหา

แนวทางศึกษาแบบทางเลือกสาธารณะ

การที่สินค้าสาธารณะสามารถส่งผลต่าง ๆ ได้นั้นมีผลต่อปัจเจกบุคคลมาก โดยธรรมชาติ
แล้วปัจเจกบุคคลจะพยายามลงทุนให้น้อยที่สุดกับสินค้าสาธารณะที่ตนต้องการ
โดยเฉพาะกับสินค้าที่สามารถส่งผลในทางที่ดี เพราะตัวเองไม่ต้องลงทุน แต่ปล่อยให้
คนอื่นออกทุนและแรงแทน

การนำเอาแนวความคิดจากเศรษฐศาสตร์การเมือง
มาช่วยแก้ไข้ปัญหา

แนวทางการศึกษาแบบทางเลือกสาธารณะ

3. การจัดระบบการตัดสินใจ

- เมื่อปัจเจกบุคคลที่มีเหตุผล และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวมารวมกัน เพื่อจัดการสินค้าสาธารณะประเภทต่าง ๆ แล้ว
- จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการตกลงวางกฎเกณฑ์ เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องสินค้าสาธารณะ

การจัดองค์การในส่วนที่
เกี่ยวกับการตัดสินใจ

Ostrom

รูปแบบที่ยอมให้ปัจเจกบุคคลสามารถเลือกโดยอิสระได้ว่าตนจะลงทุนในการจัดหาสินค้าสาธารณะนั้น
มากน้อยแค่ไหน อย่างไร

- เกิดปัญหาเกี่ยวกับกรณีสินค้าสาธารณะที่มีจำนวนน้อยกว่าความต้องการ
- ปัจเจกบุคคลจะไม่ยอมอาสาสมัครลงแรงผลิตสินค้าออกมา และจะคอยให้คนอื่นลงมือมากกว่า
- ต้องสร้างสถานการณ์ที่สมาชิกสามารถได้รับผลตอบแทนพิเศษจากการร่วมแรงกัน หรือ
- ต้องตั้งระบบบังคับให้สมาชิกทุกคนมีหน้าที่ลงทุนผลิตสินค้าและบริการที่ต้องการร่วมกัน

การจัดองค์การในส่วนที่
เกี่ยวกับการตัดสินใจ

Ostrom

รูปแบบองค์การระบบราชการ

- เป็นการจัดระบบการตัดสินใจแบบแบ่งปึกแจกบุคคลเป็นหัวหน้าและลูกน้องตามลำดับชั้นในองค์การ
- การทำงานมีประสิทธิภาพ เพราะมีการแบ่งงานกันทำ
- การบริหารงานแบบระบบราชการมีปัญหามาก คือ ขาดลักษณะของการแข่งขัน, ส่งเสริมสถานการณืที่คนในองค์การทำงานเพื่อตัวเองมากกว่าส่วนรวม, ลักษณะผูกขาดทำให้ประชาชนถูกมัดมือชกให้ยอมรับสินค้าหรือบริการจากองค์การนั้นเพียงองค์การเดียว, หน่วยงานรัฐไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความต้องการของตน

การจัดองค์การในส่วนที่
เกี่ยวกับการตัดสินใจ

Ostrom

รูปแบบประชาธิปไตยแบบร่วมใจกัน

- หลีกเลี่ยงปัญหาของรูปแบบที่หนึ่งและรูปแบบที่สอง
- ให้อัจเจกบุคคลทั้งหลายในชุมชนตกลงกันจัดตั้งหน่วยงาน ทำหน้าที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์การตัดสินใจ
- จัดหาคนที่จ้ะมารับผิดชอบจัดการสินค้าและบริการ ภายใต้กรอบของกฎเกณฑ์ที่ทางชุมชนได้วางไว้

การจัดองค์การในส่วนที่
เกี่ยวกับการตัดสินใจ

Ostrom

การสร้างระบบที่ประกอบไปด้วยการจัดองค์การหลาย ๆ แบบพร้อมกัน

- มีหน่วยงานต่าง ๆ มากมายรับผิดชอบดำเนินการผลิตสินค้าและให้บริการสาธารณะต่าง ๆ
- บ่อยครั้งการทำงานของหน่วยงานเหล่านี้เชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด
- งานแต่ละงานจะประกอบด้วยการจัดระบบองค์การโดยเฉพาะของตน
- สังคมจึงเป็นที่รวมของหน่วยงานเหล่านี้ ซึ่งมีลักษณะของการทำงานร่วมกันที่สลับซับซ้อน

**การนำเอาปรัชญาการบริหาร
แบบประชาธิปไตยมาใช้**



Ostrom

การนำเอาปรัชญาการบริหาร
แบบประชาธิปไตยมาใช้



- อ้างว่า **Wilson** สนับสนุนทฤษฎีการบริหารแบบระบบราชการ
- เห็นว่าความคิดของ **Wilson** เป็นความคิดที่ปฏิเสธหรือไม่ยอมรับทฤษฎีการบริหารแบบประชาธิปไตย
- เชื่อว่าการที่ **Wilson** เลือกวาระใด (**Paradigm**) การบริหารแบบระบบราชการ ทำให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์มีมีจุดบกพร่องมาก

Ostrom

การที่ **Wilson** สนับสนุนการบริหารแบบระบบราชการ

เพราะได้รับอิทธิพลความคิดของ **Thomas Hobbes**

ซึ่งเสนอความคิดว่า “การบริหารการปกครองที่ดีต้องมอบ

อำนาจเด็ดขาดสูงสุดให้กับศูนย์รวมอำนาจสูงสุดแห่งเดียว”

ทฤษฎีอำนาจสูงสุด

**A theory of sovereign
prerogative**

การจัดการบริหารแบบ ประชาธิปไตย

**Alexander
Hamilton**

James Madison

Alex Tocqueville

positive constitutional law

- รัฐธรรมนูญกำหนดขอบเขตและอำนาจการปกครองของผู้ปกครองประเทศ
- ความสำเร็จของระบบการปกครองแบบรัฐธรรมนูญขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ
- ระบบรัฐธรรมนูญของสหรัฐอเมริกาจะประสบความสำเร็จต่อเมื่อมีความเข้าใจในผลได้ผลเสียของตัวระบบ

Positive constitutional law
Hamilton, Madison, Tocqueville

- ปังเจกบุคคลเป็นหน่วยสำคัญของระบบการเมือง
- ต้องตั้งกฎเกณฑ์การตัดสินใจ เพื่อดูแลความสัมพันธ์
- ต้องตั้งกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจพิเศษคอยดูแล
- สังคมจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะแบ่งคนออกเป็น “ผู้ปกครอง”
และ “ผู้ถูกปกครอง”

คล้ายคลึง

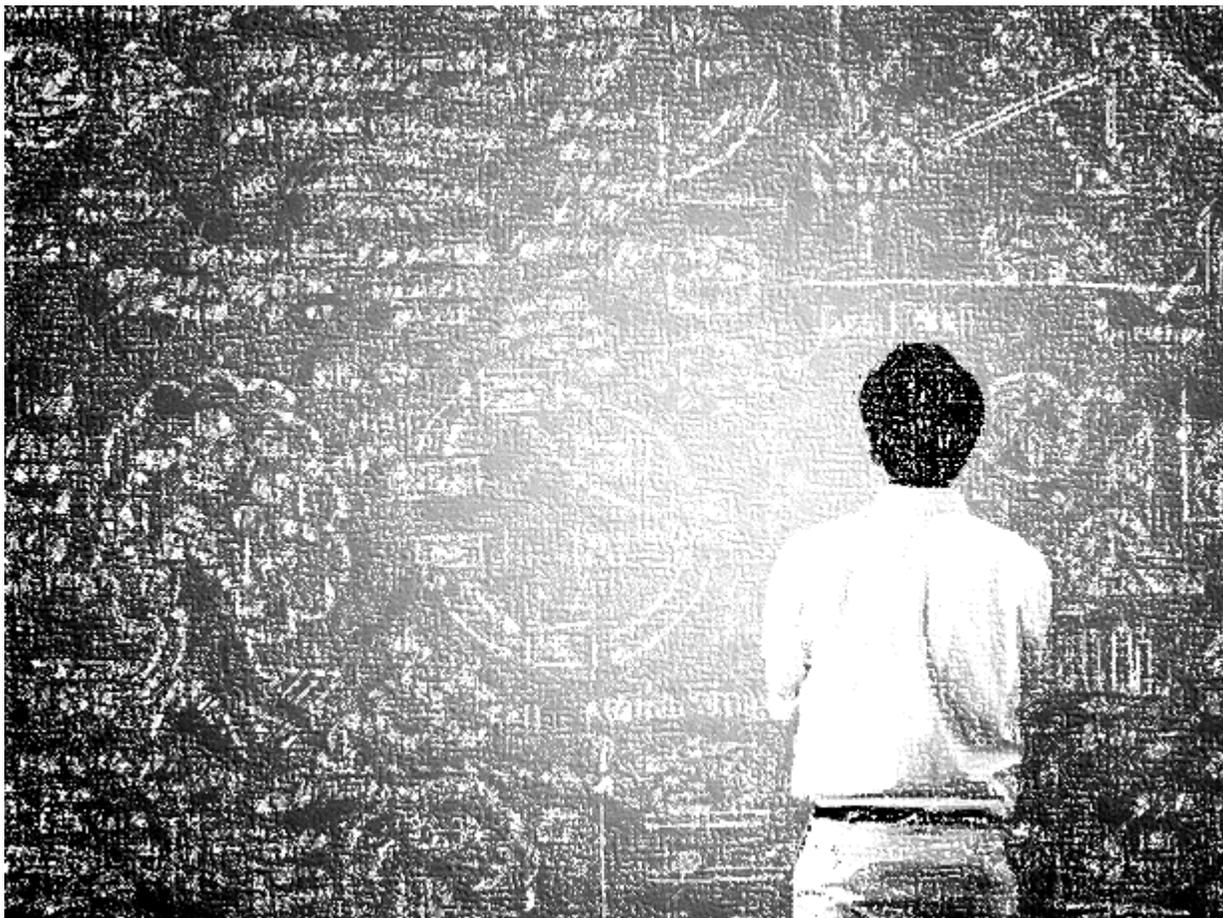
Theory of sovereignty
Hobbes

Positive constitutional law
Hamilton, Madison, Tocqueville

- ความไม่เท่าเทียมกันทางการเมือง
- **Hobbes** ความไม่เท่าเทียมกันทางการเมืองเป็นสิ่งจำเป็น
- กลุ่มนักปราชญ์อเมริกัน ความไม่เท่าเทียมทางการเมืองแก้ไขได้
โดยระบบรัฐธรรมนูญ

แตกต่าง

Theory of sovereignty
Hobbes



ข้อสมมติฐานในพาราได

(Paradigm)

การบริหารแบบประชาธิปไตย

ข้อสมมติฐานในพาราไดม์

(Paradigm)

การบริหารแบบประชาธิปไตย

- บัณฑิตบุคคลที่เป็นผู้ปกครองมีลักษณะเหมือนบัณฑิตบุคคลทั่วไป
- ผู้ใดที่มองเห็นช่องทางว่าจะได้ประโยชน์จากการใช้อำนาจทางการเมืองแล้ว จะใช้โอกาสทันที
- รัฐธรรมนูญแบบประชาธิปไตยจะกำหนดขอบเขตแห่งอำนาจของผู้ปกครองและหน่วยงานรัฐบาล ในลักษณะที่ทำให้มีการตรวจสอบการใช้อำนาจซึ่งกันและกัน

ข้อสมมติฐานในพาราได

(Paradigm)

การบริหารแบบประชาธิปไตย

- การจัดหาสินค้าและบริการสาธารณะเป็นเรื่องของผู้ตัดสินใจหลายกลุ่ม และขึ้นอยู่กับความเป็นไปได้ทางการเมือง “รัฐประศาสนศาสตร์จึงเป็นเรื่องของการเมือง”
- สินค้าและบริการสาธารณะต่างประเภทจำเป็นต้องอาศัยวิธีการจัดการที่ต่างกัน
- การจัดองค์การแบบลำดับชั้นที่สมบูรณ์ ที่เอาข้าราชการอาชีพมาจัดลำดับสายการบังคับบัญชาอยู่ภายใต้ศูนย์รวมอำนาจเดียว ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพลเมืองได้

ข้อสมมติฐานในพาราไดม์

(Paradigm)

การบริหารแบบประชาธิปไตย

- การจัดองค์การแบบลำดับชั้นที่สมบูรณ์ แบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง เป็นวิธีที่ไม่ได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ในแง่การประหยัดเวลา ความพยายาม และทรัพยากร
- ปัจจุบันสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การจัดองค์การและระบบการเมืองที่ดี ต้องใช้วิธีการกระจายอำนาจ

Ostrom

“การบริหารทั้งสองแบบ คือ แบบประชาธิปไตย และ
แบบระบบราชการ นั้น ต่างก็มีความเหมาะสมกับระบบ
การเมืองคนละระบบ ไม่ใช่ว่าแบบหนึ่งจะดีกว่าอีกแบบ”

*การบริหารงานแบบประชาธิปไตย
ต้องอาศัยแนวความคิดจาก
นักเศรษฐศาสตร์การเมือง*



ผลของความคิดทางเลือกสาธารณะ

ผลของความคิดทางเลือกสาธารณะ

Stillman II และ
Golembiewski

ประการแรก

Stillman II กล่าวว่า “วิชารัฐประศาสนศาสตร์ ไม่ได้ตั้งอยู่บนรากฐานพาราไดซ์ของ **Wilson** และ **Weber** อย่างที่ **Ostrom** เข้าใจ”

วิพากษ์
วิจารณ์

ประการที่สอง

Stillman II กล่าวว่า “**Wilson** และ **Weber** ไม่ได้เจตนาสร้างพาราไดซ์ในวิชารัฐประศาสนศาสตร์ **Wilson** เสนอแนวทางการปฏิรูประบบบริหารประเทศ **Weber** เสนอรูปแบบการจัดองค์การในอุดมคติ”

Ostrom

ผลของความคิดทางเล็อกสาธารณะ

Stillman II และ
Golembiewski

ประการที่สาม

Stillman II กล่าวว่า “ข้อเสนอของ **Ostrom** ที่ให้นักวิชาการหันไปใช้ความคิดของนักปราชญ์อเมริกันใน **Federalist Papers** เป็นข้อเสนอที่ทำได้ยาก”

วิพากษ์
วิจารณ์

ประการที่สี่

Stillman II กล่าวว่า “ข้อเสนอของ **Ostrom** พยายามแสวงหาพาราไดม์ใหม่สำหรับวิชารัฐประศาสนศาสตร์นั้นเป็นเรื่องที่แปลก”

Ostrom

ผลของความคิดทางเลือกสาธารณะ

ประการที่ห้า

Stillman II กล่าวว่า “ข้อเสนอของ **Ostrom** ที่ให้ใช้ พาราได (Paradigm) การบริหารแบบประชาธิปไตย ซึ่งตั้งอยู่บนรากฐาน ของทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ เป็นข้อเสนอที่ไม่มีประโยชน์ต่อวงวิชาการ”

ประการที่หก

Golembiewski โจมตีว่า “**Ostrom** มองแคบไป เพราะใช้ปัจเจกบุคคลเป็นหน่วยวิเคราะห์เท่านั้น **Ostrom** ลืมพิจารณา ข้อเท็จจริงที่ว่าหน่วยวิเคราะห์ระดับกลุ่มมีความสำคัญมาก และมีผลต่อการ ตัดสินใจของปัจเจกบุคคล”

Stillman II และ
Golembiewski

วิพากษ์
วิจารณ์

Ostrom

ผลของความคิดทางเลือกสาธารณะ

Stillman II และ
Golembiewski

ประการที่เจ็ด

Golembiewski กล่าวว่า “การบริหารแบบประชาธิปไตยของ **Ostrom** สนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองนั้น อาจไม่ได้นำไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นและการมีศีลธรรมที่ดีขึ้นได้ นอกจากนี้การกล่าวว่างค์การขนาดเล็กมีประสิทธิภาพสูงกว่าองค์การขนาดใหญ่ ก็ไม่ค่อยชัดเจนนัก”

วิพากษ์
วิจารณ์

Ostrom

ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะเป็น ที่ยอมรับแค่ไหน???

เป็นที่นิยมของนัก
รัฐประศาสนศาสตร์
ในวงจำกัด

ไม่เป็นที่ยอมรับโดย
สากลในหมู่
นักวิชาการพาธาใด
ใหม่

มีรากฐานมาจาก
วิชาเศรษฐศาสตร์
จึงยากต่อการเข้าใจ

พิทยา บวรวัฒนา

เป็นกรอบการมองสำหรับ
ทำความเข้าใจปัญหาการ
บริหารในลักษณะหนึ่ง

ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะเป็น
ที่ยอมรับแค่ไหน???

ยกย่องความเป็นอิสระ
และเป็นตัวของตัวเอง
ของมนุษย์

ปัจเจกบุคคลเป็นคนสูงส่งเพราะ
สามารถตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล

เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับ
วิชานโยบายสาธารณะ

ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะเป็น
แนวการศึกษาที่ถูกใจคนอเมริกัน



ความหมายของ
ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ

Bish

“วิชาที่นำเอาความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของตลาดมาใช้
อธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในภาครัฐ ตลอดจน
หาแนวทางในการนำเอากลไกตลาดมาปรับปรุงการ
บริหารงานภาครัฐให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

Mueller

“วิชาที่นำเอาหลักการทางเศรษฐศาสตร์มาใช้ประกอบใน
การศึกษาการตัดสินใจที่อยู่ในส่วนของภาครัฐ”

Ostrom

“สาขาวิชาใหม่ของรัฐประศาสนศาสตร์ที่สามารถนำมาใช้
ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงาน
ภาครัฐได้ ภายใต้กรอบเค้าโครงความคิดการบริหารงาน
แบบประชาธิปไตย”

วรงค์ จันทรรุ

“สมมติฐานหลักของนักเศรษฐศาสตร์การเมือง คือ การวิเคราะห์การบริหารภาครัฐจะต้องยึดปัจเจกบุคคลเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ และปัจเจกชนมีความแตกต่างกันในการแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเองโดยวิธีการที่แตกต่างกัน แต่การตัดสินใจของปัจเจกบุคคลต้องอยู่ภายใต้โครงสร้างของรัฐที่มีอยู่”



วาระช จันทรศร

- ต้องมีการออกแบบโครงสร้างทางการบริหาร เพื่อให้ปัจเจกบุคคลตัดสินใจตามหลักเหตุผล และสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด
- ยอมรับว่าการบริหารภาครัฐก็ไม่ต่างจากภาคเอกชน แม้ว่าจะมีสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน แต่ก็ต้องเผชิญกับกลุ่มที่หลากหลาย จึงต้องมีวิธีการบริหารที่แตกต่างกัน จะเป็นแบบเดียวกันไม่ได้



ความแตกต่างระหว่าง
ภาครัฐและภาคเอกชน

ความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

เอกชน

- ผู้รับบริการมีอำนาจในการเลือก
- มีพลังในการต่อว่าติชม
- ผู้รับบริการสามารถที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นได้
- มีลักษณะของการแข่งขัน

รัฐ

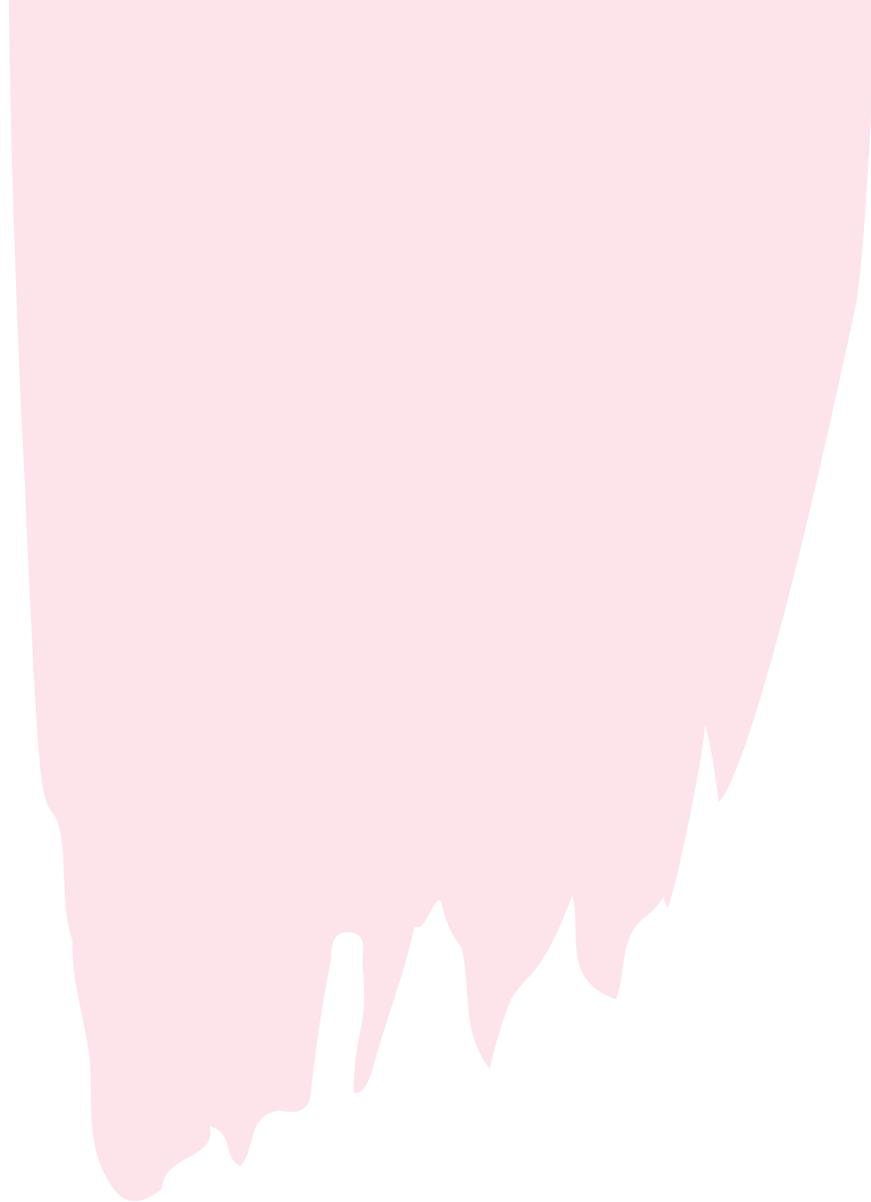
- ผู้รับบริการมักจะไม่มีการเลือก
- หากไม่พอใจ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการที่อื่นได้/หากไปใช้บริการเอกชนต้องเสียค่าใช้จ่าย
- คำต่อว่าไม่ได้รับการรับฟัง
- ผู้รับบริการต้องทนในการรับบริการ

ความแตกต่างระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน



- ภาคเอกชนมีอำนาจในการเลือกและมีพลังในการต่อสู้ว่า
- ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ
- หากภาครัฐสามารถปรับปรุงการให้บริการได้เหมือนกับภาคเอกชน
- ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการจะมีมากขึ้น
- ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของภาครัฐที่มีต่อผู้รับบริการจะมีสูงขึ้น

**ฐานคติของ
ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ**



ฐานคติที่ 1

ยิ่งให้สิ่งจูงใจกับประชาชนมากเท่าใด ประชาชนก็จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะมากขึ้นเท่านั้น

- บังคับบุคคลทุกคนเป็นคนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน แต่เป็นผู้ที่มีเหตุผลและมุ่งแสวงหาประโยชน์สูงสุด
- ให้ความสำคัญกับการออกแบบสิ่งจูงใจ โดยเฉพาะภาคเอกชน
- การให้สิ่งจูงใจลักษณะนี้ จะช่วยทำให้การตัดสินใจของปัจเจกชนผู้บริโภคง่ายขึ้น
- เป็นการออกแบบจูงใจทางบวก เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามาเป็นลูกค้า

ฐานคติที่ 1

การออกแบบสิ่งจูงใจเชิงบวก

- ให้สินบนนำจับแก่ผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการ
- แบ่งค่าปรับในคดีจราจรให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
- การยกย่องบุคคลที่ทำความดี หรือช่วยเหลือราชการ หรือผู้ที่เสียสละให้กับ
กิจกรรมของท้องถิ่น

ยังมีทางเลือกในการให้บริการมากเท่าใด ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์มากขึ้นเท่านั้น

- การให้บริการสาธารณะของภาครัฐในช่วงที่ผ่านมาไม่มีทางเลือกให้กับประชาชน
- เกิดปัญหาความไม่สะดวก ไม่เสมอภาค ไม่เป็นธรรม และเลือกปฏิบัติ ประชาชนเสียค่าใช้จ่าย
- ตรงข้ามกับภาคเอกชนที่แข่งขันกันในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
- ภาคเอกชนมีการออกแบบทางเลือกในการให้บริการไว้หลายทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ฐานคติที่ 2

การพัฒนาทางเลือกในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

- การต่อทะเบียนรถยนต์ของกรมการขนส่งทางบกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์, **Drive Thru**
- การให้บริการทำ **passport** ของกรมการกงสุล
- การให้บริการของรัฐบางประเภทที่ห้างสรรพสินค้า

ยังมีการจัดระบบและกลไกในการรับฟังคำเรียกร้องติชมจากประชาชนผู้รับบริการมากขึ้นเท่าใด ประชาชนก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการและจะมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

- ประชาชนผู้รับบริการจะมีพลังอำนาจในการต่อว่าหรือพลังในการเรียกร้องติชมต่ำ
- ผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่รัฐไม่ต้องรับความเสียหายอันเนื่องจากการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
- ประชาชนผู้รับบริการไม่สามารถทำอะไรได้
- หน่วยงานภาครัฐอาจจัดระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แต่มักใช้เวลานาน
- หากเป็นภาคเอกชนผู้รับบริการเพียงไม่กี่คนก็ถือได้ว่ามีพลังที่จะต้องรับฟัง

ฐานคติที่ 3

การปรับปรุงระบบการรับฟังการเรียกร้องติชม

- เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมิน
- ระยะเวลาในการประเมินควรเป็นประจำวัน ดังเช่นภาคเอกชน
- นำผลการประเมินมาพิจารณาเป็นผลการปฏิบัติงาน

ในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ยิ่งมีการกระจายอำนาจในการบริการมากเท่าใด
ก็จะยิ่งเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น

- ยิ่งมีการกระจายอำนาจในการให้บริการมากขึ้นเท่าใด ประชาชนก็จะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการน้อยลง
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐมากขึ้นเท่านั้น
- การกระจายอำนาจในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนมักอยู่ในรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น
- การให้บริการประชาชนจะได้มีขั้นตอนที่สั้น กระชับ เบ็ดเสร็จ ณ หน่วยที่ตั้งของการให้บริการนั้น

ฐานคติที่ 4

ปรับโครงสร้างการให้บริการของภาครัฐให้เหมาะสม

- ส่งเสริมการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- การให้บริการของรัฐต้องเน้นขั้นตอนที่สั้น กระชับ และกระจายอำนาจในการตัดสินใจลงไปถึงจุดที่ให้บริการ ณ จุดเดียว

ยิ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของภาครัฐมากขึ้นเท่าใด
ก็ยิ่งจะเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

- ยิ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารภาครัฐมากขึ้นเท่าใด ประสิทธิภาพและความสามารถในการสนองตอบต่อประชาชนก็จะยิ่งมีสูงขึ้นเท่านั้น
- การบริหารงานของภาคเอกชนให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยถือว่าเป็นสภาพแวดล้อมภายนอก และให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีของลูกค้า
- การบริหารงานของภาครัฐ ยังไม่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการเท่าที่ควร
- การสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐจึงสำคัญ

ฐานคติที่ 5

ภาครัฐควรส่งเสริมกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของ
รัฐอย่างเต็มรูปแบบ

- ขั้นตอนร่วมแสดงความคิดเห็น ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการตัดสินใจ
ขั้นตอนการร่วมปฏิบัติ ขั้นตอนการติดตามประเมินผล ขั้นตอนการร่วม
รับประโยชน์ ขั้นตอนการปรับปรุงเสนอแนะ
- หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งปฏิบัติได้อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มขีด
ความสามารถ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ยิ่งส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามาร่วมลงมือทำในกิจกรรมของภาครัฐมากขึ้นเท่าใด ก็จะมีเกิดประโยชน์และส่งผลต่อความสำเร็จในนโยบายของภาครัฐมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

- การบริหารภาครัฐมักนิยมใช้กำลังคนในรูปแบบของข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งอยู่ในระบบปิด
- การบริหารภาครัฐเน้นการจ้างพนักงานเท่าที่จำเป็นและให้ความสำคัญกับลูกค้า
- นำหลักคิดของภาคเอกชนมาใช้ในลักษณะที่ทำน้อยให้กลายเป็นมาก
- ในขณะที่ภาครัฐซึ่งมักจะทำมากให้เหลือน้อย
- บางประเทศให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะเป็นผู้ที่เป็นหูเป็นตาให้กับรัฐบาล

ฐานคติที่ 6

ภาครัฐควรยึดนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าร่วมปฏิบัติในกิจกรรม
ของรัฐอย่างจริงจัง โดยยึดหลักปรัชญาทำน้อยให้กลายเป็นมาก

- การนำ อสม. มาช่วยในการปฏิบัติงาน
- การขยายนโยบายอาสาสมัคร ซึ่งมีหลายหน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่

Thank you

