

การมีส่วนร่วมของประชาชน: ประสบการณ์และบทเรียนจากนานาชาติ¹

ความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงานของภาครัฐในปัจจุบัน เนื่องจากประชาชนเริ่มที่จะเปรียบเทียบการให้บริการภาครัฐกับภาคเอกชน และมีความต้องการให้ภาครัฐให้บริการที่ดี มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพเทียบเคียงกับภาคเอกชน ตลอดจนมีความคุ้มค่ากับเงินภาษีที่เสียไป ที่ผ่านมามีหน่วยงานภาครัฐมักคิดเอาเองว่า**ประชาชนต้องการอะไร** และทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดและออกแบบรูปแบบการให้บริการต่างๆ โดย**ปฏิบัติต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน** จึงเป็นที่มาของการให้บริการรูปแบบเดียวกันสำหรับประชาชนทุก ๆ คน (One-size-fit-all services) ซึ่งเป็นการมองข้ามธรรมชาติที่ว่าประชาชนแต่ละคนมีความต้องการ และความคาดหวังที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการให้บริการต่างๆ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานสำคัญ 3 ประการที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการต่อประชาชน ประกอบด้วย

- 1) **การให้ความสำคัญผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Personalized):** การนำข้อมูลเฉพาะตัวของผู้เข้ารับบริการมาใช้ เพื่อนำเสนอการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นรายๆ เป็นการสร้างความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับการดูแลเป็นพิเศษ อาทิ การบริการแจ้งปัญหา 24 ชั่วโมงของนครชิคาโก สหรัฐอเมริกา หรือที่เรียกว่า 311 โดยที่หน่วยงาน 311 จะติดต่อกลับเพื่อรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่ประชาชนแจ้งให้แก้ไข เช่น ถนนเป็นหลุมบ่อ เป็นต้น
- 2) **การให้ความสำคัญในการรับบริการ (User-friendly):** การให้บริการใดๆ นั้น ผู้รับบริการจะสามารถติดต่อรับบริการได้อย่างสะดวก ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการอย่างดี และสามารถออกแบบช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อการรับบริการของกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกัน
- 3) **การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการออกแบบและปรับปรุงการให้บริการ (Interactive)** จะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในทุก ๆ ขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การเริ่มให้บริการ การขยายผลการดำเนินงาน การปรับปรุงการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อที่จะนำไปพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องต่อกลุ่มประชาชนต่าง ๆ

¹ เรียบเรียงผลจาก

- การจัดประชุมนานาชาติด้านการพัฒนาระบบราชการ หัวข้อ "Enhancing Citizen Participation in Public Governance" ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 28-29 พฤษภาคม 2551
- การจัดการบรรยายหัวข้อ Governing Forward: Government Trends Road Map โดย Mr. William D. Eggers จากบริษัทดีลอยท์ ทูช โทมัสตัส ณ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2551
- การเข้าร่วมประชุม Multi-Country Study Mission on Public Governance หัวข้อ "Improving Public Service Delivery: Experiences and Challenges" ณ ประเทศเกาหลี เมื่อวันที่ 14-16 ตุลาคม 2551

ในการปรับปรุงงานบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนนั้น ภาครัฐสามารถนำเอากระบวนการออกแบบการให้บริการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งในการออกแบบดังกล่าว **การเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้รับบริการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ** นับเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งกระบวนการปรับปรุงการให้บริการประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) **การกำหนดสิ่งที่ประชาชนควรได้รับ (Define Experience)** โดยในกระบวนการนี้จะต้องทำความเข้าใจความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และกำหนดประสบการณ์และสิ่งต่างๆ ที่ประชาชนควรจะได้รับ
- 2) **การออกแบบการให้บริการ (Design Experience)** โดยแบ่งกลุ่มของผู้มารับบริการตาม ลักษณะและช่องทางการให้บริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชน ได้รับประสบการณ์ตามที่ได้กำหนดไว้
- 3) **การดำเนินการให้บริการ (Deliver Experience)** เนื่องจากการให้บริการของภาครัฐมี หลากหลาย และจำนวนเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เป็นผู้ให้บริการโดยตรงต่อประชาชนมีจำนวนมาก กระบวนการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่จึงมีความสำคัญมาก ที่จะทำให้การบริการต่าง ๆ โดย เจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคนมีมาตรฐานเดียวกัน อันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ตาม มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ทุก ๆ ครั้งที่ได้รับการบริการจากภาครัฐ
- 4) **การวัดผลการดำเนินการให้บริการ (Measure Experience)** การวัดผลการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการพร้อมๆ กับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อที่จะนำไปปรับปรุงกระบวนการการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของโลกกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

I. การสร้างความเข้มแข็งให้กับภาครัฐ (Inside-Out): Government 2.0 และ e-participation

Government 2.0 หรือ รัฐบาล 2.0 หมายถึงปรากฏการณ์ที่ภาครัฐทั่วโลกได้นำเอา เทคโนโลยี (web 2.0) มาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารจัดการ มีเป้าประสงค์เพื่อให้การทำงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากกว่าเดิม เป็นการพัฒนาระบบบริการของภาครัฐให้มีการเชื่อมต่อเป็นเครือข่ายระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระของประชาชน ในการเข้ามาติดต่อกับภาครัฐ

UNPAN หรือ United Nations Public Administration Network ได้จัดทำรายงาน เรื่อง **From E-Government to Connected Governance** ซึ่งเป็นผลการสำรวจสถานะการ พัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ eGovernment ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ในปี ค.ศ. 2008

ในการให้คะแนน UN Global e-Government Readiness Index ได้จัดความสามารถออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ Emerging -> Enhanced --> Interactive --> Transactional --> Connected ระดับที่มีประสิทธิภาพดีที่สุดคือ ระดับ **connected** ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐาน (ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ในทุกระดับให้สามารถทำงานร่วมกันได้) ทั้งในแนวดิ่ง/แนวตั้ง (ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น) และแนวนอน/แนวราบ (ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ระหว่างรัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน และระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด)

ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม (E-Participation Index) เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่ UN ใช้เพื่อวัดระดับความสามารถและความสะดวกที่รัฐจะติดต่อกับประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประเมินความสำเร็จจาก 1) ความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบายต่างๆ และ 2) โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่เอื้อให้ประชาชนมีช่องทางแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวคิดได้แบบสองทาง (two-way communication)

ตัวอย่างกิจกรรม

- **The Connected Republic:** คือปรากฏการณ์ที่บริษัท Cisco's Internet Business Solutions Group ได้พัฒนาขึ้น โดยได้จัดทำหนังสือปกขาวเรื่อง The Connected Republic 2.0(2007) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับภาครัฐให้สามารถสร้าง พัฒนาเครือข่าย และเทคโนโลยีให้มีขีดความสามารถพร้อมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของภาครัฐในอนาคตได้ (www.theconnectedrepublic.org)

theConnectedRepublic.org

Home Postings Tags People

Welcome to The Connected Republic
How can creators and users of public services gain from our increasingly connected world?

To Portal or Not to Portal?
Featured, last updated about 8 hours ago, 0 Comments

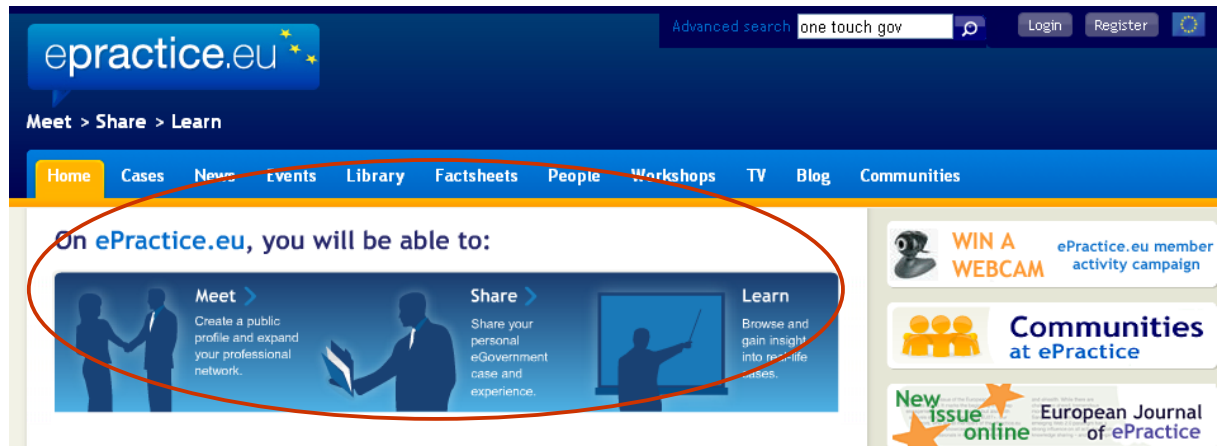
This article from the Yale Law Journal argues that governments should concentrate less on creating all-encompassing integrated portals and more on making its information available more easily. It contrasts rather strikingly with a series of presentations I saw at a recent conference which were all about efforts by several governments to create exactly those kinds of portals. It reminded me of the story from the UK where the folks from MySociety set out to prove the new UK Government site... [Read more](#)

What is this?
A community space, initiated by Cisco's Internet Business Solutions Group, where people interested in public sector transformation can meet each other and share their ideas.

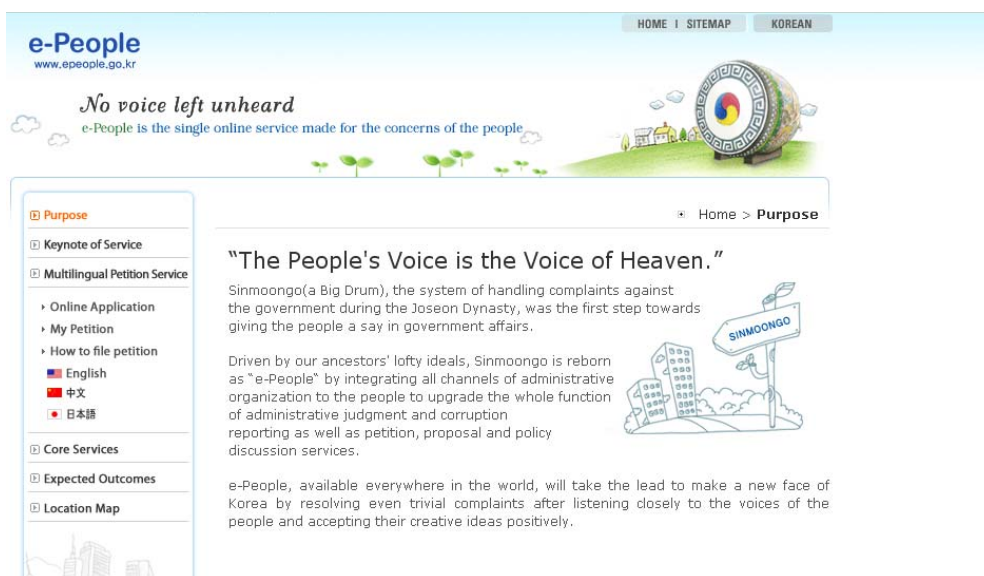
We have recently updated this site. Please [share your feedback and suggestions](#).

[Subscribe to all postings](#)

- **สหภาพยุโรป:** ได้พัฒนาเว็บไซต์ www.epractice.eu ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางสำหรับการพบปะ แลกเปลี่ยน และเรียนรู้ (meet -- > share -- > learn) ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี (อาทิ การพัฒนา one touch gov ในประเทศอังกฤษ) ตลอดจน เป็นเวทีสร้างสรรค์นวัตกรรมในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน



- **สาธารณรัฐเกาหลี :** Ministry of Public Administration and Security (MOPAS) ได้พัฒนาระบบข้อเสนอแนะจากประชาชน (citizen's idea suggestion system) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปิดให้ประชาชนเสนอแนะแนวคิดเพื่อพัฒนาการให้บริการของรัฐผ่านทางช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ (www.epeople.go.kr) แฟกซ์ และอีเมล 2) เสริมสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม และทัศนคติเชิงบวก ในขณะที่ประชาชนรู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงงานของภาครัฐ ตัวข้าราชการเองก็รู้สึกภูมิใจต่อผลงานของตน ไม่รู้สึกเหมือนโดนจับผิดจากภาคประชาชน ก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างจริงจังและความสำเร็จแบบ win-win และ 3) พัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐให้ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ รัฐบาลเกาหลีได้กระตุ้นและจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยจะคัดเลือกและจัดสรรสิ่งจูงใจให้กับผู้ที่มีข้อเสนอแนะที่ดี และน่าสนใจ

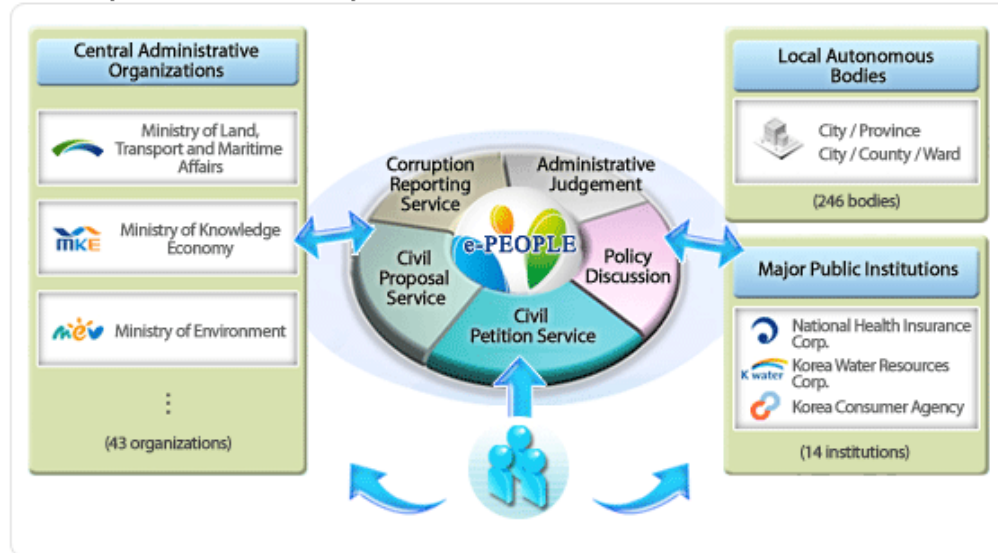


e-People : The People's Online Petition & Discussion Portal

"Visit www.epeople.go.kr : For innovation."

Visit www.epeople.go.kr, the online portal system that integrates petition, proposal, policy discussion services operated by 303 governmental organizations including central administrative organizations, local autonomous bodies and public institutions.

Concept of the e-People Service



1.

[Civil Petition Service]

Do you have some complaints about administrative organizations?

Do you wonder where to resolve your complaints?

Do you want to know how long you should wait?

You no longer need to wander from place to place to file petition

2.

[Civil Proposal Service]

Do you have a good idea about an unreasonable system or custom?

Your creative proposal will be screened and reflected in governmental policies to modify unreasonable systems positively.

3.

[Policy Discussion]

Do you want to talk about governmental policies and measures?

The people may suggest an agenda, cast experts, hold a forum, participate in policy debates operated by administrative organizations and e-public hearings.

4.

[Corruption Reporting Service]

Have you ever witnessed an illegal act caused by a public official?

Your report and consultation about corrupt practices make Korea clean. This service includes reporter's personal protection.

5.

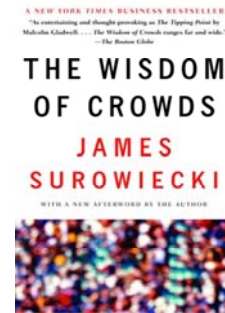
[Administrative Judgment]

Are you under unfair administrative disposition?

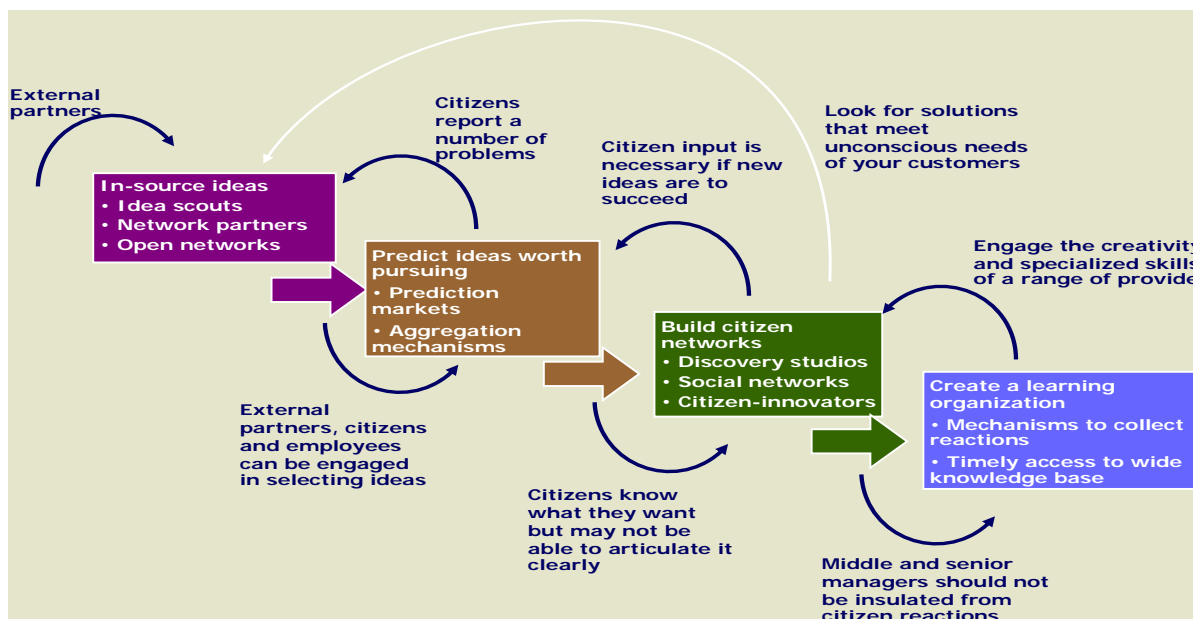
Unlike the existing process of administrative judgment exerted in writing, you may easily use our online service to request administrative judgments or ask to process and get results.

II. การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง (Outside-in): การมีส่วนร่วมและการตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐโดยภาคส่วนต่างๆ

แนวคิดที่ปรากฏในหนังสือเรื่อง *Ideas are free* ของ Alan G. Robinson และ *Wisdom of Crowds* ของ James Surowiecki เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในภาครัฐ และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับงานบริการของรัฐแสดงได้มีโอกาสความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน และทำให้บริการของภาครัฐให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป



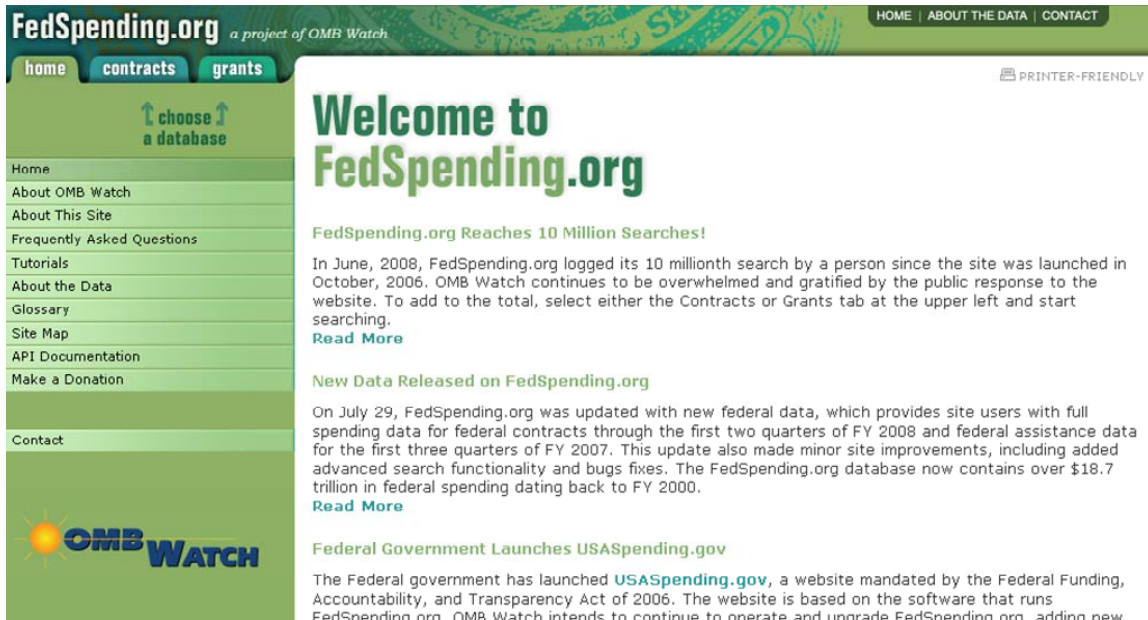
ด้วยเหตุนี้ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ จึงเป็นเครือข่ายที่สำคัญของภาครัฐ ข้อเสนอแนะและความเห็นต่างๆ ที่ได้มาอาจนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมในภาครัฐดังที่ Mr. William D. Eggers ได้กล่าวว่า **การสร้างเครือข่ายการดำเนินการ (Network)** เป็นการเปิดกว้างให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม (Open Source) เป็นการนำประชาชนรวมทั้งองค์กรภายนอกมาร่วมในการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ กับภาครัฐเพื่อนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรม ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการทดสอบนวัตกรรมที่ได้พัฒนาขึ้นด้วย โดยมีจุดเด่นคือภาครัฐเป็นเพียงผู้คัดเลือก และนำเอานวัตกรรมที่คิดว่าเหมาะสมกับบริบทไปใช้ หรือนำไปผสมผสานกัน โดยมีประชาชนเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จดังกล่าว



Source: Deloitte Touche Tomatsu

ตัวอย่างกิจกรรม

- **สหรัฐอเมริกา:** www.FedSpending.org สร้างขึ้นโดยกลุ่มคนที่เรียกตัวเองว่าเป็นผู้ตรวจสอบหน่วยงานด้านการบริหารจัดการและงบประมาณของสหรัฐฯ เป็นเว็บไซต์ที่ช่วยให้ประชาชนทราบว่ามีค่าใช้จ่ายงบประมาณอย่างไร โดยรัฐบาลสหรัฐฯ เองไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บดังกล่าว



FedSpending.org a project of OMB Watch

HOME | ABOUT THE DATA | CONTACT

home contracts grants

↑ choose ↓ a database

Home
About OMB Watch
About This Site
Frequently Asked Questions
Tutorials
About the Data
Glossary
Site Map
API Documentation
Make a Donation

Contact

Welcome to FedSpending.org

FedSpending.org Reaches 10 Million Searches!

In June, 2008, FedSpending.org logged its 10 millionth search by a person since the site was launched in October, 2006. OMB Watch continues to be overwhelmed and gratified by the public response to the website. To add to the total, select either the Contracts or Grants tab at the upper left and start searching.
[Read More](#)

New Data Released on FedSpending.org

On July 29, FedSpending.org was updated with new federal data, which provides site users with full spending data for federal contracts through the first two quarters of FY 2008 and federal assistance data for the first three quarters of FY 2007. This update also made minor site improvements, including added advanced search functionality and bugs fixes. The FedSpending.org database now contains over \$18.7 trillion in federal spending dating back to FY 2000.
[Read More](#)

Federal Government Launches USASpending.gov

The Federal government has launched USASpending.gov, a website mandated by the Federal Funding, Accountability, and Transparency Act of 2006. The website is based on the software that runs FedSpending.org. OMB Watch intends to continue to operate and upgrade FedSpending.org, adding new

- **นิวซีแลนด์:** ประชาชนสามารถติดตามได้ว่าผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งเข้าไปในสภากำลังทำอะไรผ่านเว็บไซต์ www.TheyWorkForYou.co.nz นอกจากนี้ ได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น ตำรวจได้เปิดโอกาสให้ประชาชนร่างกฎหมายฉบับใหม่ ซึ่งทางหน่วยงานก็ได้ยอมรับว่าการได้ความเห็นจากประชาชนผ่านเว็บ (ParticipationNZ wiki) ทำให้ร่างกฎหมายฉบับใหม่มีความสมบูรณ์กว่าวิธีเดิมที่เคยทำมา



TheyWorkForYou.co.nz
Helping you track Aotearoa New Zealand's Parliament

Home Bills Portfolios Debates MPs Parties Organisations Blog About

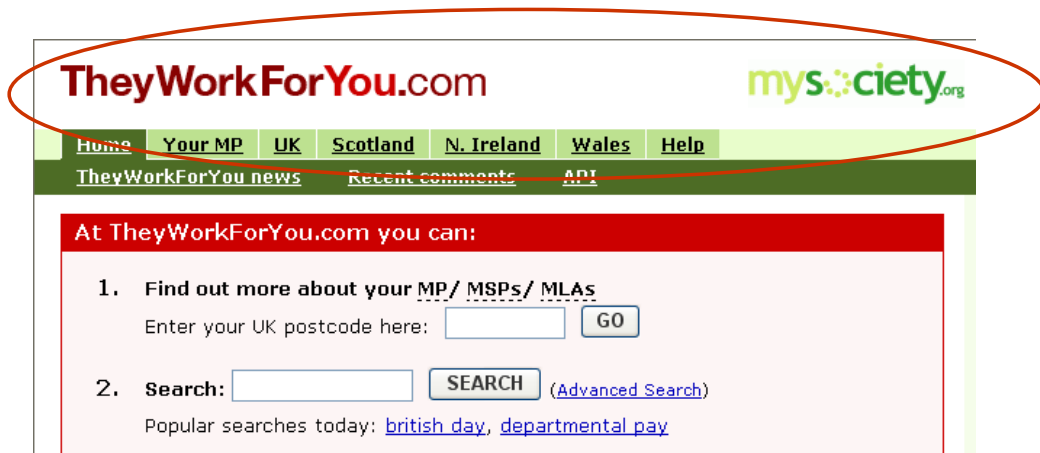
New Zealand's Election Results

The [preliminary election results](#) are now available.

Differences between Parties

By analysing party voting on final bill readings, we can see how parties differ when it comes to legislation passed during the 48th New Zealand Parliament.

- **สหราชอาณาจักร:** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรัฐสภาทั้งหมดได้มีการรวบรวมไว้ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงตามข้อมูลได้ว่าผู้แทนของพวกเขาได้ดำเนินการใดๆ ไปแล้วบ้างและมีความก้าวหน้าในการดำเนินการอย่างไร ทางเว็บไซต์ <http://www.theyworkforyou.com/>



แหล่งข้อมูล

wiki.participation.e.govt.nz

www.cisco.com

www.deloitte.com

www.epeople.go.kr

www.fedspending.org

www.ibm.com

www.theconnectedrepublic.org

www.theyworkforyou.com

www.theyworkforyou.co.nz