เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
(Individual Study)

หัวข้อ : หลักสิทธิมนุษยชน
เรื่อง : ปัจจัยเกื้อหนุนต่อการให้บริการสาธารณะ

จัดทำโดย
ดร. เกรียงพล พัฒนรัฐ
รหัส 570201

เอกสารวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตร "หลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย"รุ่นที่ 2
วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ
สถาบันรัฐธรรมนูญศึกษา
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

หลักสิทธิมนุษยชน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมและปรับปรุงในการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากหลักสิทธิมนุษยชนจะเป็นหลักประกันให้การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ มีการจัดทำอย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่มักจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ซึ่งผลของการนำหลักสิทธิมนุษยชนมาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้ภาครัฐผู้ให้บริการสาธารณะดังกล่าวจะตระหนักรู้ถึงสิทธิต่าง ๆ ของประชาชนมากขึ้นเท่านั้น แต่จะทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของการเรียกร้องจากประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะอีกด้วย

การนำหลักสิทธิมนุษยชนมาเป็นพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ จะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในเชิงวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ เพราะการจัดให้มีการให้บริการสาธารณะใดก็จะเกิดเป็นผลมาจากการมีสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐานในเรื่องนั้น ๆ เช่น สิทธิในชีวิตส่วนตัวและครอบครัว สิทธิที่ได้รับการพิจารณาอย่างเปิดเผยเป็นธรรมจากศาล ซึ่งเป็นอิสระและปราศจากอคติ หรือการมีสิทธิเข้าถึงเท่ากันในบริการสาธารณะในประเทศของตน การตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการให้บริการสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ ทั้งหมดของผู้บริหารในแต่ละระดับของภาครัฐ จึงเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของหลักสิทธิมนุษยชน และจะต้องถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและตัดสินใจด้วย ขณะเดียวกันผู้บริหารราชการก็จะต้องมีความเข้าในที่ต้องสร้างความสมดุลระหว่างสิทธิของประชาชนคนหนึ่งกับประโยชน์ของชุมชน เมื่อจะต้องให้บริการสาธารณะนั้น ๆ

นับตั้งแต่ประเทศไทยลงมติรับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนในฐานะสมาชิกองค์กรสหประชาชาติ ในวันที่ 10 ธันวาคม 2491 ประเทศไทยก็ต้องเคารพต่อหลักการและนำมาเป็นแนวทางส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในไทย ได้แก่ การนำหลักปฏิญญาสากลมาบัญญัติรับรองในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีการจัดตั้งองค์การเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตามหลักการที่สหประชาชาติกำหนดไว้ และการเข้าเป็นภาคีข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนที่สหประชาชาติได้จัดทำขึ้น

ในหลักการอันเป็นสาระสำคัญของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนมีหลักการใหญ่อยู่ 30 ข้อ โดยในส่วนของสิทธิพลเมือง และสิทธิทางการเมือง ข้อ 21 (2) บุคคลมีสิทธิเข้าถึงบริการสาธารณะ

หลักสิทธิมนุษยชน : ปัจจัยเกื้อหนุนต่อการให้บริการสาธารณะ

หลักสิทธิมนุษยชน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมและปรับปรุงในการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากหลักสิทธิมนุษยชนจะเป็นหลักประกันให้การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ มีการจัดทำอย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่มักจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ซึ่งผลของการนำหลักสิทธิมนุษยชนมาปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้ภาครัฐผู้ให้บริการสาธารณะดังกล่าวจะตระหนักรู้ถึงสิทธิต่าง ๆ ของประชาชนมากขึ้นเท่านั้น แต่จะทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของการเรียกร้องจากประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะอีกด้วย

การนำหลักสิทธิมนุษยชนมาเป็นพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ จะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในเชิงวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ เพราะการจัดให้มีการให้บริการสาธารณะใดก็จะเกิดเป็นผลมาจากการมีสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐานในเรื่องนั้น ๆ เช่น สิทธิในชีวิตส่วนตัวและครอบครัว สิทธิที่ได้รับการพิจารณาอย่างเปิดเผยเป็นธรรมจากศาล ซึ่งเป็นอิสระและปราศจากอคติ หรือการมีสิทธิเข้าถึงเท่ากันในบริการสาธารณะในประเทศของตน การตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการให้บริการสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ ทั้งหมดของผู้บริหารในแต่ละระดับของภาครัฐ จึงเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของหลักสิทธิมนุษยชน และจะต้องถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและตัดสินใจด้วย ขณะเดียวกันผู้บริหารราชการก็จะต้องมีความเข้าในที่ต้องสร้างความสมดุลระหว่างสิทธิของประชาชนคนหนึ่งกับประโยชน์ของชุมชน เมื่อจะต้องให้บริการสาธารณะนั้น ๆ

นับตั้งแต่ประเทศไทยลงมติรับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนในฐานะสมาชิกองค์กรสหประชาชาติ ในวันที่ 10 ธันวาคม 2491 ประเทศไทยก็ต้องเคารพต่อหลักการและนำมาเป็นแนวทางส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในไทย ได้แก่ การนำหลักปฏิญญาสากลมาบัญญัติรับรองในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีการจัดตั้งองค์การเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตามหลักการที่สหประชาชาติกำหนดไว้ และการเข้าเป็นภาคีข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนที่สหประชาชาติได้จัดทำขึ้น

ในหลักการอันเป็นสาระสำคัญของปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนมีหลักการใหญ่อยู่ 30 ข้อ โดยในส่วนของสิทธิพลเมือง และสิทธิทางการเมือง ข้อ 21 (2) บุคคลมีสิทธิเข้าถึงบริการสาธารณะ

ความสำคัญของหลักสิทธิมนุษยชนต่อการให้บริการสาธารณะ

เนื่องจากหลักการของสิทธิมนุษยชนตามปฏิญญาสากลของสหประชาชาติ ประเทศไทยได้ร่วมลงมติมาตั้งแต่ต้นกังกล่าว แม้ว่าขณะนี้จะยังไม่เกิดเป็นพันธะกรณีตามหลักกฎหมายระหว่างประเทศก็ตาม แต่ประเทศไทยก็ได้พยายามดำเนินการให้เป็นไปตามหลักกฎหมายพื้นฐานที่กำหนดไว้

ในปฏิญญาดังกล่าวหลายประการ โดยการพัฒนากฎหมายภายในประเทศให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนมากขึ้น นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2492 เป็นต้นมา

- การแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 5 เพื่อรับรองสิทธิของหญิงให้เท่ากับชาย
- การประกาศใช้พระราชบัญญัติป้องกันปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติการค้าเด็กและสตรี พ.ศ. 2540
- การประกาศใช้พระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2541
- การยกเลิกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ห้ามสตรีดำรงตำแหน่งข้าราชการบางตำแหน่ง
- การแก้ไขปรับปรุงประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ต้องหา จำเลย หรือพักโทษ ให้มีสภาวะดีขึ้น
- การประกาศใช้พระราชบัญญัติรื้อฟื้นคดีขึ้นพิจารณาใหม่ พ.ศ. 2542

รวมไปถึงการร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้กำหนดหลักการที่สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนไว้หลายประการด้วย เช่น การกำหนดแนวทางการใช้อำนาจรัฐที่ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การกำหนดขั้นตอนและวิธีการใช้สิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ และการจัดตั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญ เพื่อการตรวจสอบและวินิจฉัยกรณีที่มีการละเมิดสิทธิเสรีภาพ เช่น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง เป็นต้น นอกจากนี้แล้วประเทศไทยยังเข้าไปเป็นภาคีของอนุสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนอีกหลายฉบับ เช่น อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิทางการเมืองของสตรี ค.ศ. 1952 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ค.ศ. 1985 เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าหลักสิทธิมนุษยชนทั้ง 30 ข้อ หากได้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในปฏิญญาสากลดังกล่าว ย่อมจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ แนวโน้มของประเทศไทยต่อไปก็จะมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติของภาครัฐรวมไปถึงการจะกำหนดกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ก็เนื่องเป็นผลมาจากหลักสิทธิมนุษยชนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ และผู้ใช้บริการก็จะได้รับผลประโยชน์โดยตรงมากขึ้น โดยเฉพาะการได้รับบริการอย่างเสมอภาคของประชาชน รวมถึงกลุ่มประชาชนผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ด้วย

นอกจากที่กล่าวข้างต้นแล้ว การที่ประชาชนผู้รับบริการสาธารณะมีการตื่นตัวในเรื่องของหลักสิทธิมนุษยชน ตลอดจนสิทธิและหน้าที่อื่น ๆ มากขึ้น ต่างก็มีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและทั่วถึง ในอนาคตหน่วยงานภาครัฐที่ต้องทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ต่างก็จะเผชิญการท้าทายและปัญหาใหม่ ๆ มากขึ้นจากการร้องเรียน การฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาล ซึ่งหากการให้บริการสาธารณะของภาครัฐในระดับต่าง ๆ ไม่ได้คำนึงถึงกรอบพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชน เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น ก็จะส่งผลเสียในรูปของตัวเงินค่าเสียหายและชื่อเสียงของหน่วยงานได้

ผลกระทบของหลักสิทธิมนุษยชนต่อการให้บริการสาธารณะ

มีแนวโน้มว่าประเด็นการโต้แย้งในเรื่องหลักสิทธิมนุษยชนจะทวีจำนวนมากยิ่งขึ้น จนนำไปสู่กระบวนการทางศาลและการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายต่าง ๆ ในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในอนาคต การนำกรอบตามหลักสิทธิมนุษยชนมาเป็นพื้นฐานการตัดสินใจและพิจารณาดำเนินการตามนโยบาย แผนงาน โครงการ ก็จะทำให้หน่วยงานภาครัฐทั้งหลายหลีกเลี่ยงคดีฟ้องร้อง และการโต้แย้งต่าง ๆ ได้ในอนาคต นอกจากนั้นการให้บริการสาธารณะภายใต้กรอบการนำหลักสิทธิมนุษยชนดังกล่าว ยังจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มอย่างครอบคลุมทั่วถึง

ดังนั้น จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ด้านการให้บริการต่อประชาชนโดยตรง (Front line staff) จึงถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเจ้าหน้าที่กลุ่มดังกล่าวของทุกหน่วยงานมีความตระหนักต่อความสำคัญของการให้บริการภายใต้กรอบของหลักสิทธิมนุษยชนจนฝังลึกในงานประจำวันและกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การไปในที่สุด

ปัจจุบันแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ได้วิวัฒนาการด้านความหมาย โดยเดิมจากที่มุ่งเน้นความสำคัญไปที่การมีประสิทธิภาพและการเติบโตในเชิงเศรษฐกิจไปเป็นการมุ่งเน้นที่การมีนโยบายและการสร้างสถาบันที่เป็นการส่งเสริมความมีเสรีภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง การพัฒนามนุษย์อย่างยั่งยืนและหลักสิทธิมนุษยชน แม้กระทั่งในกิจการระหว่างประเทศก็ได้มีการจัดทำคำประกาศและเอกสารต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงระหว่างการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การพัฒนาอย่างยั่งยืน และหลักสิทธิมนุษยชนได้กล่าวถึงหน่วยงานภาครัฐที่มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ยอมรับการถูกตรวจสอบได้ และการให้มีการมีส่วนร่วมจากประชาชนซึ่งตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งรวมถึงกลุ่มสตรี เด็กและประชาชนผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบของรากฐานของการมีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีที่ตระหนักถึงหลักสิทธิมนุษยชนทั้งหมดด้วย

สำหรับความหมายของ “การให้บริการสาธารณะ (Public Service)” มักมีการให้ความหมายตรงกับการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) และการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Governance) ซึ่ง United Nations Development Programme (UNDP) ให้ความหมายของการบริหารรัฐกิจว่าหมายถึง กระบวนการทั้งหมดที่เกิดจากการใช้จ่ายจากงบประมาณภาครัฐ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้กำหนดแนวทางและรับผิดชอบในการดำเนินการ ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ ที่อยู่ในรัฐหรือสังคม และตลอดจนที่อยู่ภายในสิ่งแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน และหมายถึงการจัดการ (Management) ด้วย

การปฏิบัติตามนโยบายและกิจการทั้งหมดของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบการตัดสินใจต่าง ๆ รวมถึงการจัดการในการให้บริการสาธารณะ ส่วนการบริหารจัดการภาครัฐจะหมายถึง ระบบใหญ่ที่รวมเอากฎหมายและระเบียบต่าง ๆ คำพิพากษาของศาล และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ ซึ่งเป็นข้อกำหนดหรือข้อจำกัดหรือการส่งเสริมในการจัดหาสินค้าและบริการสาธารณะ

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีกับหลักสิทธิมนุษยชน

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและหลักสิทธิมนุษยชนค่อนข้างจะซับซ้อน เนื่องจากในระยะแรกที่ผ่านมาหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งตรงต่อการสร้างเงื่อนไขที่ดีสุดต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตาม ภายหลังก็เริ่มมีแนวคิดที่เห็นว่าการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีกับหลักสิทธิมนุษยชนต่างก็เป็นหลักแนวคิดที่ส่งเสริมซึ่งกันและกัน เนื่องจากหลักสิทธิมนุษยชนเป็นการนำเสนอกลุ่มค่านิยมที่กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ รวมถึงผู้ที่มีบทบาทในด้านการเมืองและสังคม นอกจากนั้นหลักสิทธิมนุษยชนจะเป็นตัวบ่งบอกถึงผลการปฏิบัติงานของระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ หรือบ่งบอกให้เห็นถึงการตราหรือบัญญัติกฎหมายต่าง ๆ นโยบาย แผนงาน โครงการ การจัดสรรงบประมาณ ตลอดจนมาตรการของรัฐอื่น ๆ ดังนั้น หากปราศจากการนำหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ควบคู่ไปด้วย หลักสิทธิมนุษยชนก็อาจจะถูกละเลย และไม่ได้ถูกปกป้องคุ้มครองอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลดีต่อประชาชน การปรับใช้หลักสิทธิมนุษยชนจะได้ผลต่อเมื่อดำเนินการภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมและส่งผลให้เกิดความสำเร็จซึ่งครอบคลุมถึงระบบกฎหมายที่เหมาะสม และการมีระบบการบริหารภาครัฐและการจัดการที่รับผิดชอบ ตอบสนองต่อสิทธิและความต้องการต่าง ๆ ของประชาชน ยิ่งกว่านั้นการมีระบบบริหารราชการที่มีการกำหนดนโยบาย และนำนโยบายไปกำหนดอย่างได้ผลและการให้บริการสาธารณะที่สำคัญ อย่างเช่น การศึกษา สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการสาธารณสุข

ปัจจัยบ่งชี้ของหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ ความโปร่งใส ความพร้อมรับการตรวจสอบ ความซื่อตรง การไม่เลือกปฏิบัติ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค หลักประสิทธิภาพและการมีสมรรถนะ จะทับซ้อนอยู่กับแนวคิดของหลักสิทธิมนุษยชน จึงอาจกล่าวได้ว่าหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีควรถูกกำหนดและอยู่ในกรอบของการนำหลักสิทธิมนุษยชนมาปรับใช้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น หรือในปัจจัยที่เป็นหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เช่น ความซื่อตรงก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลดีต่อความโปร่งใสและความพร้อมรับการตรวจสอบ

ผลดีของการให้บริการสาธารณะภายใต้กรอบหลักสิทธิมนุษยชน

ประเทศต่าง ๆ ล้วนมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่มีความหลากหลายในรูปแบบต่อประชาชนของตน อาทิเช่น การศึกษา การสาธารณสุขหรือการให้สวัสดิการสังคม ซึ่งการให้บริการต่อประชาชนเช่นนี้มีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน เช่น สิทธิในการมีที่อยู่อาศัย สิทธิในการรับการดูแลด้านสุขอนามัย สิทธิในการเข้ารับการศึกษาและการเข้าถึงเรื่องอาหาร จะเห็นได้ว่าบทบาทของภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะหรือเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ต่อภาคเอกชนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต่อประชาชน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ในเรื่องของหลักสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิในด้านสังคมและเศรษฐกิจ ในการให้บริการสาธารณะบางด้าน เช่น การจัดให้มีตำรวจหรือระบบศาลยุติธรรม ก็มุ่งตรงต่อการให้การคุ้มครองเสรีภาพของประชาชนและ

ส่วนรวม การจัดให้มีระบบการศึกษา การสาธารณสุขและอาหารที่ปลอดภัยก็มีความสำคัญต่อการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และตระหนักต่อสิทธิทางสังคมและเศรษฐกิจ

การใช้กรอบแนวทางการคุ้มครองหลักสิทธิมนุษยชนในการให้บริการสาธารณะจะถูกนำไปปรับใช้ในขั้นตอนการออกแบบ การวางแผน การนำไปปฏิบัติและการกำกับดูแลของการจัดทำบริการสาธารณะทั้งหมด ประการแรกกฎเกณฑ์ของหลักสิทธิมนุษยชนที่ถูกกำหนดขึ้น จะถูกนำไปเป็นมาตรการชี้วัดทางกฎหมายของการให้บริการสาธารณะดังกล่าวว่าเป็นผลดีและส่งผลโดยตรงต่อประชาชนผู้มีสิทธิในการรับบริการสาธารณะนั้นหรือไม่ ซึ่งหลักสิทธิมนุษยชนจะให้อำนาจแก่ประชาชนผู้ครองสิทธิและมอบหมายหน้าที่แก่หน่วยงานภาครัฐที่จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับความรับผิดชอบด้านสิทธิมนุษยชน ประการที่สองหลักสิทธิมนุษยชนจะกลายเป็นตัวชี้แนะให้มีการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐโดยการส่งเสริมระบบคุณธรรมของหน่วยงานที่มีอยู่แล้วให้เข้มแข็งขึ้น รวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ของหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เช่น หลักประสิทธิภาพ สมรรถนะและความซื่อตรง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงผลการให้บริการสาธารณะและคุณภาพของการให้บริการดียิ่งขึ้นด้วย ประการที่สามจะทำให้ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐตระหนักถึงความเสียหายที่จะเกิดกับชื่อเสียงของหน่วยงานและความเสียหายที่เป็นตัวเงินในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น และจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสาธารณะ ประการสุดท้ายการดำเนินการภายใต้กรอบแนวทางของหลักสิทธิมนุษยชนจะเป็นการปกป้องคุ้มครองไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติ และเป็นการทดสอบให้เห็นด้วยว่าการให้บริการสาธารณะที่ดำเนินการอยู่ได้คุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้ด้อยโอกาสหรือเป็นชนกลุ่มน้อยหรือคนยากจนหรือไม่

การเปลี่ยนแปลงของการให้บริการสาธารณะที่มีผลกระทบต่อหลักสิทธิมนุษยชน

ด้านโครงสร้างองค์การภาครัฐ

หากการกระจายอำนาจ หมายถึง การปรับโครงสร้างต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐ เพื่อที่จะทำให้เกิดระบบของการรับผิดชอบร่วมกันระหว่างองค์กรของราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น กรณีนี้อาจะมีทั้งส่วนที่เป็นข้อดีและข้อเสียที่เกิดจากการกระจายอำนาจดังกล่าว ทั้งนี้การดำเนินการอาจนำไปสู่การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึงมากขึ้น โดยการเพิ่มระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจดำเนินการ รวมไปถึงการจัดการกับข้อขัดแย้งและการเยียวยาในด้านต่าง ๆ ซึ่งประชาชนในระดับรากหญ้าอาจจะได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพดีขึ้นและการมีประสิทธิผลต่อผู้ที่ต้องการรับบริการ ส่วนข้อเสียที่อาจจะเกิดขึ้นอีกด้านหนึ่งก็คือการกระจายอำนาจอาจเป็นการเพิ่มความพยายามดำเนินการให้บริการให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้งบประมาณประจำปีลดลงจนส่งผลกระทบต่องบประมาณการให้บริการสาธารณะที่เคยมีมา และยังอาจจะทำให้เกิดการย่อหย่อนในมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการสาธารณะลดลง เช่น การฝึกอบรมพนักงานเป็นต้น

อย่างไรก็ตามไม่ว่าการกระจายอำนาจจะดำเนินการในการให้บริการสาธารณะประเภทใดก็เป็นที่รับทราบกันว่า ยุทธศาสตร์จะถูกกำหนดในระดับรัฐบาล ส่วนการจัดทำและการให้บริการจะ

ดำเนินการในระดับท้องถิ่น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่การกำหนดนโยบายจากส่วนกลางจะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนทั้งประเทศ

ด้านการโอนกิจการของรัฐเป็นของเอกชน (Privatization) และการร่วมเป็นหุ้นส่วน (Public-private partnership)

เมื่อมีการโอนกิจการของรัฐไปเป็นของเอกชนหรือมีการเข้าร่วมเป็นหุ้นส่วนกันระหว่างหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน จำเป็นที่จะต้องมีกลไกที่สร้างความพร้อมในการรับการตรวจสอบ (Accountability) ซึ่งไม่ว่ากิจการของรัฐนั้นจะมีการโอนเป็นของเอกชนหรือไม่ ก็ควรจะต้องมีการกำกับดูแลในเรื่องของคุณภาพของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ อยู่เสมอ รวมถึงการมีกระบวนการที่โปร่งใสและจิรงจังในการเปิดเผยให้เป็นที่รับทราบกันต่อสาธารณะ ดังนั้นแนวคิดของการบริหารจัดการที่ดีจึงต้องปรับใช้ต่อการดำเนินการของการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงสถานะของหน่วยงานว่าเป็นของรัฐหรือของเอกชน

บ่อยครั้งที่เมื่อมีการโอนกิจการของรัฐเป็นของเอกชนไปแล้ว อาจเกิดผลเสียที่กระทบต่อหลักสิทธิมนุษยชน เนื่องจากปราศจากการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ เนื่องจากระบบบริหารที่มีหลักสิทธิมนุษยชนเป็นกรอบแนวทางจะรวมถึงหน่วยงานภาคเอกชนที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้นด้วย และยังรวมถึงแนวคิดที่การให้บริการ เช่น ด้านสาธารณสุขและการศึกษาจะเป็นสิทธิที่ปกป้องและมุ่งให้เกิดศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นรัฐบาลควรมีนโยบายและตรากฎหมายที่เป็นหลักประกันว่าหน่วยงานภาคเอกชนทั้งหลายจะต้องเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติงานและในการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะทุกประเภท

ด้านการทุจริต

หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ หลักความโปร่งใส หลักความพร้อมรับการตรวจสอบ และหลักความซื่อสัตย์ ในการให้บริการสาธารณะจะเสมือนเป็นกลไกต่อต้านการทุจริตซึ่งปรากฏอยู่ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การตัดสินบน การชำระค่าบริการที่ไม่มีการเรียกเก็บ การเล่นพรรคเล่นพวก หรือการตั้งข้อเสนอแลกเปลี่ยนกับการโอนกิจการเป็นของภาคเอกชน ทำให้ปราศจากการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

สรุป

การจัดการการให้บริการสาธารณะมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้มีหน้าที่ในการให้บริการและประชาชนผู้ครองสิทธิ ซึ่งไม่ว่าหน่วยงานให้บริการสาธารณะ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน หรือผู้ให้บริการทางด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การไฟฟ้า การประปา การจัดการสุขอนามัยในด้านต่าง ๆ ล้วนแต่มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมและคุ้มครองหลักสิทธิมนุษยชนทั้งสิ้น การตระหนักถึงการให้บริการสาธารณะและการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงจะส่งผลกระทบต่อการประเมินระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของประเทศ เช่น เมื่อการให้บริการสาธารณะมีสภาพที่ย่ำแย่ ขาดแคลนบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ขาดงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ หรือเมื่อประชาชนต้องเผชิญกับการโกงกินและความไร้ประสิทธิภาพ ทั้งหมดก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองโดยรวม ดังนั้นจึงต้องพยายามให้มีการทำหลักสิทธิมนุษยชนเป็นกรอบแนวทางในการให้บริการสาธารณะและรวมเข้ากับระบบบริหารจัดการบ้านเมืองอย่างกว้างขวางให้มากที่สุด

บรรณานุกรม

นพนิธิ สุริยะ. (2549). วิวัฒนาการสิทธิมนุษยชนในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : สงขลา.

United Nations. (2013). Report of the United Nations High Commissioner for Human Rights on the Role of the public service as an essential component of good governance in the promotion of human rights. Retrieved July 7, 2014, from http://www.worldbank.org.

Audit Commission. (2003). Human Rights : Improving Public Service Delivery. Audit Commission : London.