

ได้อย่างก็ต้องเสียอย่าง: ภาระจากการเข้าถึงบริการ ในการลงทะเบียนโครงการเราชนะสำหรับ ประชาชนที่ไม่มีสมาร์ทโฟน

No pain, no gain: Administrative burden on the non-smartphone users registering for the “We Win” scheme of Thailand’s COVID-19 relief and stimulus package

ภาวิณี ช่วยประคอง*
(Pawinee Chuayprakong)

ได้รับบทความ: 13 มกราคม 2565
ปรับปรุงแก้ไข: 1 มิถุนายน 2565
ตอบรับตีพิมพ์: 10 มิถุนายน 2565

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อีเมล: pawinee.chu@nida.ac.th
Assistant Professor, Ph.D., Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration, Thailand. Email: pawinee.chu@nida.ac.th

บทคัดย่อ

การรับบริการจากรัฐมักก่อให้เกิดภาระหรือต้นทุนไม่ทางตรงก็ทางอ้อมแก่ผู้รับบริการ ในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 ประชาชนผู้ด้อยโอกาสไม่มีที่พึ่งได้ต้องยินยอมแบกรับภาระดังกล่าว เพื่อให้ตนเองเข้าถึงและได้รับบริการได้ บทความนี้จึงตั้งคำถามวิจัยว่าภาระการเข้าถึงบริการแต่ละประเภทในการลงทะเบียนโครงการเราชนะของผู้ที่ไม่มีสมาร์ตโฟนมีลักษณะอย่างไร และหน่วยงานของรัฐสามารถจัดการลดภาระการเข้าถึงบริการนี้ได้ด้วยวิธีการใด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของภาระจากการเข้าถึงบริการผ่านการศึกษาและวิเคราะห์การลงทะเบียนโครงการเราชนะสำหรับประชาชนที่ไม่มีสมาร์ตโฟน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพจากบทความข่าวหนังสือพิมพ์ และเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาโดยเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่อง การวิจัยนี้พบว่าภาระจากการเข้าถึงบริการสำหรับโครงการนี้ครอบคลุมทั้งต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย และต้นทุนทางจิตวิทยา ซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ การได้รับหรือการถูกปฏิเสธบริการ และคุณภาพของบริการ อนึ่ง แม้จะมีการปรับปรุงขั้นตอนการลงทะเบียนแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจใช้แนวทางการลดภาระจากการเข้าถึงบริการจากประสบการณ์ต่างประเทศ เพื่อให้ประชากรผู้ด้อยโอกาสแบกรับภาระนี้น้อยที่สุด และสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือจากรัฐได้เฉกเช่นเดียวกับประชาชนกลุ่มอื่น ๆ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

คำสำคัญ: ภาระจากการเข้าถึงบริการ, มาตรการกึ่งการคลัง, โครงการเราชนะ, โควิด - 19, ผู้ด้อยโอกาส

Abstract

Benefiting from public services always comes with financial, compliance, and psychological costs—altogether called the administrative burden. Despite being fully aware of this burden, the disadvantaged bear such burden willingly because sometimes the public services are the only choice for them to survive the difficult times. Thus, this paper asks what are the characteristics of each cost of administrative burdens and how the policymakers reduce them? Investigating the Rao Chana (We win) scheme, a quasi-fiscal measures of Thailand's covid-19 relief and stimulus package, this paper aims to describe and elaborate on the relevant costs and

underscore the consequences of administrative burden. Applying a qualitative study, this study conducts a constant comparative analysis on the news articles to show how administrative burden develops and affects the vulnerable who registered for the COVID-19 relief and stimulus package. The results show that there were administrative burdens during the registration process in terms of learning, compliance, and psychological costs. These costs determine the public service quality and (dis)entitle the vulnerable to the relief and stimulus package. Even though there are already some adjustments in the registration process, this paper recommends that the responsible public agencies employ additional managerial techniques to minimize the administrative burden which can both maximize the service quality and eventually lessen social inequality.

Keywords: Administrative burden, Quasi-fiscal measures, The Rao Chana (We Win) scheme, The COVID - 19, The disadvantaged

บทนำ

บริการสาธารณะย่อมสร้างประโยชน์ไม่ว่าทางใดทางหนึ่งให้แก่ประชาชนผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ในหลายกรณี ประชาชนผู้รับบริการต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือแบกรับต้นทุนบางประการเพื่อให้ตนเองสามารถเข้าถึงและได้มาซึ่งบริการสาธารณะตามนโยบายที่หน่วยงานของรัฐกำหนด ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนในการเรียนรู้เงื่อนไขและผลประโยชน์ของนโยบาย ต้นทุนในการเข้ารับบริการ และต้นทุนทางจิตวิทยาที่เกิดจากการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือการถูกปฏิเสธรับบริการ ซึ่งต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายทั้งหมดเหล่านี้ เรียกว่า “ภาระจากการเข้าถึงบริการ (Administrative burden)” ทั้งนี้ ในช่วงที่ทุกประเทศทั่วโลกอยู่ในภาวะวิกฤตจากทั้งการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด - 19 หรือโควิด - 19 และผลกระทบทางเศรษฐกิจที่ตามมาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดรายได้จากการเลิกจ้างและการลดชั่วโมงในการทำงาน บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐเป็นที่พึ่งหลักสำคัญสำหรับประชาชนผู้ด้อยโอกาสทั้งหลายสามารถฝากความหวังไว้ได้ ประชาชนจึงยินยอมแบกรับภาระนี้โดยไม่มีเงื่อนไข เพื่อให้ตนเองสามารถเข้าถึงและได้รับบริการดังกล่าวได้

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาระจากการเข้าถึงบริการที่ผ่านมาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะหรือการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างภาครัฐกับประชาชนภายใต้การบริหารราชการแผ่นดินในยามปกติโดยใช้ประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นกรณีศึกษา เช่น การลงทะเบียนเพื่อออกเสียงเลือกตั้ง (Burden et al., 2012) การรับสมัครเพื่อคัดเลือกเป็นข้าราชการตำรวจ (Linos and Riesch, 2020) การเข้าระบบและยื่นแสดงหลักฐานเพื่อชำระภาษี (Tran-Nam et al., 2000) การอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคลครัวผู้ยากไร้ (Keiser and Miller, 2020) การออกบัตรประชาชนให้แก่คนต่างด้าว การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนเพื่อรับประโยชน์ในระบบประกันสังคม (Herd and Moynihan, 2019) การขอเบิกค่ารักษาพยาบาลจากระบบกองทุน Medicaid (Herd et al., 2013) เป็นต้น ในขณะที่การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์สำหรับหัวข้อนี้ในประเทศกำลังพัฒนา ดังเช่นในกรณีของประเทศไทยยังมีข้อจำกัดและมุ่งเน้นการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขเป็นหลัก เช่น การเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในปี พ.ศ.2558 (วัฒนะ ศรีวัฒนา, 2560) การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของแรงงานต่างด้าวในภาพรวม (ขวัญชีวัน บัวแดง, 2551) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและโรคของแรงงานต่างด้าวในโรงพยาบาลเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี (รัชชช ปัญญา, 2558) เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าการศึกษาภาระการเข้าถึงบริการช่วงการบริหารราชการแผ่นดินในภาวะวิกฤตนั้นยังมีอยู่อย่างจำกัด บทความนี้จึงมุ่งทำความเข้าใจภาระจากการเข้าถึงบริการที่เกิดจากนโยบายสำคัญของรัฐบาลไทยที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มประชาชนที่ได้รับผลกระทบในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ซึ่งรวมถึงผู้ด้อยโอกาสและจำเป็นต้องพึ่งพานโยบายของรัฐบาลเพื่อให้สามารถดำรงชีพตามปกติได้ ซึ่งตัวอย่างนโยบายหนึ่งที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นการเฉพาะ คือ โครงการเราชนะสำหรับผู้ไม่มีสมาร์ทโฟนที่ลงทะเบียน ณ สาขาที่ทำการธนาคารกรุงไทยทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ - 5 มีนาคม พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา

ด้วยข้อว่าการวิจัยและความสำคัญเร่งด่วนทางนโยบายที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่ตกงานหรือมีรายได้ลดลงอย่างมาก เนื่องมาจากมาตรการควบคุมและลดวันกิจกรรมทางเศรษฐกิจของรัฐบาล บทความนี้จึงตั้งคำถามวิจัยหลักสองคำถาม ได้แก่ “ภาระการเข้าถึงบริการแต่ละประเภทในการลงทะเบียนโครงการเราชนะของผู้ที่ไม่มีสมาร์ทโฟนมีลักษณะอย่างไร และหน่วยงานของรัฐสามารถจัดการลดภาระการเข้าถึงบริการนี้ได้ด้วยวิธีการใด” โดยบทความนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแนวทางในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเกิดและพัฒนาการของภาระจากการเข้าถึงบริการ โดยผลการวิจัยสามารถเป็นพื้นฐานสำหรับทำความเข้าใจแนวคิดภาระจากการเข้าถึงบริการ และกระบวนการเบื้องต้นที่เกิดขึ้นจริงในนโยบายการ

เยียวยาผลกระทบทางเศรษฐกิจให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในสภาวะวิกฤตของประเทศกำลังพัฒนา รวมทั้งยังเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางการนำโครงการของหน่วยงานภาครัฐไปดำเนินการเพื่อลดการต้นทุนในการเข้ารับบริการของประชาชน และในขณะเดียวกันสามารถที่จะเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

วัตถุประสงค์

บทความนี้มีวัตถุประสงค์หลัก คือ (1) การอธิบายปรากฏการณ์ที่ยังมีได้ศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวางทั่วไป (Describe) (Gerring, 2012, p. 28 และ Van de Ven, 2007, p. 27) อันได้แก่ ประเภทของภาระจากการเข้าถึงบริการตามมาตรการกึ่งการคลัง (Quasi - fiscal policy) เพื่อมอบเงินช่วยเหลือเยียวยาแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ซึ่งเป็นโครงการที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก กล่าวคือเป็นกรณีศึกษาที่มีความสำคัญทางการเมือง (Politically important case) (Miles and Huberman, 1994, p. 28) ทั้งนี้ โดยการแบ่งประเภทต้นทุนของภาระดังกล่าว ระบุตัวแสดงที่เกี่ยวข้อง และ (2) เสนอแนะแนวทางการจัดการเพื่อลดภาระจากการเข้าถึงบริการ จากการประสบการณ์ของหน่วยงานของรัฐในต่างประเทศที่พยายามลดต้นทุนประเภทต่าง ๆ ในภาระจากการเข้าถึงบริการ ซึ่งถือเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับการออกแบบนโยบายสาธารณะ (Policy design) ให้มีภาระจากการเข้าถึงบริการเกิดขึ้นกับประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ก่อนการพัฒนากรอบแนวคิดเกี่ยวกับภาระจากการเข้าถึงบริการในบริบทของนโยบายจัดการคลัง บทความนี้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมความหมาย ประเภท กระบวนการ ขั้นตอน และตัวอย่างของภาระจากการเข้าถึงบริการ และลักษณะสำคัญของมาตรการกึ่งการคลังที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งตัวอย่างมาตรการดังกล่าวในต่างประเทศ อันเป็นไปตามรายละเอียดดังนี้

ลักษณะและความหมายของภาระจากการเข้าถึงบริการ ในกระบวนการการขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่ผู้รับบริการต้องจ่ายและแบกรับนั้น มิได้จำกัดอยู่เพียงค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือออกใบเสร็จรับเงินมาให้เท่านั้น ค่าเสียโอกาสจากเวลาในการเรียนรู้ขั้นตอนการรับบริการ ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่ต้องจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวข้อง ค่าเสียโอกาสจากการรอคอยหรือการเข้าแถวรอคิว ค่าเดินทางไปยังที่ทำการของหน่วยงานราชการ รวมทั้งความรู้สึกเสียใจ ความรู้สึกว่าถูก

ถูกเหยียดหยาม ความโกรธ หรือความไม่พอใจที่เกิดจากการถูกปฏิเสธบริการ (Madsen et al., 2020, p. 5) ล้วนแล้วแต่เป็นต้นทุนหรือภาระที่ผู้รับบริการแต่ละคนต้องแบกรับจากการเข้ารับบริการตามขั้นตอนกระบวนการที่หน่วยงานของรัฐออกแบบหรือกำหนดมาทั้งสิ้นและอาจเป็นภาระมากน้อยแตกต่างกันออกไป

ค่าใช้จ่ายหรือภาระอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งหมดข้างต้นอาจทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ ชะลอหรือล้มเลิกการเข้ารับบริการไป ประชาชนกลุ่มนี้จึงต้องเสียสูญเสียอย่างมากจากบริการที่ถูกปฏิเสธหรือไม่ได้เข้ารับ เช่น บริการด้านการศึกษา บริการด้านสาธารณสุข บริการด้านความมั่นคง บริการด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งอาจช่วยยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละบุคคลหรือแต่ละครัวเรือนให้ดีขึ้นได้ และในที่สุดอาจสามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศได้ ต้นทุนหรือภาระทั้งหมดที่เกิดขึ้นและมีได้ปรากฏในใบเสร็จรับเงิน เรียกว่า ภาระจากการเข้าถึงบริการ (Administrative burden) ซึ่งหมายถึงประสบการณ์ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระบวนการนโยบายไปปฏิบัติ (Experience of policy implementation) (โดยเฉพาะผู้รับบริการ) ที่ทำให้บุคคลกลุ่มนี้รู้สึก รับรู้ หรือคิดว่ากระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นมีขั้นตอน ข้อกำหนด และเงื่อนไขที่ตนเองปฏิบัติตามได้ยาก ไม่ได้สร้างมูลค่าเพิ่มหรือเป็นสิ่งไม่จำเป็น (Onerous) อันส่งผลให้เกิดต้นทุนหรือความไม่สะดวกสบายในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง (Burden et al. 2012, p. 741 และ Herd et al. 2013, p. S69) ทั้งนี้ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของภาระจากการเข้าถึงบริการ มีรายละเอียดและตัวอย่าง (Burden et al., 2012, pp. 745 - 748, Herd et al., 2013, p. S70 และ Herd and Moynihan, 2019, p. 15, 23) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภท รายละเอียด และตัวอย่างของภาระจากการเข้าถึงบริการ (Herd and Moynihan, 2019 และ Moynihan, Herd, and Harvey, 2014)

ประเภท	รายละเอียดและตัวอย่าง
ต้นทุนการเรียนรู้ (Learning Cost)	การลงทุนลงแรงและการใช้เวลาสำหรับหาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือมาตรการตามนโยบาย เพื่อให้ทราบหรือแน่ใจว่าตนเองเข้าข่ายหรือมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากมาตรการดังกล่าวหรือไม่ มูลค่าเท่าไร และเข้าถึงได้อย่างไร และการศึกษาว่าการเข้าไปรับบริการตามสิทธิดังกล่าวจะต้องใช้เอกสารหลักฐาน ผ่านช่องทางและผ่านกระบวนการขั้นตอนใดบ้าง ณ ที่สถานที่ใด อย่างไร และเวลาใด
ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย (Compliance cost)	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทาง การสมัครรับสิทธิหรือขอรับบริการ การรอคอยเข้ารับบริการหรือการพิจารณาของหน่วยงาน การพูดคุยสอบถามและการจัดการรับมือกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้อำนาจดุลยพินิจในการชะลอกระบวนการให้ล่าช้า ขอเอกสาร

ประเภท	รายละเอียดและตัวอย่าง
	เพิ่มเติมหรือแม้แต่ปฏิเสธสิทธิการรับบริการ ทั้งนี้ ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายที่บุคคลอาจต้องจ่ายให้ผู้อื่นดำเนินการเข้ารับบริการแทน เช่น ค่าใช้จ่ายให้นายหน้าหรือเอกสารขอวีซ่าแทน เป็นต้น
ต้นทุนทางจิตวิทยา (Psychological cost)	ต้นทุนจากความกระทบกระเทือนทางจิตใจ (Stigma) การเลือกเสียเกียรติและการเสียซึ่งความนับถือตนเอง (Self - esteem) การถูกเจ้าหน้าที่สอบถามหรือตรวจสอบและล่วงล้ำความเป็นส่วนตัว (Intrusive administrative supervision) ซึ่งส่งผลให้เกิดความรู้สึกในทางลบต่อบริการ และบ่อยครั้งต้นทุนประเภทนี้ทำให้ประชาชนจำนวนมากล้มเลิกความตั้งใจที่จะเข้าขอรับบริการ (Drop out)

ลำดับขั้นตอนและที่มาที่ไปของภาระจากการเข้าถึงบริการ ภาระจากการเข้าถึงบริการมีจุดเริ่มต้นมาจากความคิด ความเชื่อ และค่านิยมทางการเมืองที่นักการเมืองหรือผู้กำหนดนโยบายยึดถือหรือเป็นที่ยอมรับของสังคมมาอย่างยาวนาน และใช้เป็นพื้นฐานหลักในการออกแบบนโยบายและการเมือง อันเป็นการกำหนดว่า “ใคร ได้รับอะไร เมื่อไร และเพราะเหตุใด” (Lasswell, 1936, p. 1) กล่าวคือ ประชาชนกลุ่มใด (กลุ่มเป้าหมาย) ควรได้รับการอะไร ปริมาณเท่าใด ช่วงเวลาไหน และสมควรได้รับการนั้นด้วยเหตุผลอะไร (Ingram and Schneider, 1991, pp. 334 - 338) ตัวอย่างเช่น หากนักการเมืองและผู้กำหนดนโยบายยึดถือความเป็นธรรมมากกว่าความมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งเสริมให้มันโยบายเชิงรุกเพื่อการรับลงทะเบียนแรงงานต่างด้าว โดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือให้มีล่ามภาษาถิ่นของแรงงานเหล่านั้น เพราะคนต่างด้าวถือเป็นฐานแรงงานสำคัญ และสมควรได้รับการคุ้มครองสิทธิและบริการพื้นฐานของรัฐเช่นเดียวกับผู้ใช้แรงงานในระบบประกันสังคมทั่วไป เป็นต้น ซึ่งนอกจากต้องพิจารณาความเป็นไปได้ทางการเมืองหรือค่านิยมทางการเมืองและสังคมดังที่กล่าวมาแล้วนั้น การกำหนดนโยบายในลักษณะนี้จะต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ทางเทคนิคการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย (Zahariadis, 2014, p. 50) กล่าวคือ กลไกและองค์ประกอบทั้งหมดของรัฐ (หรือในบางกรณีอาจรวมองค์กรไม่แสวงหากำไรและกลุ่มประชาสังคมด้วย) ซึ่งหน่วยงานและองค์กรทั้งหลายเหล่านี้ต้องมีสมรรถนะและความสามารถที่ผลักดันหรือดำเนินการนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องให้เกิดขึ้นได้จริง รวมทั้งดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการออกแบบนโยบายดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดปริมาณภาระจากการเข้าถึงบริการ (State construction of burden) โดยผู้ออกแบบนโยบายจำเป็นต้องพยายามลดภาระจากการเข้าถึงบริการให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ หลังจากที่หน่วยงานได้นำนโยบายมาปฏิบัติหรือเปิดให้บริการแล้ว ประชาชนที่ขอรับบริการอาจแบกรับต้นทุนจากภาระจากการเข้าถึง

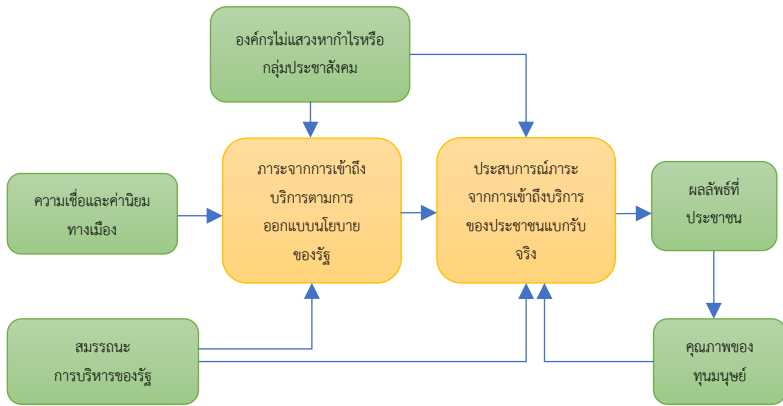
บริการ ทั้งในประเภท รูปแบบ ระยะเวลา และระดับที่แตกต่างไปจากภาระจากการเข้าถึงบริการที่
หน่วยงานได้วางแผนและออกแบบไว้แต่แรก ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ใน 3 กรณี
ต่อไปนี้ (Herd and Moynihan, 2019, pp. 3 - 6)

(1) การที่ประชาชนมี (หรือไม่มี) ทักษะในการเรียนรู้ ทักษะหาข้อมูล และความคุ้นเคย
กับกลไกการนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงาน

(2) การได้รับ (หรือไม่ได้รับ) ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจได้ง่ายหรือความ
ช่วยเหลือเรื่องการดำเนินการขอเข้ารับบริการจากประชาชนคนอื่น องค์กรไม่แสวงหากำไร หรือ
กลุ่มประชาสังคมอื่นๆ

(3) การได้รับ (หรือไม่ได้รับ) บริการจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถ
และให้บริการอย่างมีคุณภาพ เช่น ยินดีให้บริการ เต็มใจให้ข้อมูล ช่วยแก้ไขปัญหาเป็นการเฉพาะ
สำหรับผู้รับบริการแต่ละราย เป็นต้น

ทั้งนี้ การออกแบบนโยบายและการนำนโยบายมาปฏิบัติใน 3 กรณีข้างต้นจะกำหนดภาระ
จากการเข้าถึงบริการที่ประชาชนจะต้องแบกรับจริง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในท้ายที่สุด คือ ประชาชน
บางรายอาจไม่ต้องการรับภาระจากการเข้าถึงบริการ ในขณะที่บางรายอาจแบกรับภาระจากการ
เข้าถึงบริการนี้ตลอดกระบวนการ หรือคิดว่าต้องแบกรับภาระนี้มากเกินไป ก้อาจถอนการสมัคร
เข้ารับบริการ และไม่ได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (Herd and Moynihan, 2019, p. 3)
ซึ่งการได้รับหรือไม่ได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (โดยเฉพาะบริการประเภทการศึกษา
สาธารณสุข และสวัสดิการสังคม) ส่งผลต่อสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถของประชาชนแต่ละคน
หรือในภาพรวมส่งผลต่อระดับคุณภาพของทุนมนุษย์ของสังคมว่าจะมีความสามารถผลักดันให้เกิด
การพัฒนาองค์กร หน่วยงาน และสังคมได้อย่างไร (Chen and Huang, 2009, pp. 106 - 107)
โดยรวมในท้ายที่สุดนั่นเอง กระบวนการทั้งหมดที่กล่าวมานี้สามารถสรุปได้ตามกรอบแนวคิด
กระบวนการหรือที่นำไปของภาระจากการเข้าถึงบริการได้ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดกระบวนการหรือที่มาที่ไปของภาระจากการเข้าถึงบริการ (Herd and Moynihan, 2019, p. 19)

การลดภาระจากการเข้าถึงบริการ การลดภาระจากการเข้าถึงบริการ ทั้งต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย และต้นทุนทางจิตวิทยานั้น หน่วยงานภาครัฐ องค์กรไม่แสวงหากำไร และกลุ่มประชาสังคมสามารถประยุกต์ใช้แนวทางการให้บริการในเชิงรุกตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเทคนิค Nudge ตามเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมได้ อย่างไรก็ตามก็ดี กรอบข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับการลดภาระจากการเข้าถึงบริการที่ปรับปรุงจากตัวอย่างและประเภทของต้นทุนของภาระการเข้าถึงบริการที่ลดลงไปได้จากการเข้ารับบริการทางการแพทย์ผ่านระบบประกันสุขภาพ (Medicaid) ของประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถสรุปโดยย่อได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 2

ได้อย่างก็ต้องเสียอย่าง: ภาระจากการเข้าถึงบริการในการลงทะเบียน
โครงการเราชนะสำหรับประชาชนที่ไม่มีสมาร์ทโฟน

ตารางที่ 2 เทคนิคการลดภาระจากการเข้าถึงบริการ (Herd, Harvey, and Moynihan, 2013, p. S72)

ขั้นตอนที่เปลี่ยนไป	เทคนิคที่นำมาใช้	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
การลงทะเบียนอัตโนมัติ (Auto - enrollment and auto - verification)	หน่วยงานลงทะเบียนผู้มีสิทธิ์ได้รับ บริการ โดยอาจพยายามค้นหาและนำ ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้ประโยชน์	ช่วยลดต้นทุนการเรียนรู้ได้ เพราะ ประชาชนไม่ต้องค้นหาข้อมูลว่าตนเองมี สิทธิ์ได้รับบริการหรือไม่ และช่วยลด ต้นทุนการปฏิบัติตามกฎหมายด้วย เช่นเดียวกัน เพราะลดขั้นตอนการสมัคร และตรวจสอบประวัติลงไป
การทำให้ขั้นตอนและ แบบฟอร์มเข้าใจได้ง่าย (Program and form simplification)	หน่วยงานทบทวนขั้นตอนให้สั้นและ เข้าใจง่ายขึ้น และพยายามรวม แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าด้วยกัน	ช่วยลดต้นทุนการเรียนรู้ได้ เพราะ ประชาชนไม่ต้องศึกษาขั้นตอนที่หลาย ขั้นตอน และช่วยลดต้นทุนการปฏิบัติ ตามกฎหมาย เพราะระยะเวลาในการ กรอกแบบฟอร์มนั้นลดน้อยลงไป
การให้บริการผ่านระบบ ออนไลน์ (Online access)	หน่วยงานมีข้อมูลให้ศึกษาหรือมี เจ้าหน้าที่ตอบคำถามในระบบออนไลน์	ช่วยลดต้นทุนการเรียนรู้ได้ เพราะ ประชาชนสามารถศึกษาข้อมูลเอง และ ช่วยลดต้นทุนการปฏิบัติตามกฎหมาย เพราะไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานของ หน่วยงานและไม่ต้องรอคอยการ ให้บริการจากเจ้าหน้าที่
การออกหน่วยให้บริการ (Community outreach)	หน่วยงานร่วมมือกับองค์กรอื่น ประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนใน พื้นที่	ช่วยลดต้นทุนการเรียนรู้ได้ เพราะ ประชาชนไม่ต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับ บริการเอง และช่วยลดต้นทุนการปฏิบัติ ตามกฎหมาย เพราะไม่ต้องเดินทางไปที่ สำนักงานของหน่วยงาน

มาตรการกึ่งการคลัง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า บทความนี้ใช้กรณีศึกษาการรับ
ลงทะเบียนโครงการเราชนะของผู้ที่ไม่มีสมาร์ทโฟน ซึ่งถือเป็นมาตรการกึ่งการคลัง (Quasi - fiscal
measures) ประเภทหนึ่ง กล่าวคือ เป็นโครงการใช้จ่ายงบประมาณตามนโยบายรัฐบาลแต่ไม่ได้
กระทำการผ่านการตรวจสอบรายละเอียดของนโยบายตามระบบงบประมาณของรัฐบาล รวมทั้งรัฐบาล
มิได้มอบหมายให้หน่วยงานราชการจัดทำแผนงานโครงการและกิจกรรมรองรับนโยบายและ
นำนโยบายไปปฏิบัติโดยตรง (Non - budget channels) แต่เป็นนโยบายที่มุ่งเน้นที่จะมอบ

ประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่ภาครัฐกิจและครัวเรือน (Government – to – person payment program หรือเรียกโดยย่อว่า G2P payments) ทั้งในรูปแบบของเงินสดหรือสิ่งที่มีค่าเทียบเท่ากับเงินสด (Cash and near – cash) และ/ หรือสินค้าและบริการเฉพาะที่รัฐบาลกำหนด (In – kind) ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ทุกประเทศทั่วโลกต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจชะงักงันอันเนื่องมาจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 รัฐบาลในหลายประเทศพยายามช่วยเหลือและลดภาระค่าครองชีพแก่ประชาชนผ่านการโอนเงินสดหรือสิ่งที่มีค่าเทียบเท่ากับเงินสดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการใช้จ่ายมาตรการปิดเมือง (มาตรการควบคุมโรค) กับการประกันรายได้ของผู้มีรายได้น้อย (Protection of income) (Besley and Stern, 2020, p. 505) ในที่นี้ขอยกตัวอย่างการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวในประเทศพัฒนาแล้ว ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกาที่รัฐบาลกลางดึงข้อมูลการจ้างงาน ที่อยู่ และรายละเอียดการรับเงินเดือนของผู้มีรายได้น้อยมาแจกแจง เพื่อใช้เป็นฐานในการแจกจ่ายเงินช่วยเหลือผ่านเช็คเงินสดหรือส่งเข้าบัญชีธนาคารโดยตรงแก่ประชาชนกลุ่มนี้ และประเทศที่กำลังพัฒนา ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซียซึ่งเป็นต้นแบบนโยบายนี้ไปปฏิบัติเช่นเดียวกันแต่ยังมีปัญหาอุปสรรคบางประการ โดยมีรายละเอียดพอสังเขปดังต่อไปนี้

ประเทศสหรัฐอเมริกา มาตรการกึ่งการคลังเพื่อช่วยเหลือลดภาระค่าครองชีพที่รัฐบาลมอบให้แก่ชาวอเมริกันจากผลกระทบของการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 เรียกว่า Economic Impact Payment (EIP) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายเร่งด่วนด้านเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกาดำเนินการตาม Coronavirus Response and Relief Supplemental Appropriations Act of 2021 (CARES Act) และ The American Rescue Plan Act 2021 ออกมาเป็นการเฉพาะสำหรับแก้ไขปัญหาดังกล่าว ประชาชนสัญชาติอเมริกันหรือผู้อยู่อาศัยอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างถูกต้องตามกฎหมายจะได้รับเงินสดผ่านเงินฝากในบัญชีธนาคาร เช็คเงินสด (Stimulus checks) หรือบัตรเงินสดจำนวน \$600 ต่อคน หรือ \$1,200 ต่อครัวเรือนสำหรับเงินช่วยเหลือในรอบแรกและรอบที่สอง (EIP1 and EIP2) และคนละ \$1,400 ต่อคนสำหรับเงินช่วยเหลือในรอบที่สาม (EIP3) โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวจะได้รับเงินช่วยเหลือนี้โดยอัตโนมัติ ไม่ต้องลงทะเบียนแต่อย่างใด ทั้งนี้ หากผู้มีสิทธิได้รับเงินช่วยนี้มิได้รับเงินฝากหรือเช็คตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ประชาชนสามารถแจ้งต่อ Internal Revenue Service ผ่านการยื่นแสดงรายการเสียภาษีประจำปี (Internal Revenue Service, 2021a, pp. 2 - 4 และ Internal Revenue Service, 2021b, pp. 1 - 2)

ประเทศอินโดนีเซีย มาตรการกึ่งการคลังเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจจากผลของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ผ่านกระทรวงการคลังแก่ประชาชนและเจ้าของธุรกิจระดับรากหญ้าจำนวน 10 ล้านคนในเดือนเมษายน พ.ศ.2563 โดยเป็นไปตามแผนงานสวัสดิการสังคมจำนวน 110 ล้านล้านรูปี (7 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ) และตามเงินช่วยเหลือทั่วไปอีก 8.3 ล้านล้านรูปี (558 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ทั้งนี้ การช่วยเหลือเยียวยาดังกล่าวจัดทำทั้งในรูปแบบของเงินสดหรือบัญชีเงินฝากธนาคาร (Cash transfer) เป็นรายเดือน (Ibadurrohman, 2020, pp. 2 - 3 และ Theis et al., 2020, p.1) และการมอบเครดิตสำหรับการซื้ออาหาร (The non - cash food assistance program) โดยการพิจารณาจำนวนเงินช่วยเหลือ (ตามระดับความรายได้และภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพ) การตรวจสอบหลักฐาน และการอนุมัตินั้น อยู่ภายใต้ความร่วมมือและการตัดสินใจร่วมกันของหัวหน้าหมู่บ้าน (Village heads) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และกรรมการที่ปรึกษาหัวหน้าหมู่บ้าน (Village supervision body) อย่างไรก็ตาม การดำเนินการโอนเงินสดและมอบเครดิตการซื้ออาหารแก่ประชาชนยังประสบปัญหาและล่าช้าอยู่บ้าง ตัวอย่างเช่น ภูมิประเทศในบางหมู่บ้านเป็นอุปสรรคขัดขวางทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าไปมอบเงินหรือเครดิตดังกล่าวได้ ค่าขอความช่วยเหลือจำนวนมากยังรอการอนุมัติจากหัวหน้าหมู่บ้าน ประชาชนต้องใช้เวลาอนานในการเปิดบัญชีธนาคารเพื่อรับเงินสดที่รัฐบาลจะโอนมาให้ เป็นต้น (Anjany, 2020) อนึ่ง รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาที่ประชาชนจะต้องประสบระหว่างการขอรับเงินช่วยเหลือหรือเครดิตอาหาร กระทรวงกิจการสังคม (Ministry of social affairs) จึงได้จัดเตรียมทีมอำนวยความสะดวกในระดับพื้นที่และจัดประชุมให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ครัวเรือนในหมู่บ้าน (Family development sessions) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการและระยะเวลาในการสมัครเพื่อขอรับความช่วยเหลือ คัดกรอง และตอบคำถามในเบื้องต้นแก่ประชาชนก่อนที่จะยื่นเอกสารหลักฐานแก่หัวหน้าหมู่บ้าน รวมทั้งติดต่อกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชนที่มีปัญหาเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบในการยื่นขอรับเงินเยียวยาทั้งในสำนักงานและผ่านทางแอปพลิเคชัน WhatsApp (Theis et al., 2020, p.1)

วิธีดำเนินการวิจัย

การออกแบบการวิจัย ภาระจากการเข้าถึงบริการที่เกิดจากโครงการเราชนะของผู้ไม่มีสมาร์ตโฟนถือเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมหนึ่งที่ช่วยสะท้อนในเบื้องต้นให้เห็นถึงประสบการณ์ของผู้รับบริการว่าสัมผัส รับรู้ และแปลความหมายประสบการณ์ในการเข้ารับบริการจากมาตรการดังกล่าวอย่างไร บทความนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจและหาคำอธิบาย

พรรณนาถึงปรากฏการณ์ดังกล่าวอย่างละเอียด (Thick description) (Leavy, 2017, p. 137) โดยใช้การศึกษาแบบกรณีศึกษาผ่านแนวคิดการระจากรายการเข้าถึงบริการ ซึ่งมีโครงสร้างของแนวคิดและรายละเอียดอยู่แล้วนั้น (A disciplined configurative case study) (George and Bennett, 2005, p. 75) เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ต้นทุนประเภทต่าง ๆ ที่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสและจำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากภาครัฐต้องแบกรับเพื่อให้สามารถดำรงชีพและผ่านพ้นวิกฤตไปได้

แหล่งข้อมูล บทความนี้ใช้แหล่งข้อมูลทุติยภูมิหรือจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว (Available documents) ซึ่งในกรณีนี้คือบทความจากหนังสือพิมพ์ที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์จากฐานข้อมูล iQNewsClips (<https://www.iqnewsclip.com/>) รวมทั้งหมด 40 บทความครอบคลุมหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ข่าวสด ข่าวหุ้น เติลนิวส์ แนวหน้า ไทยโพสต์ ไทยรัฐ ประชาชาติ ผู้จัดการรายวัน มติชน และสยามรัฐ โดยคัดเลือกเฉพาะบทความข่าวที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนโครงการเราชนะสำหรับผู้ที่ไม่สามารถโทร โยใช้คำค้น “เราชนะ” และครอบคลุมระยะเวลา 1 สัปดาห์หลังจากการประกาศลงทะเบียนของกระทรวงการคลัง หรือตั้งแต่วันที่ 15 - 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่มีผู้ลงทะเบียนเป็นจำนวนมากและหนาแน่น อันจะทำให้สามารถเห็นตัวอย่างและสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับภาระการเข้าถึงบริการได้อย่างชัดเจน

การวิเคราะห์ข้อมูล บทความนี้วิเคราะห์ข้อมูลจากบทความข่าวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาโดยเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่อง (Constant comparative analysis) (Leech and Onwuegbuzie, 2007, pp. 565 - 566 และ Strauss and Corbin, 1998, pp. 101 - 161) โดยเริ่มจากการอ่านบทความข่าว (Open coding) สรุปลและเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนประเภทต่าง ๆ หรือแนวทางการลดภาระจากการเข้าถึงบริการ (Selective coding) ตามที่แสดงในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 เพื่อหาใจความสำคัญ (Themes) และตอบคำถามวิจัยที่ว่า “ภาระจากการเข้าถึงบริการแต่ละประเภทในการลงทะเบียนโครงการเราชนะของผู้ที่ไม่สามารถโทรมีลักษณะอย่างไร และหน่วยงานของรัฐสามารถจัดการลดภาระการเข้าถึงบริการนี้ได้ด้วยวิธีการใด” นอกจากนี้แล้ว บทความนี้ยังประยุกต์ใช้บทสัมภาษณ์หรือคำพูดจริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (In - vivo coding) (Miles et al., 2014, p. 174) ในบทความหนังสือพิมพ์มาประกอบที่ปรากฏในบทความข่าวประกอบกับเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาโดยเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องด้วย

ผลการวิจัย

บริบทของนโยบาย นโยบายของรัฐบาลที่อาจก่อให้เกิดภาระจากการเข้าถึงบริการ ในที่นี้คือ โครงการเราชนะสำหรับผู้ที่ไม่สามารถมีโทรศัพท์มือถือ ซึ่งกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ด้อยโอกาสสองกลุ่ม ได้แก่ ผู้ที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง (ผู้สูงอายุ ผู้พิการทุพพลภาพ และผู้ป่วยติดเตียง) และผู้ที่ไม่สามารถลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ได้ เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีและ/ หรือไม่มีรายได้เพียงพอในการซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน ทั้งนี้ มาตรการกึ่งการคลังดังกล่าวนี้มุ่งลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ซึ่งคล้ายคลึงกับมาตรการอื่นของรัฐบาล เช่น เราไม่ทิ้งกัน คนละครึ่ง เทียวด้วยกัน ยิ่งใช้ยิ่งได้ ฯลฯ อย่างไรก็ตาม มาตรการนี้เป็นมาตรการที่ออกแบบมาเพื่อกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันเป๋าตังผ่าน G - Wallet ของรัฐบาลได้ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ ผู้ที่มีฐานะยากจนและไม่สามารถเป็นเจ้าของสมาร์ตโฟนหรือไม่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงหรือไม่มีความรู้เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์

อนึ่ง บุคคลเหล่านี้เป็นประชากรผู้ด้อยโอกาสเนื่องจากได้รับโอกาสทางเศรษฐกิจอย่างจำกัดในภาวะปกติ โดยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (มูลค่าวันละ 50 หรือ 100 บาทต่อเดือน สำหรับผู้มีรายได้ไม่ถึง 30,000 บาทและผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาทตามลำดับ) และเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้มีอายุเกิน 60 ปี (มูลค่า 600 - 1,000 บาท แล้วแต่ช่วงอายุ) จึงได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงจากผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ทั้งการลดชั่วโมงการทำงานและภาวะการเลิกจ้างในภาคพาณิชยกรรม อุตสาหกรรม และเกษตรกรรม ซึ่งตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา สำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานประกันสังคมรายงานว่าผู้ทำงานไม่ถึง 4 ชั่วโมงต่อวัน ในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปีเท่ากับ 5.4 ล้านคนจาก 3.4 ล้านคน ในช่วงเดียวกันของปี พ.ศ.2562 และมีผู้ว่างงานในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ.2563 เท่ากับ 7.4 แสนคน จากจำนวน 3.7 แสนคนในช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2562 (มณฑล กปีกลาญและคณะ, 2563, น. 2) โครงการเราชนะจึงเป็นเสมือนความหวังและที่พึ่งเพียงแหล่งสำคัญแหล่งหนึ่งของประชาชนกลุ่มนี้ เพื่อที่จะมีรายได้จุนเจือครอบครัวเพื่อดำรงชีพต่อไป ซึ่งรายละเอียดโดยย่อของโครงการเราชนะสำหรับผู้ที่ไม่สามารถมีโทรศัพท์เป็นตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รายละเอียดโดยสังเขปโครงการเราชนะสำหรับประชาชนที่ไม่มีสมาร์ทโฟน (กระทรวงการคลัง, 2564) และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2564)

หัวข้อ	รายละเอียด
หลักการและเหตุผล	โครงการนี้มุ่งลดภาระค่าครองชีพให้แก่ประชาชนเนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของระลอกใหม่ของเชื้อโควิด - 19 จำนวนประมาณ 31.1 ล้านคน
กลุ่มเป้าหมาย	ประชาชนไม่สามารถลงทะเบียนออนไลน์ได้ มีสัญชาติไทยอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ มิได้เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 แห่งกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม มิได้เป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ มิได้เป็นผู้รับบำนาญปกติหรือเบี้ยหวัดจากส่วนราชการ มิได้เป็นผู้มีรายได้พึงประเมินเกิน 300,000 บาท และมีได้เป็นผู้มีเงินฝากทุกบัญชีรวมกันเกิน 500,000 บาท
สถานที่และวันเวลา	ประชาชนสามารถลงทะเบียนได้ในวันที่ 15 - 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ณ ที่ทำการธนาคารกรุงไทย 800 จุดทั่วประเทศ ตามวันและเวลาทำการของแต่ละสาขา และหน่วยบริการเคลื่อนที่ของธนาคาร
เอกสารหลักฐาน	(1) บัตรประชาชน (สกรีนการ์ด) ฉบับจริง (2) หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ติดต่อกได้ (หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลอื่น ต้องระบุความสัมพันธ์) (3) ควรมีญาติติดตามมาด้วยเพื่อรับฟังคำแนะนำในการใช้สิทธิ์
ขั้นตอนการลงทะเบียน	เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอรับสิทธิ์และให้ผู้รับสิทธิ์ยืนยันตัวตน โดยการสียบบัตรประชาชนผ่านเครื่องรูตริอเล็กทรอนิกส์ (EDC) พร้อมกำหนดรหัส (PIN Code) เพื่อเป็นรหัสเมื่อไปใช้จ่ายที่ร้านค้า พร้อมถ่ายรูปใบหน้ายืนยัน แล้วจึงถ่ายรูปบัตรประชาชนอีกครั้ง
สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ	เครดิตเงินโอน (ไม่ใช่เงินสด) รายสัปดาห์งวดแรกจำนวน 4,000 บาทในวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2564 และอีกครั้งละ 1,000 บาท 3 ครั้งในสัปดาห์ถัดมา เพื่อใช้ซื้อสินค้าและบริการตามรัฐกำหนด (ใช้จ่ายได้ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2564)

ภาระจากการเข้าถึงบริการ สำหรับคำถามวิจัยที่ถามว่า “ภาระจากการเข้าถึงบริการแต่ละประเภทในการลงทะเบียนโครงการเราชนะของผู้ที่ไม่มีสมาร์ทโฟนมีลักษณะอย่างไร?” จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทความหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับการลงทะเบียนโครงการเราชนะของกลุ่มผู้ไม่มีสมาร์ทโฟน พบว่า มีความแตกต่างระหว่างภาระของการเข้าถึงบริการตามการออกแบบนโยบายของรัฐกับประสบการณ์ภาระจากการเข้าถึงบริการที่ประชาชนต้องแบกรับจริงตามที่แสดงในภาพที่ 1 กล่าวคือ แม้ผู้บริหารระดับนโยบายยืนยันว่าได้วางแผนการดำเนินงานไว้อย่างดีแล้ว แต่แท้จริงประชาชนยังต้องแบกรับภาระจากการเข้าถึงบริการทั้ง 3 ประเภทมากกว่าที่หน่วยงานของรัฐคาดหมาย ดังคำกล่าวบางส่วนทั้งจากประชาชนผู้ลงทะเบียนในโครงการ หรือแม้กระทั่ง

จากพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แสดงถึงการมีอยู่จริงของภาระจากการเข้าถึงบริการ และอาจเป็นปัจจัยที่กำหนดว่าประชาชนจะเข้าร่วมหรือได้รับเงินเยียวยาตามที่มาตรการเราชนะกำหนดหรือไม่

“ก่อนหน้านั้น นายสุพัฒนพงษ์ พันธ์มีเชาว์ รองนายกรัฐมนตรี และ รมว. พลังงานชี้แจงผ่านโซเชียลมีเดียว่า แม้ไม่มีสมาร์ทโฟนก็สามารถใช้เราชนะได้ มีคนเป็นห่วงว่าประชาชนที่ไม่มีสมาร์ทโฟนจะไม่สามารถลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิ์ในโครงการเราชนะได้ ‘ตอนที่เราทำแผนกัน ทีมงานคิดละเอียดทุกเรื่อง เพื่อไม่ให้คนที่ควรได้รับการช่วยเหลือตกหล่นไป เราได้วางรูปแบบไว้แล้ว แม้จะไม่มีสมาร์ทโฟนก็สามารถใช้เราชนะได้’” (ศัลยา ประชาชาติ, 2564, น.12)

“การลงทะเบียนเราชนะทราบว่ามีารเบียดเสียดอัดแออัดกันมากในขณะนี้ มีเวลาอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องมาวันแรกได้ไหม บางทีแน่นเกินขีดความสามารถในการดูแล บางทีพบบกั้นด้วยการเอกสารหลักฐาน ต้องใช้เวลามากพอสมควร [...] พล.อ.ประยุทธ์กล่าว” (“ไร้มือถือลั่น-โอดจนท.ลงทะเบียนรับ 7 พันป่วน,” 2564, น. 8)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหาบทความที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนโครงการเราชนะของผู้ที่ไม่ได้ใช้สมาร์ทโฟนพบว่า ประชาชนกลุ่มนี้ต้องแบกรับภาระจากการเข้าถึงบริการทั้งสามประเภท กล่าวคือ ทั้งต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย และต้นทุนทางจิตวิทยา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ต้นทุนการเรียนรู้ ต้นทุนการเรียนรู้ที่ผู้ลงทะเบียนโครงการเราชนะต้องแบกรับมี 2 ประเภท ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าเสียโอกาส กล่าวคือ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายต้องเดินทางเข้ามาของลงทะเบียน ณ ที่ทำการธนาคารกรุงไทยก่อนจึงจะทราบว่าได้แท้จริงแล้ว การลงทะเบียนใหม่ต้องใช้เอกสารหลักฐานและอุปกรณ์สื่อสารใดบ้าง และทราบถึงจำนวนประชาชนที่ธนาคารสามารถรับลงทะเบียนได้ในแต่ละวัน (ประมาณ 100 - 500 คนแล้วแต่สาขาที่ให้บริการ) หรือในบางกรณีที่ไม่แน่ใจว่าจะลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์สำเร็จหรือไม่ ประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการนี้บางรายจึงมาสอบถามทราบข้อมูล ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารกรุงไทย ดังตัวอย่างข้อคิดเห็นของประชาชนมีดังต่อไปนี้

“ส่วนที่ศาลาประชาคม อ.เมืองพะเยา เกิดความวุ่นวาย ประชาชนเกือบ 1,000 คน พยายามเข้าไปใช้สิทธิ์ลงทะเบียน แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าลงทะเบียนในวันแรกได้เพียง 100 คน [...] นางสมหญิง (นามสมมติ) อายุ 71 ปี เปิดเผยว่า ‘ไม่รู้ว่่วันนี้มีคิวแค่ 100 คิว ชาวบ้านมาพร้อมกันหมด น่าจะเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง’” (“แห่งสมัครเราชนะ,” 2654, น. 12)

“น.ส.กุลยา ตันติเตมิท ผอ.สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) ในฐานะโฆษกกระทรวงการคลัง กล่าวว่า สำหรับผู้ที่สละสิทธิ์โครงการเราชนะจากกรณีต่าง ๆ ด้วยความผิดพลาดของข้อมูลหรือการเข้าใจคลาดเคลื่อน เช่น เป็นลูกจ้างรายวันของรัฐ - อาสาสมัครของรัฐ เป็นผู้สูงอายุและไม่มีสมาร์ตโฟน เป็นต้น กลุ่มบุคคลดังกล่าวสามารถลงทะเบียนใหม่ได้ที่สาขาของธนาคารกรุงไทย” (“อมสิน - ธกส.ดีเคย์ 22 กพ.นี้,” 2564, น. 13)

“ที่ จ.ยะลา ที่หน้าธนาคารกรุงไทย สาขาเบตง อ.เบตง จ.ยะลา มีประชาชนมารอต่อแถวกันอย่างเนืองแน่น นอกจากนี้ ยังพบปัญหาของผู้สูงอายุ คือ ไม่มีสมุดธนาคาร บัตรประชาชนกับใบหน้าไม่ตรงกัน และผู้สูงอายุบางคนไม่เคยมาธนาคารเลย จึงเป็นสาเหตุให้มีการยืนรอของประชาชนบางส่วนที่เข้าใจผิด” (“เราชนะยอดพุ่ง! 12 ล้านคนยืนยันตัว ใช้จ่าย 2.5 หมื่น ล.,” 2564, น. 12)

ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบายที่สำคัญในกรณีนี้ได้แก่ ค่าเสียโอกาสจากเวลาที่ใช้ในการเดินทาง การรอคิว และการลงทะเบียน เนื่องจากมีประชาชนกลุ่มเป้าหมายลงทะเบียนเป็นจำนวนมาก ผู้รับสิทธิ์และญาติต้องเสียเวลา การต่อแถวเข้าพบเจ้าหน้าที่ และในหลายกรณีมีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางกลับมาลงทะเบียนใหม่อีกครั้งในขณะเดียวกันตามหน่วยบริการเคลื่อนที่ของธนาคารกรุงไทย ณ ศาลากลางจังหวัดหรือศาลาประชาคมอำเภอในพื้นที่ต่าง ๆ มีผู้มารับสิทธิ์จำนวนมาก เช่น จังหวัดพะเยา (1,000 คน) จังหวัดนครราชสีมา (1,000 คน) จังหวัดยโสธร (5,000 คน) เป็นต้น ดังรายละเอียดข้างล่างนี้

“หน้าที่ธนาคารกรุงไทย สาขาด่านขุนทด จ.นครราชสีมา ประชาชนร่วม 1000 คน มารอลงทะเบียนโครงการเราชนะ รวมทั้งประชาชนธนาคารเป็นปกติ ต่างยืนแออัดเพื่อทำธุรกรรมของตนเองและพยายามจะเข้าไปในธนาคาร” (“แท็กซี่‘เราชนะ’,” 2564, น. 12)

“ด้านนางสาวเกษม นาจาน คลังจังหวัดยโสธร กล่าวว่า วันนี้ในเขตอำเภอเมืองยโสธร พบว่ามีประชาชน 5,000 คนที่จะมาใช้บริการ เบื้องต้นได้แจ้งให้ประชาชนทยอยกันมาลงทะเบียน แต่คาดว่าประชาชนตื่นตัวกลัวไม่ได้รับสิทธิ์ จึงแห่มาต่อคิวกันจำนวนมาก” (“ไร้มือถือล้น-โอดจนท.ดูลงทะเบียนรับ 7 พันป่วน,” 2564, น. 8)

“นางมานี (นามสมมติ) อายุ 79 ปี ชาวบ้าน ต.ปล้อง อ.เทิง จ.เชียงใหม่ เผยว่า มารอคิวตั้งแต่วันที่ 01.00 น. เพื่อจะมาลงทะเบียนเราชนะ เพราะไม่ได้ใช้สมาร์ตโฟน มีลูกสาวและลูกเขยมาส่ง เมื่อวันที่ 15 ก.พ. ได้ข่าวว่ามีคนมารอคิวเยอะ เลยตัดสินใจวันนี้ 16 ก.พ. หากได้รับเงินช่วยเหลือจะเอาไปซื้อของใช้จำเป็นแบ่งเบาภาระลูกหลานไปได้บ้าง” (“‘เราชนะ’วัน 2 แออัดแห่ลงทะเบียน,” 2564, น. 11)

นอกจากนั้นแล้ว ประชาชนผู้ด้อยโอกาสยังต้องเสียค่าเดินทางเข้ามาลงทะเบียน ที่ทำการสาธารณสุขนครกรุงไทยในตัวเมือง ทั้งผู้สูงอายุเองและลูกหลานของผู้สูงอายุที่ต้องเดินทาง มาด้วยกัน เพราะไม่มีรถยนต์ จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเหมารถเพื่อเดินทางเข้ามาลงทะเบียน ดังเช่นกรณีของกลุ่มผู้สูงอายุที่จังหวัดร้อยเอ็ดต่อไปนี้

“ที่ จ.ร้อยเอ็ด นางซูใจ (นามสมมติ) อายุ 79 ปี ชาวบ้านนาชุม ต.แสนสุข อ.พนมไพร จ.ร้อยเอ็ด กล่าวว่า ตนเดินทางมาจากบ้านโดยเหมารถยนต์มาในราคา 300 บาท เพื่อมาติดต่อรับ เงินช่วยเหลือโครงการเราชนะตั้งแต่เช้าจนถึงเที่ยง จึงได้เข้ายื่นหลักฐาน แต่เมื่อไปถึงเจ้าหน้าที่แจ้ง ว่ามีหมายเลขโทรศัพท์เพื่อยืนยัน แต่ตนไม่มีแม้กระทั่งโทรศัพท์มือถือสักเครื่อง” (‘คนแก่เชิงเราชนะ คิวยาว ตากแดด - จนเป็นลม,’ 2564, น. 11)

ภาระประเภสุดท้ายที่เป็นต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย ก็คือ ความเสี่ยงด้านสุขภาพ เพราะประชาชนต้องต่อแถวรอลงทะเบียนและต้องยืนรอนาน ซึ่งในบางพื้นที่อากาศร้อน ดังเช่น ที่จังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดขอนแก่น รวมทั้งความเสี่ยงจากการติดเชื้อโควิด - 19 จากการ แออัดยัดเยียดกัน ณ จุดลงทะเบียน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“ที่หอประชุมเมืองนครราชสีมา ภายในสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ 84 (ทุ่งท่าลาด) อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช เปิดรับลงทะเบียนโครงการเราชนะ สำหรับผู้ไม่มีสมาร์ทโฟนในพื้นที่ อ.เมือง และ อ.พระพรหม มีประชาชน 4,000 คน เข้าแถวยาวเหยียดเพื่อผ่านจุดตรวจคัดกรอง โควิด - 19 ท่ามกลางแดดที่ร้อนระอุ ประชาชนที่มาลงทะเบียนส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและผู้พิการ” (‘แห่สมัคร‘เราชนะ’, 2564, น. 12)

“ที่ จ.ขอนแก่น ผู้สื่อข่าวรายงานว่าบรรยากาศลงทะเบียนโครงการเราชนะภายในห้อง ประชุมที่ว่าการอำเภอเมืองขอนแก่น มีผู้สูงอายุจำนวนมากและชาวบ้านที่ไม่มีสมาร์ทโฟนมากกว่า 1 พันคน มารอลงทะเบียนตั้งแต่เช้ามืดก่อนเวลา 7.00 น. โดยทางเจ้าหน้าที่กำหนดคิวสำหรับการ ลงทะเบียนครั้งละ 90 คนเท่านั้น [...] ขณะที่ผู้สูงอายุที่ยืนเข้าแถวรอคิว ก็อ่อนล้าเพราะต้องยืนตาก แดดเป็นระยะเวลานาน บางรายถึงกับเป็นลม ขณะที่บางรายถึงกับรำไห้ เจ้าหน้าที่จึงตัดสินใจแจก บัตรคิวให้กับประชาชนแล้วรอประกาศเรียกคิว แต่ก็ทำบัตรคิวไว้เพียง 500 ใบ ทำให้หลายคนที่มา รอตั้งแต่เช้าแต่ไม่ได้รับบัตรคิว ก็ต้องเดินทางกลับบ้านไปก่อน โดยเจ้าหน้าที่ได้ออกบัตรคิวสำรอง ให้เพื่อมาใหม่ในวันรุ่งขึ้น” (‘คนแก่เชิงเราชนะ คิวยาว ตากแดด - จนเป็นลม,’ 2564, น. 11)

“ดร.ณัฐวิทย์ พิศลยบุตร นักวิชาการอาวุโส และนักวิจัยด้านเศรษฐศาสตร์ สถาบันเพื่อการ พัฒนาประเทศไทย หรือทีดีอาร์ไอ กล่าวว่า [...] สิ่งที่น่ากังวลส่วนที่ 2 คือ กลไก จะเห็นว่าภาพคน ไปออกันเยอะมาก ซึ่งมันเป็นปัญหาเยอะนะครับ ในช่วงที่มีการระบาดของโควิด ถ้ากระบวนการมัน

ทำให้คนมารวมกลุ่มกัน ก็อาจทำให้เกิดคลัสเตอร์กลุ่มใหม่ได้ครับ” (“แฉช่องโหว่‘เราชนะ’กลุ่มเปราะบาง,” 2564, น. 13)

อนึ่ง ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 คุณยายวัย 83 เข้าลงทะเบียนเราชนะกลุ่มไม่มีสมาร์ตโฟน ณ ทำการธนาคารกรุงไทย สาขาอ่างทอง โดยเดินทางไปกับหลานสาว สวมหน้ากากอนามัย และถอดหน้ากากเป็นครั้งคราวเพื่อการถ่ายภาพใบหน้าและยืนยันตัวตน แต่เมื่อกลับมาบ้านพักพบว่าบุตรชายติดเชื้อโควิด - 19 จึงได้แจ้งต่อทางโรงพยาบาลในจังหวัดและเข้ารับการตรวจ ปรากฏว่าติดเชื้อโควิด - 19 และได้รับการตัวที่โรงพยาบาลอ่างทองตั้งแต่วันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ส่งผลให้ญาติที่ไปด้วยและเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนที่สาขาดังกล่าวต้องกักตัวเป็นเวลา 14 วัน

ต้นทุนทางจิตวิทยา ภาระจากการเข้าถึงบริการประเภทสุดท้ายประกอบไปด้วยความไม่พึงพอใจอันเนื่องมาจากผู้ลงทะเบียนรายอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแออัดเบียดเสียดที่ประตูทางเข้าที่ทำการธนาคาร จนเกิดการกระทบกระทั่งกันระหว่างผู้รับบริการด้วยกัน และเนื่องจากไม่มีการวางแผนเรื่องบัตรคิวมาก่อน ทำให้ประชาชนได้เถียงกันว่าใครมาก่อนใคร ดังเช่นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อไปนี้

“...ทุกคนพยายามเบียดเสียดเข้าไปยังศาลาประชาคมเพื่อลงทะเบียนให้ได้สิทธิ์ 50 คนแรกในช่วงเช้า จนเบียดกันที่ประตูทางเข้าและเกิดการกระทบกระทั่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับชาวบ้าน และชาวบ้านกับชาวบ้านกันเอง แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะขอร้องให้ทุกคนต่อแถวรับบัตรคิว แต่เนื่องจากไม่มีการวางแผนเรื่องบัตรคิวมาตั้งแต่ต้น ทำให้เกิดการโต้เถียงกันว่าใครมาก่อน นอกจากนั้นยังมีชาวบ้านที่จากต่างตำบลตั้งแต่เช้ามีมติเกือบพันคนต้องผิตหวังที่ไม่สามารถลงทะเบียนได้” (“คนแก่เซ็งเราชนะ คิวยาว ดากแดด - จนเป็นลม,” 2564, น. 11)

ต้นทุนทางจิตวิทยาอีกประการหนึ่งเกิดจากการความไม่พึงพอใจหรือความผิตหวังที่เจ้าหน้าที่มิได้ให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจหรือการถูกปฏิเสธบริการ ดังคำกล่าวต่อไปนี้ของผู้อยู่อายุรายหนึ่งที่ลงทะเบียน ณ ที่ทำการธนาคารกรุงไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี

“(ที่ จ.นนทบุรี) คุณยายสมหญิง (นามสมมติ) ชาวบ้านที่มารอลงทะเบียนกล่าวทั้งน้ำตาว่ารู้สึกน้อยใจมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการดูเหมือนหมา ตนเป็นคนไม่ไขว่หน้า หูได้ยิน ตามองเห็น ทำอะไรไม่ค่อย ๆ ชี้แจง พกเอกสารละเอียดเสร็จก็บอกให้รอเพราะเครื่องเสีย จึงอยากถามกลับมาถ้าเป็นพ่อแม่ของตัวเองโดนแบบนี้จะคิดยังไง ตอนนี้ขอกลับไปกินยาคลายเครียดก่อนค่อยว่ากัน” (“คนแก่เซ็งเราชนะ คิวยาว ดากแดด - จนเป็นลม,” 2564, น. 11)

ได้อย่างก็ต้องเสียอย่าง: ภาระจากการเข้าถึงบริการในการลงทะเบียน
โครงการเราชนะสำหรับประชาชนที่ไม่มีสมาร์โฟน

“หลายคนไม่ได้รับความสะดวก เนื่องจากต้องต่อคิวยาว ขึ้นบันไดสูง ทั้งยังมีความวุ่นวาย
ในบางแห่ง นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุบางคนต้องเสียความรู้สึกจากการบริการของเจ้าหน้าที่ธนาคาร
จนผู้จัดการต้องรีบหิ้วกระเป๋าไปขอโทษ” (“ขยาย‘เราชนะ’ยาวถึง 5 มีค.,” 2564, น. 11)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น กล่าวได้ว่าประชาชนที่ไม่มีสมาร์โฟนต้องแบกรับต้นทุน
ทั้งสามประเภทของภาระการเข้าถึงบริการ ซึ่งสามารถสรุปโดยย่อถึงรายละเอียดต้นทุนแต่ละ
ประเภทได้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประเภทและรายละเอียดของภาระการเข้าถึงบริการของประชาชนที่ลงทะเบียนใน
โครงการเราชนะสำหรับผู้ที่ไม่สมาร์โฟน (รวบรวมจากผลการวิจัยโดยผู้เขียน)

ประเภท	รายละเอียด
ต้นทุนการเรียนรู้ (Learning Cost)	ค่าเสียโอกาสและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของตนเองและผู้ติดตามเพื่อไปจุด ลงทะเบียนเนื่องจาก (1) ลงทะเบียนในระบบไม่สำเร็จหรือเป็นผู้ที่ไม่มีสมาร์โฟนแต่ ลงทะเบียนในระบบออนไลน์มาก่อนหน้านี้ (2) ไม่มีเอกสารหลักฐานจำเป็นบางอย่าง นอกเหนือจากที่โครงการเราชนะแจ้งประชาสัมพันธ์ และ (3) ประชาชนเดินทางกันมา จำนวนมากเกินกว่าความสามารถรับลงทะเบียนในแต่ละวัน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้อง นัดหมายให้ประชาชน ณ จุดลงทะเบียนใหม่ในวันถัดไป
ต้นทุนการปฏิบัติ ตามนโยบาย (Compliance Cost)	ค่าเสียโอกาสจากเวลาในการรอคอยคิว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของตนเองและ ผู้ติดตามเพื่อเข้ามาลงทะเบียนในตัวเมืองที่มีสาขาของธนาคารกรุงไทย และความเสี่ยง ด้านสุขภาพโดยเฉพาะการเป็นลมของผู้สูงวัยจากการที่ต้องยืนรอท่ามกลางอากาศร้อน รวมทั้งความเสี่ยงจากการติดเชื้อโควิด - 19 จากการแออัดเบียดเสียดกันภายในจุดรับ ลงทะเบียน
ต้นทุนทางจิตวิทยา (Psychological cost)	ความไม่พึงพอใจที่มีต่อผู้รับบริการคนอื่นที่แก่งแย่ง แข่งคิวกัน หรือโต้เถียงกันเพื่อให้ ตนเองได้เข้าลงทะเบียนก่อน ความผิดหวังหรือความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่รับ ลงทะเบียนที่มีให้บริการด้วยความสุภาพหรือการถูกเจ้าหน้าที่ปฏิเสธบริการ

การปรับปรุงกระบวนการเข้ารับลงทะเบียนเราชนะสำหรับผู้ที่ไม่สมาร์โฟน จาก
ภาระจากการเข้าถึงบริการที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนโดยเฉพาะในวันแรก ๆ ของการรับลงทะเบียน
ธนาคารกรุงไทยในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการลงทะเบียนยอมรับถึงอุปสรรคปัญหาใน
การลงทะเบียน และประชาชนบางส่วนมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงกระบวนการรับลงทะเบียน
เสียใหม่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

“ธนาคารกรุงไทย ได้มีการชี้แจงเรื่องการจัดระบบลงทะเบียนโครงการเราชนะ สำหรับกลุ่มไม่มีสมาร์ทโฟน [...] ต้องยอมรับว่า วางแผนบริหารจัดการได้ยาก เพราะไม่มีข้อมูลประชาชนกลุ่มนี้จำนวนเท่าใด และอยู่ในพื้นที่ไหนบ้าง การเตรียมความพร้อมในวันแรก จึงเป็นการประมาณการแบบภาพรวมทั้งประเทศ แต่จากสถานการณ์การเปิดลงทะเบียนในวันแรก ทำให้ธนาคารปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริการลงทะเบียนเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น” (“คลังยึดลงทะเบียน‘เราชนะ’ ครม.เคาะเยียวยา,” 2564, น. 1)

“ผู้สูงอายุรายหนึ่งไม่ขอเปิดเผยนามจากตำบลวังนกแอ่น อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก กล่าวว่า ออกจากบ้านตั้งแต่เวลา 6.00 น. โดยมาพร้อมกับรถส่งนักเรียน โครงการเราชนะเป็นโครงการที่ดี ช่วยเรื่องค่าครองชีพได้อย่างมาก แต่อยากให้ภาครัฐจัดวิธีการลงทะเบียนให้สะดวกกว่านี้ เพราะส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ต้องเดินทางมาตั้งแต่เช้า และน่าจะมีการจัดบริการตามมาตรฐานข้อมูลของบัตรประชาชนหรือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐกระจายไปตามหมู่บ้าน ให้ผู้ใหญ่บ้านหรือผู้นำท้องถิ่นช่วยเหลือลูกบ้าน” (“‘เราชนะ’วัน 2 แออัดแหล่งทะเบียน,” 2564, น. 11)

ด้วยเหตุดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกระทรวงการคลังจึงปรับเปลี่ยนการดำเนินการรับลงทะเบียนโครงการเราชนะสำหรับผู้ไม่มีสมาร์ทโฟนเสียใหม่ ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนโครงการเราชนะสำหรับผู้ไม่มีสมาร์ทโฟน (“3,500 จุดลงทะเบียนเราชนะ”, 2564, น. 5 และ “เราชนะเอาใจผู้ป่วย-พิการ-คนชรา”, 2564, น. 1)

หัวข้อ	รายละเอียด
กลุ่มเป้าหมาย	ประชาชนที่ไม่สามารถลงทะเบียนผ่านสมาร์ทโฟนได้ ประชาชนกลุ่มที่ต้องการช่วยเหลือเป็นพิเศษ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ และผู้สูงอายุ
สถานที่และวัน - เวลาที่รับลงทะเบียน	15 กุมภาพันธ์ - 5 มีนาคม พ.ศ. 2564 ณ ที่ทำการธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) สำนักงานสรรพสามิตจังหวัด สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานคลังจังหวัด อย่างน้อย 3,500 จุดทั่วประเทศ พร้อมทั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อรับลงทะเบียนถึงบ้านแก่ผู้ที่มีภาวะพักพิงโดยเฉพาะ (เช่น ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุ ฯลฯ)
เอกสารหลักฐาน	บัตรประชาชนสมาร์ทการ์ด

แนวทางการลดภาระจากการเข้าถึงบริการ จากการปรับเปลี่ยนวิธีการรับลงทะเบียนโครงการเราชนะสำหรับผู้ไม่มีสมาร์ทโฟนข้างต้น นำมาซึ่งคำถามวิจัยอีกคำถามหนึ่งที่ว่า “หน่วยงานของรัฐสามารถจัดการลดภาระการเข้าถึงบริการนี้ได้ด้วยวิธีการใด?” ซึ่งจากการศึกษา

ได้อย่างก็ต้องเสียอย่าง: ภาระจากการเข้าถึงบริการในการลงทะเบียน
โครงการเราชนะสำหรับประชาชนที่ไม่มีสมาร์ตโฟน

และวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของโครงการเราชนะสำหรับผู้ที่ไม่สามารถโทรในเบื้องต้นสอดคล้องกับเทคนิคการลดภาระการเข้าถึงบริการที่ปรากฏในตารางที่ 2 อันทำให้สามารถสรุปได้ว่าแนวทางการลดภาระการเข้าถึงบริการที่หน่วยงานภาครัฐประยุกต์ใช้มีทั้งหมด 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 การพยายามค้นหาข้อมูลเพื่อช่วยเหลือการลงทะเบียนอัตโนมัติให้แก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาส ดังเช่นกรณีที่รองปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จะดำเนินการจัดหน่วยเคลื่อนที่ไปสำรวจข้อมูลและรับลงทะเบียนแก่ผู้ด้อยโอกาส ซึ่งจะทำให้ลดต้นทุนการเรียนรู้และต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบายลงไปได้ไม่มากนัก

“นายอนุกุล ปัดแก้ว รองปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เปิดเผยว่า พม.มอบหมายให้พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ทุกจังหวัด ทีม One Home จังหวัดและอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเปราะบางที่มีคุณสมบัติครบถ้วนลงทะเบียนโครงการเราชนะ จนถึงวันที่ 5 มี.ค. พร้อมทั้งเตรียมมาตรการช่วยเหลือรองรับกลุ่มเปราะบางที่ไม่ได้รับสิทธิตามโครงการเราชนะ ทั้งนี้ ภายหลังจากวันที่ 5 มี.ค. หากยังมีผู้ด้อยโอกาสที่ไม่สามารถลงทะเบียนในโครงการดังกล่าวได้ พม.จะจัดหน่วยเคลื่อนที่ลงไปสำรวจระดับพื้นที่เพื่อให้ครอบคลุมประชาชนกลุ่มเปราะบางให้เข้าถึงสิทธิ์” (“ช่วยคนพื้นที่เข้าถึง‘เราชนะ’,” 2564, น. 7)

แนวทางที่ 2 การทำให้ขั้นตอนสั้นลงและเข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (One stop service) การให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยตอบคำถามข้อสงสัยเกี่ยวสิทธิการลงทะเบียน รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียน อันจะช่วยลดต้นทุนในการเรียนรู้และต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบายลงไปได้ตามลำดับ ทั้งนี้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“นายพรเลิศ เพ็ญพาส ผู้อำนวยการเขตทวีวัฒนา กล่าวว่า เขตร่วมกับธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตพระปิ่นเกล้าเปิดจุดให้บริการประชาชน ‘ช่วยลงทะเบียนโครงการเราชนะ สำหรับผู้ไม่มี Smart Phone’ (เป็นกรณีพิเศษ) ณ จุด One Stop Service: บริการช่วยลงทะเบียน สำหรับประชาชนกลุ่มที่ไม่มี Smart Phone” (“เปิดจุดช่วย‘เราชนะ’,” 2564, น. 9)

แนวทางที่ 3 การออกหน่วยให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงหรือธนาคารกรุงไทย โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคประชาสังคมโดยเฉพาะอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน ดังที่ปรากฏในภาพที่ 1 ว่าภาคประชาสังคมสามารถเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการออกแบบนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภาระจากการเข้าถึงบริการลงได้ โดยช่วยอำนวยความสะดวกการ

ประชาสัมพันธ์และขั้นตอนการรับลงทะเบียน อันจะช่วยลดต้นทุนในการเรียนรู้และต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบายลงไปได้ตามลำดับ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“วานนี้ (16 ก.พ.) เฟซบุ๊กเพจ ‘ไทยคู่ฟ้า’ โพสต์เผยว่าโครงการเราชนะสำหรับผู้พิการ ผู้ป่วย และผู้สูงอายุที่เดินทางไม่ได้ จะมีอาสาสมัครระดับหมู่บ้าน และหน่วยเคลื่อนที่ของ ธนาคารกรุงไทยไปรับลงทะเบียนถึงบ้าน กรณีผู้พิการที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ผู้ดูแลหรือคนในครอบครัวช่วยลงทะเบียนให้ได้” (“ดัง 2 แบบคลังทะเบียน‘เราชนะ’,” 2564, น. 4)

“ที่อำเภอเมือง จ.พิจิตร เจ้าหน้าที่กรุงไทยได้ออกหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการประชาชนกลุ่มที่ไม่มีโทรศัพท์สามารถใช้แท็บเล็ตลงทะเบียนเราชนะ โดยแบ่งกลุ่มประชาชนมาลงทะเบียนวันละ 4 ตำบล เพื่อป้องกันการแออัด” (“รับมือถ้อยยังแห่ขอรับ 7 พัน,” 2564, น. 8)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสรุปโดยรวมได้ว่าการบริหารจัดการนั้นมีความสำคัญยิ่ง (Management matters) (O’Toole and Meier, 2015, p. 255) เพราะบทความนี้แสดงถึงตัวอย่างเชิงประจักษ์ให้เห็นว่า การบริหารจัดการสามารถเป็นองค์ประกอบที่ชี้เป็นชี้ตายในสภาวะวิกฤติ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น การออกแบบนโยบาย การปรับปรุงแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ การเรียนรู้ร่วมกันของตัวแสดงทางนโยบาย การใช้ประโยชน์และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารรายละเอียดของนโยบายกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ฯลฯ ล้วนแล้วต่อมีผลต่อประเภทและระดับของต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามที่ประชาชนประสบหรือแบกรับจริงดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) การออกแบบนโยบายที่ยังมิได้คำนึงถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ: จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่กล่าวมาแล้วจะพบว่าเห็นช่องว่างที่มีนัยยะสำคัญเกิดขึ้นระหว่างภาระจากการเข้าถึงบริการตามการออกแบบนโยบายและภาระดังกล่าวที่ประชาชนต้องประสบหรือแบกรับจริงดังแสดงในแผนที่ 1 อย่างไรก็ตาม การออกแบบนโยบายที่ต้นนี้ ผู้กำหนดนโยบายควรตระหนักถึงความเป็นไปได้ของการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วยว่าแนวทางการดำเนินการที่กำหนดไว้วันนั้นเป็นไปได้ทางเทคนิคไม่ขัดแย้งกับคุณค่าหรือจริยธรรมอันดีทางสังคม และต้องเอื้อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงและได้รับบริการได้อย่างแท้จริง (Mazmanian and Sabatier, 1989, p. 41 และ Winter, 2012, p. 258) ทั้งนี้ ภาระจากการเข้าถึงบริการที่ผู้ที่ไม่มีความรู้ต้องแบกรับนั้นเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อและค่านิยมทางการเมือง (Political ideology) ในการออกแบบนโยบายของระบบราชการ (ในที่นี้ได้แก่กระทรวงการคลัง) ที่ยังมิได้คำนึงถึงการนำ

นโยบายไปปฏิบัติเท่าที่ควร กล่าวคือ หน่วยงานภาครัฐยังกำหนดนโยบายแบบบนลงล่างและรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางอยู่อย่างมีนัยสำคัญ ทำให้หน่วยงานภาครัฐอาจยังยึดติดกับความเชื่อแบบ “การตัดเสื้อโหล” (One size fits all) และมองข้ามความแตกต่างหรือระดับเรื่องความรู้ความสามารถและความพร้อมด้านเทคโนโลยีของประชาชน (Availability of valid technology) ในแต่ละพื้นที่ จำนวนและความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ธนาการกรุงไทยในต่างจังหวัด (State administrative capacity) และความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียงไปจนถึงกลุ่มผู้มีสมาร์ตโฟนแต่ติดขัดปัญหาทางเทคนิค (Diversity of target group behaviors) ดังนั้นแล้ว หน่วยงานภาครัฐที่ต้องการออกแบบมาตรการกึ่งการคลังสำหรับกลุ่มประชาชนที่ไม่มีสมาร์ตโฟนควรพิจารณาแนวทางการดำเนินงานจากล่างขึ้นบน (Bottom - up approach) และกระจายอำนาจโดยเปิดโอกาสประชาชนมีส่วนร่วมออกแบบหรือแสดงความคิดเห็นในกระบวนการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการด้วย ทั้งนี้อาจเป็นขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปนี้หรือทุกขั้นตอนก็ได้ เช่น การร่วมออกแบบกระบวนการลงทะเบียน (Co - designing) การร่วมเป็นอาสาสมัครจัดประชาสัมพันธ์และช่วยผู้อื่นลงทะเบียน (Co - delivery) และการร่วมกันวัดและประเมินผลหรือการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นระบบต่อกระบวนการลงทะเบียนที่ดำเนินการมาแล้ว (Co - assessment) (Nabatchi et al., 2017, p. 771) เป็นต้น

(2) การพิจารณาผลลัพธ์การดำเนินงานของนโยบายที่คล้ายคลึงกันเพื่อการออกแบบนโยบายใหม่ (Policy feedback): หน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานได้เคยดำเนินมาตรการกึ่งการคลังมาแล้วระหว่างการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 กระทรวงการคลังสามารถนำเอาแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวนั้นมาเป็นทางเลือกในการออกแบบแนวทางการให้บริการแก่ผู้ด้อยโอกาสได้ โดยอาจพิจารณาหน่วยงานในพื้นที่ที่จะนโยบายไปปฏิบัติทรัพยากรที่ใช้ และแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม (Mettler and Sorelle, 2014, pp. 351 - 352) รวมทั้งพิจารณาหรือยึดเกณฑ์ผลลัพธ์ของบริการ (Service outcomes) ทั้งด้านความมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมความเป็นธรรม ความโปร่งใส การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบเป็นหลักสำคัญสำหรับการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย (Boyne, 2002, p. 19 และ Brewer and Walker, 2009, p. 238) ตัวอย่างการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวทางการบริหารทีมผู้พิทักษ์สิทธิในโครงการเราไม่ทิ้งกันอันประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ปกครองและพนักงานธนาการของรัฐเดินทางไปชุมชนและบ้านเรือนของกลุ่มเป้าหมายและลงทะเบียนผู้มีสิทธิได้รับบริการให้ประชาชนโดยตรง ทั้งนี้ ทีมผู้พิทักษ์สิทธิอาจพยายามค้นหาและนำข้อมูลผู้มีสิทธิรับบริการ

จากหน่วยงานอื่นมาใช้ รวมทั้งพิจารณาขั้นตอนที่เป็นอุปสรรค (Pain points) ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการเข้าถึงบริการจากประสบการณ์การนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

(3) การเรียนรู้ทางนโยบายร่วมกัน (Collective learning): หลังจากการดำเนินการลงทะเบียนในโครงการไทยชนะของกลุ่มประชาชนที่ไม่สามารถโทรไป 1 สัปดาห์ หน่วยงานภาครัฐได้พยายามปรับตัวและเปลี่ยนแปลงแนวทางการรับลงทะเบียนอย่างรวดเร็ว เนื่องจากตระหนักและมองเห็นความแตกต่างอย่างเป็นรูปธรรมและอย่างมีนัยสำคัญของภาระจากการเข้าถึงบริการตามการออกแบบนโยบายและภาระจากการเข้าถึงบริการที่ประชาชนผู้ที่ไม่สามารถโทรไปต้องแบกรับจริง ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงการดำเนินการรับลงทะเบียนรวมทั้งการตั้งอาสาสมัครและภาคประชาสังคมมาร่วมด้วยปฏิบัติงานด้วยนั้น แม้ว่าจะเป็นความพยายามลดภาระจากการเข้าถึงบริการด้วยการออกแบบนโยบายให้เหมาะสมตามแผนภาพที่ 1 แต่ก็เป็น การเปลี่ยนแปลงในระดับกลางหรือระดับการใช้กลยุทธ์และแนวทางใหม่ของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (Operational choice level หรือ secondary aspect of belief system) (Sabatier, 1986, p. 26 และ Sabatier, 1991, p. 152) ที่ต้องติดตอสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสผู้ที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจเป็นจุดเริ่มต้นที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงานจริงเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผ่านค่านิยมในการให้บริการต่อไปได้ในอนาคตไม่มากนักน้อย (Heikkila and Gerlak, 2013, p. 487 และ Sabatier, 1986, p. 43) ทั้งนี้ โดยแนวทางการดำเนินงานใหม่ที่เป็นไปได้ ได้แก่ การให้บริการบนพื้นฐานแบบเข้าใจถึงความต้องการและความจำเป็นเฉพาะของประชาชนผู้ด้อยโอกาส การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ทั้งผู้ใหญ่บ้าน อาสมัครในพื้นที่ และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และการจัดการความหลากหลายของกลุ่มผู้ขอรับบริการ ซึ่งจากกรณีการลงทะเบียนโครงการเราชนะการปรับค่านิยมเหล่านี้เป็นจุดเริ่มต้นที่กระตุ้นให้ภาระในการบริหารที่ประชาชนต้องแบกรับลดลงไปได้บ้างไม่มากนักน้อย

(4) การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นของรัฐ: กลุ่มเป้าหมายการรับลงทะเบียนของมาตรการเราชนะสำหรับผู้ที่ไม่สามารถโทรไปหรือประชาชนผู้ด้อยโอกาสนั้นครอบคลุมประชาชนอย่างน้อยจำนวน 2 ล้านคน (โพสทูทูเดย์, 16 มีนาคม 2564) ซึ่งหมายความว่า ในกรณีภาวะวิกฤตฉุกเฉิน กระทรวงการคลังก็ยังไม่มียุติหรือยังมิได้แบ่งปันฐานข้อมูลผู้ด้อยโอกาสที่มีอยู่เป็นจำนวนมากไปยังหน่วยงานอื่นของรัฐ อันอาจสะท้อนให้เห็นถึงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานด้านสารสนเทศในระบบราชการที่อาจยังดำเนินไปอย่างจำกัด และถึงแม้ว่าการแบ่งปันข้อมูลระหว่าง

องค์การนั้นเป็นเพียงขั้นเริ่มต้นที่สุดของความร่วมมือระหว่างองค์การ (Collaboration) ที่จะสามารถทำให้กลุ่มหน่วยงานที่ร่วมมือกันมีสมรรถนะในการแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากสลับซับซ้อนได้ก็ตาม (Wicked problem) (Agranoff and McGuire, 2001, p. 319 และ Frederickson et al., 2012, p. 4 - 5)

จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย บทความนี้สามารถตอบคำถามวิจัยที่ถามว่า “ภาระจากการเข้าถึงบริการแต่ละประเภทในการลงทะเบียนโครงการเราชนะของผู้ที่ไม่มีสมารถโฟลมีลักษณะอย่างไร และหน่วยงานของรัฐสามารถจัดการลดภาระการเข้าถึงบริการนี้ได้ด้วยวิธีการใด” ได้ว่า ภาระจากการเข้าถึงบริการที่เกิดจากการลงทะเบียนรับสิทธิ์โครงการเราชนะของประชาชนที่ไม่มีสมารถโฟลนั้นมีทั้งต้นทุนการเรียนรู้ (ค่าเสียโอกาส และค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อรับรู้ว่าต้องลงทะเบียนอย่างไร หรือสามารถลงทะเบียนได้วันไหน) ต้นทุนการปฏิบัติตามนโยบาย (ค่าเสียโอกาสที่จะต้องรับบริการหรือค่าเดินทางมารับบริการใหม่ในวันอื่น และความเสียด้านสุขภาพจากการรอคอยที่ยาวนานและแออัด) และต้นทุนทางจิตวิทยา (ความไม่พึงพอใจจากการกระทบกระทั่งกับเจ้าหน้าที่หรือกับผู้รับบริการคนอื่น และความผิดหวังจากการถูกปฏิเสธบริการ) ซึ่งหลังจากพบเห็นประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาหรือภาระที่ประชาชนต้องแบกรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะกระทรวงการคลังได้พยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานอย่างรวดเร็วตั้งแต่สัปดาห์แรกของการให้บริการ ผ่านกลไก 3 ประการ คือ

- (1) การสำรวจข้อมูลผู้ด้อยโอกาสเพื่อเข้าไปประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกลงทะเบียนให้
- (2) การทำให้กระบวนการในการเข้าร่วมบริการง่ายขึ้นด้วยการเพิ่มจุดลงทะเบียนและให้บริการแบบจุดเดียว (One stop service)
- (3) การออกหน่วยให้บริการลงทะเบียนร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่และภาคประชาสังคม ซึ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ช่วยลดภาระจากการเข้าถึงการบริการได้เมื่อเปรียบเทียบกับ การลงทะเบียนแบบเดิม

อนึ่ง การศึกษาเรื่องภาระจากการเข้าถึงบริการสาธารณะในโครงการเราชนะผู้ไม่มีสมารถโฟลนั้นชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการออกแบบนโยบายสาธารณะ ซึ่งแม้ว่าจะพิจารณา กลุ่มเป้าหมายผู้ด้อยโอกาสเป็นการเฉพาะเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมแล้วก็ตาม ประชาชนกลุ่มผู้ด้อยโอกาสยังคงต้องแบกรับต้นทุนประเภทต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม การออกแนวนโยบายอย่างเป็นระบบผ่านการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มหน่วยงานภาครัฐและการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล อาจช่วยให้นโยบายสาธารณะสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ในช่วงวิกฤตการณ์ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างทั่วโลก กล่าวคือมีประสิทธิภาพประสิทธิผลหรือไม่ ก่อให้เกิดภาระการเข้าถึงบริการมากขึ้นไปแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และสร้างความเป็นธรรมหรือช่วยให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสเข้าถึงบริการได้ ซึ่งคุณค่าทางการบริหารสองประการนี้ถือเป็นเป้าหมายที่การวิจัยในรัฐประศาสนศาสตร์ต้องมุ่งเน้นให้เกิดขึ้นและเป็นเป้าหมายของการศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินนโยบาย

ในเบื้องต้นภาระจากการเข้าถึงบริการ เหล่านี้จะลดน้อยลงไปบ้างจากการปรับปรุงแนวทางการรับลงทะเบียนใหม่อย่างรวดเร็วของกระทรวงการคลัง เช่น หน่วยบริการให้แก่ผู้มีภาวะพึ่งพา การขยายเวลาและเพิ่มจำนวนจุดรับลงทะเบียน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากผู้ออกแบบนโยบาย พร้อมทั้งผู้นำนโยบายไปปฏิบัติควรปรับเปลี่ยนปรับเปลี่ยนรูปแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน กล่าวคือ มุ่งเน้นการกำหนดนโยบายแบบล่างขึ้นบนหรือส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ตลอดทุกขั้นตอน พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้ด้อยโอกาสระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ และอาจนำบทเรียนของต่างประเทศมาเป็นตัวอย่างในการออกแบบนโยบาย เพื่อลดภาระจากการเข้าถึงบริการของผู้ด้อยโอกาสให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้ประชาชนกลุ่มนี้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุขมากขึ้นทั้งในภาวะปกติและในสภาวะวิกฤต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยตามรูปแบบที่บทความนำเสนอมีข้อจำกัดอย่างน้อย 2 ประการ กล่าวคือ (1) ข้อจำกัดเกี่ยวกับความตรงด้านการพรรณนา (Descriptive validity) ซึ่งหมายถึงความคลาดเคลื่อนหรือความไม่แม่นยำในการแปลความหมายประสบการณ์หรือความรู้สึกของประชาชนที่ลงทะเบียนในโครงการเราชนะ (Onwuegbuzie and Johnson, 2006, p. 48) เนื่องจากบทความนี้จัดเก็บข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิหรือบทความจากหนังสือพิมพ์ที่นักข่าวได้รายงานข้อมูลหรือข้อเท็จจริง ซึ่งอาจมีอคติจากการสังเกตการณ์หรือการสัมภาษณ์ชาวได้ (Interviewer bias) และผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลการวิจัย (Reliability) (Singleton and Straits, 2010, p. 288) ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากประชาชนที่มีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการเราชนะ (ทั้งที่ได้มาร่วมลงทะเบียนและเลือกที่จะไม่มาลงทะเบียน) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้คำอธิบายโดยละเอียดจากประสบการณ์ตรงของประชาชน

กลุ่มเป้าหมาย และ (2) ข้อจำกัดเกี่ยวกับความตรงภายใน (Internal validity) บทความนี้ไม่ได้พิจารณาผลของตัวแปรแทรกซ้อน (Confounders) ที่อาจมีผลต่อความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างภาระจากการเข้าถึงบริการ กับการเข้าร่วมหรือใช้สิทธิ์ตามนโยบายของรัฐ (Gerring, 2012, p. 294 - 299 และ Onwuegbuzie, 2003, p. 71) ซึ่งตัวแปรแทรกซ้อนในกรณีนี้อาจได้แก่ จำนวนเงินช่วยเหลือค่าเยียวยา ความคิดเห็นทางการเมือง ประเภทความพิการหรือทุพพลภาพ เป็นต้น การวิจัยในอนาคตอาจควบคุมผลของตัวแปรแทรกซ้อนนี้ได้ด้วยการออกแบบวิจัยให้เป็นแบบทดลองหรือการสำรวจ กล่าวคือรวมเอาตัวแปรเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อให้แน่ใจได้ว่าภาระจากการเข้าถึงบริการ ส่งผลให้ผู้มีสิทธิ์เลือกรับบริการหรือล้มเลิกความตั้งใจที่จะเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งบ่อยครั้งการได้รับหรือไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ขั้นพื้นฐานจากหน่วยงานของรัฐนั้นมักเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของทุนมนุษย์พร้อมทั้งระดับความเหลื่อมล้ำหรือความเป็นธรรมโดยรวมในแต่ละสังคมด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- 10.2 ล.คนรับงวดแรก 2 พันบ. (2564, 18 กุมภาพันธ์). *มติชน*, น. 1 และ 7.
- 12 ล้านคนเฮ! รับสิทธิ์โครงการเรชเนซเพิ่ม 3,500 จุดรับลงทะเบียน. (2564, 20 กุมภาพันธ์). *แนวหน้า*, น. 1 และ 9.
- 3,500 จุดลงทะเบียนเรชเนซ. (2564, 21 กุมภาพันธ์). *ข่าวสด*, น. 5.
- กระทรวงการคลัง. (2564). *ข่าวกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 009/ 2564 เรื่องโครงการเรชเนซ*. สืบค้นจาก <https://www.fpo.go.th/main/News/Press-conference/13953.aspx>
- ขวัญชีวัน บัวแดง. (2551). สุขภาพของแรงงานข้ามชาติกับการเข้าถึงบริการสาธารณสุขของรัฐ. *วารสารสังคมศาสตร์* 20(1). น. 146 - 172.
- ขยายเวลาเรชเนซ ยาวถึง 5 มี.ค. (2564, 18 กุมภาพันธ์). *เดลินิวส์*, น. 1 และ 11.
- คนแก่เข็งเรชเนซ คิวยาว ดากแดด - จนเป็นลม. (2564, 16 กุมภาพันธ์). *ข่าวสด*, น. 1 และ 11.
- คลังยึดลงทะเบียน'เรชเนซ' ครม.เคาะเยียวยา. (2564, 16 กุมภาพันธ์). *กรุงเทพธุรกิจ*, น. 1 และ 4.
- คลังสั่งรื้อบัตรคนจน. (2564, 21 กุมภาพันธ์). *มติชน*, น. 1 และ 15.
- เคาะ ม.33 เริ่ม 21 กพ. - 7มีค. รับสิทธิ์เรชเนซลุ้นกรุงไทย. (2564, 16 กุมภาพันธ์). *ไทยโพสต์*, น. 1 และ 12.

นางช่อหวี'เราชนะ'กลุ่มประบาง. (2564, 16 กุมภาพันธ์). ผู้จัดการรายวัน 360 องศา, น. 1, 13 และ 14.

จับประเด็น: ลงทะเบียน'เราชนะ'แล้ว 2 แสนคน. (2564, 17 กุมภาพันธ์). ไทยโพสต์, น. 7.

แจกเราชนะเพิ่ม 2 หมื่น ล. (2564, 19 กุมภาพันธ์). เดลินิวส์, น. 1 และ 2.

ช่วยคนพื้นที่เข้าถึง 'เราชนะ'. (2564, 22 กุมภาพันธ์). ไทยรัฐ, น. 7.

'ซาไกเบตง'เฮ! ได้สัญชาติไทยรับสิทธิ์เราชนะ. (2564, 21 กุมภาพันธ์). ไทยโพสต์, น. 1 และ 11.

ต้นกลุ่มไร้สมารถโฟนร่วมรื้อบัตรคนจน. (2564, 20 กุมภาพันธ์). มติชน, น. 1 และ 15.

ติง 2 แบงค์ลงทะเบียน'เราชนะ'. (2564, 19 กุมภาพันธ์). ผู้จัดการรายวัน 360 องศา, น. 1 และ 4.

เปิด 871 จุด'กรุงเทพ'ลงทะเบียนเราชนะ. (2564, 15 กุมภาพันธ์). แนวหน้า, น. 1 และ 10.

เปิดจุดช่วย'เราชนะ'. (2564, 18 กุมภาพันธ์). แนวหน้า, น. 9.

มณฑล กิปลกาญจน์, พรชนก เทพขาม, นันทินิตย์ ทองศรี และ พชยา เลาสุทแสน. (2563).

ผลกระทบโควิด 19 ต่อตลาดแรงงานไทย. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_12Oct2020.aspx.

ยึดลงทะเบียนเราชนะรุ่นไร้สมารถโฟนถึง 5 มี.ค. (2564, 19 กุมภาพันธ์). มติชนสุดสัปดาห์, น. 23.

รัชช ัญญา. (2558). การศึกษาค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและโรคของแรงงานต่างด้าวใน

โรงพยาบาลเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารบัณฑิตวิจัย, 6(1) (มกราคม - มิถุนายน). น. 109 - 118.

เริ่มแล้วขอพท์ไลน์อุ้มท้องเที่ยว. (2564, 19 กุมภาพันธ์). มติชน (ดจว), น. 1 และ 5.

ไร้มือถือยังแห่ขอรับ 7 พัน ทะลุ 2.1 แสน. (2564, 18 กุมภาพันธ์). มติชน (ดจว), น. 1, 8 และ 10.

ไร้มือถือล้าน - โอดจนท.ล ลงทะเบียนรับ 7 พันป่วน. (2564, 16 กุมภาพันธ์). มติชน, น. 1 และ 8.

'เราชนะ'วัน 2 แอดแ่ลงทะเบียน. (2564, 18 กุมภาพันธ์). ไทยรัฐ, น. 1, 11 และ 12.

เราชนะยอดพุ่ง! 12 ล้านคนยืนยันตัว ใช้จ่าย 2.5 หมื่น ล. (2564, 20 กุมภาพันธ์). ไทยโพสต์, น. 1 และ 12.

เราชนะรุ่น - เป่าดังลั่น 10.2 ล.คนแห่กดแอปพ์. (2564, 20 กุมภาพันธ์). ข่าวสด, น. 1 และ 15.

'เราชนะ'สะพัดหมื่นล้าน ไร้สมารถโฟนสมัคร 3 แสน. (2564, 18 กุมภาพันธ์). ไทยโพสต์, น. 1 และ 8.

เราชนะเอาใจผู้ป่วย - พิการ - คนชรา ไม่ต้องเดินทาง/ รับลงทะเบียนถึงบ้าน. (2564, 17 กุมภาพันธ์). สยามรัฐ, น. 1 และ 8.

เราชนะโอนงวดแรก 2 หมื่น ล. (2564, 18 กุมภาพันธ์). เดลินิวส์, น. 1 และ 11.

ได้อย่างก็ต้องเสียอย่าง: ภาระจากการเข้าถึงบริการในการลงทะเบียน
โครงการเรชนะสำหรับประชาชนที่ไม่สามารถโฟ

‘เรชนะ’โอนแล้ว จวดแรก 2 พันบาท 10.2 ล้านคนแห่งเช็คสิทธิ์ “แอปฯ เป๋าตังค์” ล่ม. (2564, 19 กุมภาพันธ์). *แนวหน้า*, น. 1 และ 11.

ลม เปลี่ยนทิศ. (2564, 18 กุมภาพันธ์). หมายเหตุประเทศไทย: “เรชนะ” ประชาชนแพ้อีกความ
ล้มเหลวของรัฐบาล. *ไทยรัฐ*, น. 5.

วันนี้รับมือถล่มทะเบียน. (2564, 15 กุมภาพันธ์). *มติชน*, น. 1 และ 8.

ุ่นวายทุก จว. สมัคร‘ชนะ’. (2564, 17 กุมภาพันธ์). *ไทยรัฐ*, 1 และ 9.

วิณะ ศรีวิณะ. (2560). การเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในประเทศไทย ปี พ.ศ.2558.

วารสารวิชาการสาธารณสุข, 26(2) (มีนาคม - เมษายน). น. 400 - 408.

ไวยรัฐโอนเงินสะดุด เป๋าตัง - เรชนะ จวกเน็ตหน่วงหนืดัว. (2564, 19 กุมภาพันธ์). *เดลินิวส์*, น. 1 และ 11.

ศัลยา ประชาชาติ. (2564, 19 กุมภาพันธ์). เรชนะป่วน ยิ่งแก้ยิ่งยุ่ง กรุงเทพฯรับและคนล้นทุกสาขา
เรื่องง่ายกลายเป็นเรื่องยาก. *มติชนสุดสัปดาห์*, น. 12.

สั่งเพิ่มจุดลงทะเบียนเรชนะ. (2564, 20 กุมภาพันธ์). *เดลินิวส์*, น. 1 และ 2.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). *นายกรัฐมนตรีย้ำมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนจาก
สถานการณ์โควิด - 19 มุ่งช่วยเหลือเยียวยาทุกด้านอย่างครอบคลุม เผยวัคซีนโควิด-19
ได้ล็อตแรก 5 หมื่นโดส*. สืบค้นจาก [https://www.thaigov.go.th/news/contents/
details/38912](https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/38912)

แท็กดแอปพ์เป๋าตังล่ม เรชนะจวดแรก 2 พันบ. (2564, 19 กุมภาพันธ์). *มติชน*, น. 1 และ 15.

แหล่งทะเบียนเรชนะต่อคิวยาวเหยียดกรุงเทพฯทุกสาขา. (2564, 16 กุมภาพันธ์). *แนวหน้า*, น. 1
และ 11.

แหล่งทะเบียนเรชนะวันที่สอง. (2564, 18 กุมภาพันธ์). *ข่าวสด (ตจว)*, น. 11.

แท้มัคร‘เรชนะ’. (2564, 16 กุมภาพันธ์). *ไทยรัฐ*, น. 1 และ 15.

อมสิน - ธกส.ดีเคย์ 22 กพ.นี้. (2564, 19 กุมภาพันธ์). *ข่าวหุ้น*, น. 13.

โอนเงินเรชนะวันแรกล่ม แท้แกหนี้รู้ดปรีด1แสนคน. (2564, 19 กุมภาพันธ์). *ไทยโพสต์*, น. 1 และ 3.

Agranoff, R., and McGuire, M. (2001). Big questions in public network management
research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3) (July).
pp. 2 9 5 - 3 2 6 . Retrieved from [https://doi.org/10.1093/
oxfordjournals.jpart.a003504](https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a003504)

- Anjany, R. (2020). *Gov't disburse cash transfer assistance to 90% of Indonesia's villages*. Retrieved from <https://setkab.go.id/en/govt-disburses-cash-transfer-assistance-to-90-of-indonesias-villages/>
- Besley, T., and Stern, N. (2020). The economics of lockdown. *Fiscal Studies*, 41(3). pp. 493 - 513. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/1475-5890.12246>
- Boyne, G. A. (2002). *Theme: Local Government: Concepts and Indicators of Local Authority Performance: An Evaluation of the Statutory Frameworks in England and Wales*. *Public Money and Management*, 22(2), pp. 17 - 24. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/1467-9302.00303>
- Brewer, G. A., and Walker, R. M. (2009). The impact of red tape on governmental performance: An empirical analysis. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(1) (January). pp. 233 - 257. Retrieved from <https://doi.org/10.1093/jopart/mun040>
- Burden, B. C., Canon, D. T., Mayer, K. R., and Moynihan, D. P. (2012). The effect of administrative burden on bureaucratic perception of policies: Evidence from election administration. *Public Administration Review*, 72(5) (September - October). pp. 741 - 751. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02600.x>.The
- Chen, C., and Huang, J. (2009). Strategic human resource practices and innovation performance - The mediating role of knowledge management capacity. *Journal of Business Research*, 62(1) (January). pp. 104 - 114.
- Frederickson, H. G., Smith, K. B., Larimer, C. W., and Licari, M. J. (2012). *The Public Administration theory primer (2nd ed.)*. Boulder, Colorado, United States: Westview Press.
- George, A. L., and Bennett, A. (2005). *Case studies and theory development in social sciences*. Cambridge, Massachusetts, United States: MIT Press.
- Gerring, J. (2012). *Social Science Methodology: A Unified Framework*. Cambridge, England: Cambridge University Press.

- Heikkila, T., and Gerlak, A. K. (2013). Building a conceptual approach to collective learning: Lessons for public policy scholars. *Policy Studies Journal*, 41(3). pp. 484 - 512. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/psj.12026>
- Herd, P., Deleire, T., Harvey, H., and Moynihan, D. P. (2013). Shifting administrative burden to the state: The case of medicaid take-up. *Public Administration Review*, 73(S1). pp. 69 - 81. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/puar.12114>
- Herd, P., and Moynihan, D. P. (2019). *Administrative burden: Policymaking by other means*. New York, United States: Russell Sage Foundation.
- Ibadurrohman, R. (2020). *Gov't disburse village funds for COVID-19 handling, cash for work, cash transfer*. Retrieved from <https://setkab.go.id/en/govt-disburses-village-funds-for-covid-19-handling-cash-for-work-cash-transfer/>
- Ingram, H., and Schneider, A. (1991). The choice of target populations. *Administration and Society*, 23(3). pp. 333 - 356.
- Internal Revenue Service. (2021a). *More Economic Impact Payments set for disbursement in coming days; taxpayers should watch mail for paper checks, debit cards*. Retrieved from https://www.irs.gov/newsroom/more-economic-impact-payments-set-for-disbursement-in-coming-days-taxpayers-should-watch-mail-for-paper-checks-debit-cards?fbclid=IwAR3qq5LVq1xIQely9g9wwcz4pGEvBogCgiifXig4qJzVh4_LLw6VSkOp2p0
- _____. (2021b). *IRS, Treasury disbursed 90 million Economic Impact Payments from the American Rescue Plan*. Retrieved from <https://www.irs.gov/newsroom/irs-treasury-disbursed-90-million-economic-impact-payments-from-the-american-rescue-plan>
- Keiser, L. R., and Miller, S. M. (2020). Does administrative burden influence public support for government programs?: Evidence from a survey experiment.

- Public Administration Review*, 80(1). pp. 137 - 150. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/puar.13133>
- Lasswell, H. D. (1936). *Politics: How gets what, when, how*. New York, United States: McGraw-Hill.
- Leavy, P. (2017). *Research design: Quantitative, qualitative, and community-based participatory reserach approaches*. New York, United States: The Guilford Press.
- Leech, N. L., and Onwuegbuzie, A. J. (2007). An array of qualitative data analysis tools: A call for data analysis triangulation. *School Psychology Quarterly*, 22(4), pp. 557 - 584. Retrieved from <https://doi.org/10.1037/1045-3830.22.4.557>
- _____. (2008). Qualitative data analysis: A compendium of techniques and a framework for selection for school psychology research and beyond. *School Psychology Quarterly*, 23(4). pp. 587 - 604. Retrieved from <https://doi.org/10.1037/1045-3830.23.4.587>
- Linós, E., and Riesch, N. (2020). Thick red tape and the thin blue line: A field study on reducing administrative burden in police recruitment. *Public Administration Review*, 80(1). pp. 92 - 103. <https://doi.org/10.1111/puar.13115>
- Madsen, J. K., Mikkelsen, K. S., and Moynihan, D. P. (2020). Burdens, sludge, ordeals, red tape, Oh my!: A user's guide to the study of friction. *Public Administration*, 25(2). pp. 1 - 19. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/padm.12717>
- Mazmanian, D. A., and Sabatier, P. A. (1989). *Implementation and public policy*. Lanham, Maryland, United States: University Press of America.
- Mettler, S., and Sorelle, M. (2014). Policy feedback theory. In *Theories of the Policy Process* (Weible, C. M. and Sabatier, P. A., eds.), Boulder, Colorado, United States: Westview Press, 151 - 182.

- Miles, M. B., and Huberman, M. A. (1994). *Qualitative Data Analysis (2nd ed.)*. Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications Ltd.
- Miles, M. B., Huberman, M. A, and Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications Ltd.
- Moynihan, D., Herd, P., and Harvey, H. (2014). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 25(1). pp. 43 - 69. Retrieved from <https://doi.org/10.1093/jopart/muu009>
- Nabatchi, T., Sancino, A., and Sicilia, M. (2017). Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review*, 77(5). pp. 766 - 776. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- O'Toole, L. J., and Meier, K. J. (2015). Public management, context, and performance: In quest of a more general theory. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1). pp. 237 - 256.
- Onwuegbuzie, A. J. and McLean, J. E. (Ed.). (2003). Expanding the framework of internal and external validity in quantitative research. *Research in the Schools*, 10(1). pp. 71 - 89. Retrieved from <http://psycnet.apa.org/psycinfo/2004-11894-008>
- Onwuegbuzie, A. J., and Johnson, R. B. (2006). The Validity Issue in Mixed Research. *Research in the Schools*, 13(1). pp. 48 - 63. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2005.08.002>
- Sabatier, P. A. (1986). Top - Down and bottom - Up approaches to implementation research: A critical analysis and suggested synthesis. *Journal of Public Policy*, 6(1) (January). pp. 21 - 48. Retrieved from <https://doi.org/10.1017/S0143814X00003846>

- _____. (1991). Toward better theories of the policy process. *Political Science and Politics*, 24(2) (June). pp. 147 - 156.
- Singleton, R. A. J., and Straits, B. C. (2010). *Approaches to Social Research* (3rd ed.). Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications Ltd.
- Strauss, A., and Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications Ltd.
- Theis, S., Yunaningsih, R., and Panggabean, E. (2020). *Indonesia's largest cash transfer program pivoted quickly in response to COVID-19. Can beneficiaries keep up?*. Retrieved from <https://www.womensworldbanking.org/insights/indonesias-largest-cash-transfer-program-pivoted-quickly-in-response-to-covid-19/>
- Tran-Nam, B., Evans, C., Walpole, M., and Ritchie, K. (2000). Tax compliance costs: Research methodology and empirical evidence from Australia. *National Tax Journal*, 53(2) (June). pp. 229 - 252. Retrieved from <https://doi.org/10.17310/ntj.2000.2.04>
- Van de Ven, A. (2007). *Engaged Scholarship: A Guide for Organizational and Social Research*. England: Oxford University Press.
- Winter, S. (2012). Implementation. In *The Sage Handbook of Public Administration* (G. Peters and J. Pierre, eds.). Thousand Oaks, California, United States: Sage Publications Ltd., 255 - 264.
- Zahariadis, N. (2014). Ambiguity and multiple streams. In *Theories of the Policy Process* (Weible, C. M. and Sabatier, P. A., eds.), Boulder, Colorado, United States: Westview Press, 25 - 58.

