

การให้บริการประชาชนตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ธิดาลักษณ์ กระจาย¹ และวรสิทธิ์ เจริญพุ่ม²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีการวิเคราะห์หามุมมองการจัดการภาครัฐแนวใหม่รวมถึงทางเลือกที่ในการการให้บริการประชาชนตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย ภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพราะว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่ยังขาดความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการภาครัฐทำให้ประชาชนเกิดอุปสรรคในการติดต่อกับระบบราชการจึงเกิดแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสังคมได้มากยิ่งขึ้นด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เรียกว่า การให้บริการประชาชนตามหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตามกรอบของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือที่ภาคเอกชนเรียกกันว่า หลักบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อป้องกันและแก้ไขภาวะวิกฤติที่จะมีมาในอนาคต เพราะในสังคมจำเป็นจะต้องมีความยุติธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ตามเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เพื่อประสิทธิภาพและเกิดเพื่ออำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: การให้บริการประชาชน; หลักบริหารกิจการบ้านเมือง; หลักธรรมาภิบาล

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ถนนเพชรเกษม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110, ประเทศไทย

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (วิทยาเขตวังไกลกังวล)

อีเมล: annant0311@gmail.com

Providing services to the people according to the principles of good public affairs administration

Thidaluck Krajai¹ and Vorsit Charoenputh²

Abstract

This article analyzes the perspectives of new government management, including the alternatives to serving people according to the principles of good public affairs management that are suitable for the Thai social context under good public affairs management because of the society. Thailand is a society that still lacks understanding of the government management system, causing the people to have obstacles in dealing with the bureaucratic system, thus creating a new concept of public administration that is more suitable and more in line with the society by making adjustments. The way to manage the public sector to be more efficient is called serving people according to good governance principles. according to the framework of good governance

The private sector is known as Good Corporate Governance, which is an important guideline for organizing the public, private and public sectors to prevent and solve future crises. because in society there is a need for justice Transparency and inclusion are key attributes of human dignity. and democratic governance with the King as Head of State as the goal is to bring benefits and happiness to the people for the achievement of the mission of the state. for efficiency and to facilitate and respond to needs and to regularly monitor and evaluate the performance

Keywords: public service; principles of home affairs management; good governance

¹ Master of Public Administration program students

Petchkasem Road, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province 77110, Thailand

² Lecturer of the Master of Public Administration Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin (Wang Klai Kangwon Campus)

E-mail: annant0311@gmail.com

บทนำ

ปัญหาและความสำคัญรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทุกฉบับเริ่มจาก พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ ปัจจุบัน พ.ศ. 2550 ได้วางรากฐานของธรรมาภิบาล โดยมีหลักการที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารประเทศ การตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับชาติ ท้องถิ่น ชุมชน และในทุกระดับตั้งแต่ร่วมรับรู้ไปจนถึงร่วมทำและร่วมรับผลประโยชน์จากการจัดการภาครัฐการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เป็นเรื่องของการบริหารงานด้วยการยึดหลักประชาธิปไตย หลากหลาย ประเทศในโลกกำลังดำเนินการเพื่อให้อยู่บนพื้นฐานของหลักการบริหารงานนี้ ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องความสนใจของสาธารณชน กระบวนการบริหารหรือการปกครอง และการเป็นพลเมืองตาม ระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้ข้าราชการ มีการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะใหม่ๆ ในการพัฒนานโยบาย และปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้ มีการเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น ประชาชนและข้าราชการสามารถปฏิบัติงานระบุปัญหา และหาแนวทางการแก้ไขร่วมกันได้ อย่างไรก็ตามเนื่องจากปัญหาในการบริหารงานที่มีความซับซ้อน และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งยังมีสาธารณชนคอยวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของข้าราชการอยู่เสมอ หน่วยงานราชการ ควรจะดำเนินการหรือบริหารงานอย่างไร การยอมรับที่จะทำงานเพื่อบริการสาธารณะอาจจะเป็ปัจจัยที่ช่วยทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ สิ่งที่ยังขาดอยู่คือ หลักการที่จะแสดงถึงผลของการมีค่านิยมในการให้บริการสาธารณะ ที่ผ่านมาก็มีการเคลื่อนไหวเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานของหน่วยงานราชการอยู่มาก เช่น เรื่องของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ การทบทวนการทำงาน การบริหารที่มุ่งผลลัพธ์เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และการบริหารงานให้มีคุณภาพเป็นสำคัญ โดยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือที่ภาคเอกชนเรียกกันว่า หลักบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อป้องกันและแก้ไขภาวะวิกฤติที่จะมีมาในอนาคต เพราะในสังคมจำเป็นจะต้องมีความยุติธรรม ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ซึ่งรัฐมีบทบาทที่สำคัญในการวางรากฐานและรักษากฎระเบียบต่าง ๆ การสร้างหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของรฐนั้นจำเป็นต้องอาศัยระบบการจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและมีนโยบายการบริหารภายใต้กฎหมายที่สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐจะต้องนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางการปฏิรูประบบงาน เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม ดังนั้น หน่วยงานทางปกครอง ควรจะต้องบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (2555) ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมให้การพัฒนาระบบราชการไทยได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประเทศชาติและประชาชนตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีใหม่ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น สะดวกต่อการจดจำและการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพบริบทของประเทศไทย โดยได้นำเอาประเด็นที่มี ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้

ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบทางการบริหาร โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรม และจริยธรรม อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 279 ซึ่งได้กำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภทไว้ด้วยหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) (กรปักษ์ พงศ์วิพัฒน์โยธิน, 2563)

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิตามความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการรวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควรรวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการ เพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติ ไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์ (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, 2549)

หน่วยงานทางปกครองต้องทำเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

แนวทางการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงานทางปกครองต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และต้องกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ดังนี้

1) การกำหนดภารกิจของรัฐและหน่วยงานทางปกครองต้องเป็นไปเพื่อความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและเป็นประโยชน์สูงสุดของประเทศ รวมถึงต้องสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภาด้วย

2) หน่วยงานทางปกครองต้องปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

3) หน่วยงานทางปกครองต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใสและมีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนก่อนเริ่มดำเนินการภารกิจของรัฐ ในกรณีภารกิจใดที่มีผลกระทบต่อประชาชน หน่วยงานทางปกครองต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

4) เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม

5) กรณีเกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ หน่วยงานทางปกครองจะต้องดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว หากปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดจากหน่วยงานปกครองอื่นหรือระเบียบข้อบังคับ ที่ออกโดยหน่วยงานทางปกครองอื่นให้แจ้งหน่วยงานทางปกครองที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงโดยเร็ว (ถวิลวดี บุรีกุล และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, 2549)

การบริหารราชการเพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หน่วยงานทางปกครองจะต้องบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กล่าวคือ หน่วยงานทางปกครองต้องจัดทำแผนปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้าก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ๆ ซึ่งต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอนเป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ รวมถึงต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติด้วย ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อให้เกิดผลผลิตอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อองค์กร หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกฝ่าย เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ ดำเนินการแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตอบสนองตามความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมไปถึงหลักการรับผิดชอบ (Accountability) สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง การปฏิบัติราชการ ต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย มีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะหลักเปิดเผยโปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องเป็นไปด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา และเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลักความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกชาย หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สถานะทางกายหรือ สุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางสังคม ศาสนา และอื่นๆ (ลัดดา ผลวัฒน์, 2557)

การบริหารงานต้องมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

หน่วยงานทางปกครองจะต้องกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนรู้ถึงข้อมูลดังกล่าวด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานทางปกครองเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพและเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม และหลักประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการมีส่วนร่วมการพยายามแสวงหาฉันทามติ หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา ร่วมตัดสินใจและร่วมตรวจสอบโดยมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม รวมไปถึงความรับผิดชอบต่อการบริหาร ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethic) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม มีความซื่อสัตย์สุจริต ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวก มีจิตบริการ คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็น ที่ตั้งยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย และมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นหลัก จากความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการบริหารงานตาม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของข้าราชการในสำนักงานคดีอัยการจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานทางปกครองต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชนด้วย และหน่วยงานทางปกครองจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม กำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายและไม่เกิดผลเสียหายแก่หน่วยงานทางปกครอง รวมทั้งหน่วยงานทางปกครองจะต้องดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณของหน่วยงานปกครองนั้น (Campbell, J. P. 1973)

อนึ่ง หน่วยงานทางปกครองจะต้องเผยแพร่ให้ประชาชนรู้ถึงการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามและกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายและไม่เกิดผลเสียหายแก่หน่วยงานด้วย

การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานทางปกครองให้ทันต่อสถานการณ์

หน่วยงานทางปกครองต้องจัดให้มีการทบทวนภารกิจของหน่วยงานว่า ภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่จะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1) แผนการบริหารราชการแผ่นดิน
- 2) นโยบายของคณะรัฐมนตรี
- 3) กำลังเงินงบประมาณของประเทศ
- 4) ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานทางปกครอง โดยการยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ซึ่งหน่วยงานทางปกครองจะต้องดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของหน่วยงานทางปกครองให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การปฏิบัติงานของหน่วยงานทางปกครองที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานทางปกครองด้วยกัน หน่วยงานทางปกครองจะต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการรู้ถึงการนั้นด้วย

ทั้งนี้ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานดังกล่าว ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่ได้กำหนดไว้ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการหน่วยงานทางปกครองต้องจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานทางปกครองเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ โดยการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานทางปกครองจะทำให้หน่วยงานทางปกครองสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ และยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารหน่วยงานทางปกครอง เพราะการสร้างหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน การปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครอง และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลือง การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครองนั้นจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงแต่หากหน่วยงานทางปกครองไม่สามารถนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานได้อาจทำให้เกิดปัญหาการบริหารงานภายในหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

1. ทำให้หน่วยงานไม่อาจก้าวไปสู่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ระดับต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ (Strategic Risk)
2. ทำให้หน่วยงานไม่อาจก้าวไปสู่เป้าหมายด้านการปฏิบัติหรือการดำเนินงาน การบริหารที่ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคลากร กระบวนการทำงาน และระบบเทคโนโลยีที่สนองตอบต่อกลยุทธ์และนโยบายของหน่วยงาน (Operational Risk)
3. ทำให้หน่วยงานไม่อาจก้าวไปสู่เป้าหมายด้านการรายงานต่าง ๆ ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือได้
4. ทำให้หน่วยงานไม่อาจก้าวไปสู่การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ยอมรับได้ (Compliance Risk)

ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจนำหน่วยงานทาปกครองไปสู่ความเสียหายที่เป็นการทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงขาดความไว้วางใจจากประชาชน หรืออาจสร้างภาระและปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง และสร้างภาระผูกพันในทางลบต่อฐานะและความมั่นคงทางการเงินและการดำเนินการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดจากการไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติที่ย่อหย่อนทางด้านคุณภาพ ซึ่งไม่ส่งเสริมการปฏิบัติงานอันเป็นเลิศและการมีจรรยาบรรณที่ดีในการบริการสาธารณะ รวมถึงศักยภาพการจัดการตามสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติให้สมกับความไว้วางใจจากประชาชนอย่างที่เหมาะสม การศึกษาถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและประโยชน์แก่ส่วนรวมสืบไป (Robbins, S. P. 1996)

ต่อมา อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้พิจารณาเห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน และเห็นชอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย ๔ หลักการสำคัญ และ ๑๐ หลักการย่อยดังกล่าวข้างต้นและโดยที่ในบริบทของประเทศไทยอาจไม่สามารถใช้แนวทางการพัฒนาตามทุกเรื่องได้ จึงเป็นควรรวมหลักนี้ไว้กับหลักการมีส่วนร่วม และปรับถ้อยคำเป็นหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) แสดงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อให้เกิดผลผลิตอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก

ต่อองค์กร หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกฝ่าย เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตอบสนอง ตามความคาดหวัง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

2. ค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบ (Accountability) สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง การปฏิบัติราชการ ต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย มีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะหลักเปิดเผย โปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องเป็นไปด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา และเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลักความเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกชาย หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สถานสภาพทางกายหรือ สุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางสังคม ศาสนา และอื่นๆ

3. หลักประชาธิปไตย ประกอบด้วย หลักการมีส่วนร่วมการพยายามแสวงหาฉันทามติ หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา ร่วมตัดสินใจและร่วมตรวจสอบโดยมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการโอนถ่ายบทบาท และภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethic) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม มีความซื่อสัตย์สุจริต ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวก มีจิตบริการ คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้งยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย และมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นหลัก จากความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนากิจการบ้านเมืองตาม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของข้าราชการในสำนักงานคดีอัยการจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดให้ดียิ่งขึ้นต่อไป (Steers, M. R.1976)

ความหมายของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอน

และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็น

1.2 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

2.1 ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

2.2 เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

2.3 หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ

2.4 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของ กลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

3.1 การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

3.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาค ส่วนอื่น ๆ ในสังคม

4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

4.1 คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้เป็น ไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

I - Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

A - Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ

M - Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม

R - Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

E - Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

A - Accountability ตรวจสอบได้

D - Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย

Y - Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์

(Schein, E. H. (1968))

สรุป

การนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานทางปกครองจะทำให้หน่วยงานทางปกครองสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ และยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตามและตรวจสอบ โดยมีประชาชนหรือองค์กรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารหน่วยงานทางปกครอง เพราะการสร้างหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน การปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครอง และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สิ้นเปลือง การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครองนั้นจะเกี่ยวข้องกับผู้โดย

เอกสารอ้างอิง

- กรปักษ์ พงศ์พัฒนโยธิน. (2563). *ธรรมาภิบาลกับคุณค่าสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช. (2549). “ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร (*The Dilemma of Administrative Zeigeists*),” การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 7 (พ.ศ.2549).
- ถวิลวดี บุรีกุล และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2549). *การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ลัดดา ผลวัฒน์. (เมษายน-กันยายน 2557). ธรรมาภิบาลกับการบริหารมหาวิทยาลัย. *วารสารการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา*, 8(2), 190 – 215.
- Campbell, J. P. (1973). Research in to the Nature of Organizational Effectiveness: In Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (1990). *Organization theory: Structure Design and Applications*. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Steers, M. R. (1976). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. University of Oregon, Office of Naval Research, Technical Report # 2.
- Schein, E. H. (1968). Organizational Socialization and the Profession of Management. *Industrial Management Review*, 9(5), 1-6.