

7 กลไก การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

7 Mechanisms for New Government Management

พีรพงษ์ แสงแก้ว, ศุภวิชญ์ มีศิริพันธุ์,

กาญจนาพร วงศ์อาจ และ โชติ บดีรัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Peerapong Sangkaew, Supawit Meesiripan,

Kanjanaphorn Wongarj and Chot Bodeerat

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : aoomhoyjung@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์มุมมองการจัดการภาครัฐแนวใหม่รวมถึงทางเลือกที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย จากการศึกษาพบว่า 7 กลไก การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การบริหารโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพราะสังคมไทยเป็นสังคมที่ยังขาดความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐทำให้ประชาชนเกิดอุปสรรคในการติดต่อกับระบบราชการจึงเกิดแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสังคมได้มากยิ่งขึ้นด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

คำสำคัญ : 7 กลไก; การบริการสาธารณะแนวใหม่

Abstracts

This article aims to analyze new government management perspectives as well as suitable alternatives. with Thai social context From the study, it was found that 7 mechanisms for new government management are administration with regard to the achievements of the state's missions. efficiency and cost-effectiveness in the state's mission Reducing unnecessary procedures Improving the mission of government agencies to keep up with the situation Facilitating and responding to needs and regular monitoring and evaluation of performance This is because Thai society is a society that still lacks understanding of the management system. The public sector caused the people to have obstacles in dealing with the bureaucratic system. a new approach that is more appropriate and in line with society by modifying the

* วันที่รับบทความ: 10 พฤศจิกายน 2564; วันที่แก้ไขบทความ 23 พฤศจิกายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 25 พฤศจิกายน 2564

Received: November 10, 2021; Revised: November 23, 2021; Accepted: November 25, 2021

method of government management to be more efficient, called good public affairs management with the goal of benefiting the happiness of the people.

Keywords : 7 Mechanisms; New Government Management

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาเพื่อไปสู่ความทันสมัยยังมีความจำเป็นอย่างมากต่อการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอและเนื่องจาก มาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 15) ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่าในอนาคตข้างหน้าระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองน่าจะอยู่ในสภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ **Good Governance** ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาราชการไทยในช่วงที่ผ่านมาต้องพิจารณาคำประกอบกัน คำแรกคือ **Governance** ซึ่งเป็นเรื่องของ การบริหารการปกครอง เดิมนั้นเราคิดว่าภาครัฐเท่านั้นที่ดูแลกิจการบ้านเมือง คิดว่ามีการเลือกตั้ง มีรัฐบาล มีระบบราชการเป็นกลไกทำงานก็น่าจะเพียงพอต่อการพัฒนาบ้านเมืองแล้ว แต่เมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นก็คิดว่า ควรจะมีกลไกอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงเริ่มมีความคิดเห็นของหลายฝ่ายขึ้นมา ฝ่ายแรก คือ นักเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเน้นการใช้กลไกตลาด เน้นบทบาทภาคเอกชนและต้องการถ่ายโอนกิจการของรัฐให้ เอกชนทำแทนส่วนอีกฝ่ายหนึ่ง คือ นักรัฐศาสตร์ ก็ต้องการทำให้ภาครัฐมีบทบาทและขนาดเล็กลง กลไกที่นำมาใช้ไม่ใช่กลไก การตลาดแต่เป็นภาคประชาสังคม เพื่อให้ประชาชนเข้ามาบริหารกิจการบ้านเมืองด้วยตนเอง สร้างพลังและการรวมเป็นกลุ่มชุมชน ฉะนั้นแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองจึงเปลี่ยนไปภาครัฐต้องปรับเปลี่ยน บทบาทจากการเป็นผู้ดำเนินการเอง มีการลดขนาดลง มีการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล กิจการบ้านเมืองมากขึ้น ซึ่งก็ต้องพยายามที่จะหาจุดสมดุลระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชา สังคม เพื่อเข้ามาร่วมกันดูแลกิจการบ้านเมืองของเราส่วนคำว่า **Good** ก็ต้องมีการนิยามว่าที่ดี ซึ่งก็มีตัวชี้วัดอยู่ หลักธรรมาภิบาล สามารถสรุปปัญหาใหญ่ได้ดังนี้ คือ หลักธรรมาภิบาลมี 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม

หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิด และหลักความคุ้มค่า (วิภาส ทองสุทธิ, 2551 : 125 – 134) ซึ่งมีวิธีการบริหารให้เป็นไปตามหลักดังกล่าวได้ ดังนี้

1. การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ขณะที่กลไกที่มีอยู่บกพร่อง ไม่สามารถเตือนภัยที่เคลื่อนตัวเข้ามากระทบระบบเศรษฐกิจและการเงินอย่างรวดเร็วได้ รวมทั้งเมื่อถูกกระทบแล้วยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกลไก และฟื้นฟูการบริหารจัดการต่าง ๆ ของภาครัฐและภาคเอกชนให้ทันต่อสถานการณ์ได้

2. ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มข้าราชการ นักวิชาการหรือเทคโนแครต (Technocrats) คนกลุ่มนี้ต้องมี บทบาทสำคัญในการศึกษา ค้นคว้า เสนอแนะนโยบายและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นในการบริหาร ประเทศ

3. ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์และยุติธรรม ส่งผลให้ตัวระบบเองไม่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดความฉ้อฉลผิดจริยธรรมในวิชาชีพขึ้นได้

4. ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหา

5. ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและมีการ ร่วมกันการกระทำทุจริตอย่างเป็นกระบวนการจากสาเหตุดังกล่าว หากไม่ได้รับการจัดการแก้ไขและป้องกันโดยเร่งด่วนแล้ว โอกาสการฟื้นตัวจากวิกฤติเศรษฐกิจของไทย อาจต้องใช้เวลาานานกว่าที่ควรจะเป็น

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนก็คือ การขจัดสาเหตุของปัญหาดังกล่าวข้างต้น และสร้างธรรมรัฐหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ให้ปรากฏเป็นจริงใน ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน (อัษฎางค์ ปาณิกบุตร, 2564 : 8)

กล่าวได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจะต้องเป็นการบริหารเพื่อ 1) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่ให้มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ 7) มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้ง 7 ข้อเป็นตัวชี้วัดว่า ระบบหน่วยงานราชการได้มีการพัฒนา ระบบงาน หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือโดยการมีส่วนร่วมจากประชาชนโดยตรง ที่เข้าไปรับ บริการจากภาครัฐ ว่าสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้เขียนบทความจะได้อธิบายขยายความเพิ่มเติมต่อไป

กลไกที่ 1 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมเป็นเจตนารมณ์สูงสุดในการบริหารราชการแผ่นดิน ประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การทำงานและการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ของส่วนราชการใด ๆ ต้องคำนึงถึงหลักการนี้เป็นอย่างสำคัญ มีการจัดทำแผนงานโครงการและบริการต่าง ๆ ที่มีผลนำประโยชน์สุขไปสู่ประชาชน ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพบริการ ตอบสนองและตรงกับความต้องการของประชาชน และเป็นการบริหารราชการ ที่ส่งผลทางบวกต่อประชาชนและสังคมโดยรวมให้การบริหารราชการเป็นไปตามหลักการดังนี้

มาตรา 8 ระบุว่า การบริหารราชการจะต้องถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ ที่สำคัญในวรรค 1 ระบุว่า การบริหารราชการจะต้องมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและ นโยบายจากคณะรัฐมนตรี (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 2) แนวนโยบายแห่งรัฐจะกล่าวไว้ 10 ประการคือ

1. บททั่วไปเกี่ยวกับการวางแผนของคณะรัฐมนตรี
 2. แนวนโยบายด้านความมั่นคงของรัฐ
 3. แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
 4. แนวนโยบายด้านศาสนา สังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม แนวนโยบายด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีทางปัญญา และพลังงานธรรม
 5. แนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรม
 6. แนวนโยบายด้าน การต่างประเทศ
 7. แนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ
 8. แนวนโยบายด้านที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม
 9. แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ในวรรค 3 เป็นการระบุถึงขั้นตอนปฏิบัติของราชการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 2)

1. การจัดทำแผนปฏิบัติการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จัดทำแผนปฏิบัติการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามที่กำหนดในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยเป็นแผนที่คาดการณ์ล่วงหน้าในระยะการอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ในเชิงวิชาการ ควบคู่ไปกับการสำรวจและรับฟังความคิดเห็น การสร้างฉันทามติจากประชาชน องค์กร เอกชน อย่างกว้างขวาง

2. การสำรวจและการประเมินคุณภาพให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชน สำนักงานสถิติแห่งชาติหรือหน่วยงานอื่นตามที่ ก.พ.ร. กำหนดดำเนินการสำรวจและประเมินคุณภาพบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูล ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. และ รัฐบาล จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา นโยบายที่สนองความต้องการและนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน (อัษฎางค์ ปาณิกบุตร, 2564 : 8)

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เป็นปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมืองพร้อม ทั้งปรับเปลี่ยนการทำงานไปตามนโยบายของรัฐบาลที่จะต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพราะการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของชาวบ้านเป็นพึงเสียงของประชาชนทั้งหมด หากแม้ว่าโครงการใดก็ตามที่ริเริ่มขึ้นมาแล้วมีผลกระทบต่อความรู้สึก ต่อสภาวะแวดล้อมชุมชน หรือชาวบ้านไม่เห็นด้วยกับ โครงการดังกล่าว ฝ่ายรัฐจะต้องการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่โดยทันที แม้กระทั่งตัวผู้บริหารและข้าราชการ ทั้งหลายจะต้องให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจมีความขยันหมั่นเพียร มีความซื่อสัตย์สุจริตด้วย กาย วาจา และใจ มีความเที่ยงธรรม เป็นต้น ย่อมทำให้ประชาชนได้รับความสุขในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุขเพราะการทำหน้าที่ของฝ่ายรัฐ

กลไกที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ จะต้องมีการจัดรูปแบบการบริหาร ราชการที่มีเป้าหมายชัดเจน วัดผลได้ มีผู้รับผิดชอบและโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล และต้องจัดระบบ เพื่อที่รัฐบาลสามารถให้รางวัลตอบแทนต่อส่วนราชการ หรือท้องถิ่นที่ทำงานมีผลสัมฤทธิ์ได้อย่างโปร่งใส และ เป็นธรรมมากขึ้น โดยควรจัดระบบการบริหารราชการแผ่นดินแนวใหม่ ดังนี้

1. ส่วนราชการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดวาระของรัฐบาล เมื่อวาระการบริหาร ราชการของรัฐบาลชุดใดชุดหนึ่งสิ้นสุดลง ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องจัดทำรายงานสรุปผลงานที่เกิดขึ้น ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะส่งให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงาน เลขาธิการรัฐมนตรี เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลที่ได้รับการเลือกตั้งให้บริหารประเทศในวาระต่อไป

2. คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและแผนบริหารราชการแผ่นดินที่แสดงผลสัมฤทธิ์ การที่คณะรัฐมนตรี จัดทำนโยบายและทิศทางการบริหารราชการแผ่นดินที่แถลงต่อรัฐสภา นโยบายดังกล่าวควรจัดทำเป็น “แผนการ บริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง” ที่สอดคล้องกับแผน แผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ผนวกกับ นโยบายสำคัญของรัฐบาลโดยระบุนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้ รวมทั้งประมาณการรายได้ และรายจ่ายที่ต้องใช้เป็นรายปีในการดำเนินนโยบายดังกล่าว

3. ส่วนราชการทำแผนปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินเพื่อเสนอของบประมาณในแต่ละปี โดยต้องกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้

4. ผู้รับผิดชอบทำสัญญาข้อตกลงการบริหารราชการแผ่นดิน หลักปฏิบัติที่ถือปฏิบัติเป็นสากล คือ การจัดทำสัญญาการบริการราชการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในแต่ละระดับ เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและเป้าหมายในผลของงาน และขอบเขตภาระความรับผิดชอบ โดยควรทำสัญญาข้อตกลงการทำงานระหว่างผู้รับผิดชอบงานระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5. การติดตามประเมินผล คณะผู้ตรวจสอบจากกระทรวงร่วมกับคณะผู้ประเมินอิสระที่สำนักงานงบประมาณแต่งตั้งดำเนินติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการประจำปี และสัญญาข้อตกลงต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. ร่วมกับ สป. กำหนด (ณัฐกฤษ มุสิกโสภณ, 2564 : 21)

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในแง่้นักวิชาการที่ศึกษาธรรมาภิบาลตั้งแต่เริ่มต้น ธรรมาภิบาลหรือหลักการปกครองที่ดีต้องอาศัยการกระจายอำนาจและการกระจายบทบาท หน้าที่ทั้งการถ่วงดุลสอดคล้อง และส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ ที่มาแห่งหลักธรรมาภิบาลเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม ค.ศ. 1997 จากมติสมัชชาสหประชาชาติที่ต้องการให้ประเทศสมาชิกทบทวนมาตรการการป้องกันและควบคุมการคอร์รัปชัน โดยเฉพาะสถาบันที่มีหน้าที่ปกครองที่เกี่ยวข้องกับประชาชน และมีผลประโยชน์โดยตรงกับประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ความเปลี่ยนแปลงต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม มีการปฏิรูประบบในเรื่องหลักการมีการลดอำนาจ คานอำนาจ ถ่วงดุล และตรวจสอบทั้งจากบุคคลและกลุ่มบุคคล ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผยในกิจการที่ดำเนินการและยกเลิก การสร้างกลุ่มอิทธิพล การใช้อำนาจบาตรใหญ่ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย เพื่อร่วมกันกระทำการทุจริต (cronyism) รักษากลุ่มผลประโยชน์ตนเอง รวมถึงการเลือกปฏิบัติ โดยช่วยเหลือพวกตน (favoritism) เพื่อหวังประโยชน์โดยอ้อมในระยะเวลาต่อมา (เบญจ พรพลธรรม, 2553 : 20-23)

กล่าวได้ว่า การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เป็นการบริหารจัดการที่มีกรอบส่วนใหญ่อยู่ในหลักธรรมาภิบาลเป็นหลัก เพราะการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จต่อภารกิจ ย่อมจะมุ่งไปสู่การจัดการในเชิงบริหารและการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน ตัวข้าราชการอย่างคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าด้านงบประมาณ ปฏิบัติงานอย่างมีมานะอดทน เต็มศักยภาพ ทั้งความรู้ ความสามารถ และทุ่มเทให้กับภารกิจเป็นสำคัญ ดังนั้น หากมองในเชิงตัวงานก็สามารถสร้างอุปกรณ์ที่สำคัญไว้เป็นเครื่องมือนำไปสู่การปฏิบัติที่อยู่ในกรอบตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้

กลไกที่ 3 การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

การจัดทำแนวทาง แผนงาน หรือโครงการพัฒนาและการดำเนินงานเพื่อให้บริการต่าง ๆ ของส่วนราชการจำเป็นต้องคิดวิเคราะห์อย่างจริงจังถึงประโยชน์และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ หรือการบริการสาธารณะ โดยวิเคราะห์ว่ามีผลประโยชน์คุ้มค่ากับเงินภาษีอากรเพียงใด โดยต้องคิดถึงมูลค่าทั้งในเชิงการเงินและเชิงสังคมหรือปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่สามารถแปลงเป็นตัวเงินได้

1. การจัดทำระบบสาธณูปโภคร่วมกันโดยพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่พึงได้ และรายจ่ายที่ต้องเสียไป
2. การซื้อและจ้างต้องคำนึงถึงสังคม การซื้อและจ้างของส่วนราชการ ให้พิจารณาถึงประโยชน์ และ ผลเสียต่อประชาชนและสังคมที่จะเกิดจากการจัดจ้าง การเลือกซื้อหรือดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยมีใช้หลักการเลือกซื้อ การจัดจ้าง และการพิจารณาตัดสินจากราคาที่ต่ำกว่าเพียงอย่างเดียว (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 6)

กลไกที่ 4 การบริหารราชการแบบลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยเหตุผลการลดขั้นตอนการปฏิบัติอยู่ที่การกระจายอำนาจให้หน่วยงานในระดับล่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในมาตรา 27 ระบุว่า “ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน” สรุปวิธีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติ ได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 8)

1. การกระจายอำนาจให้กับผู้มีหน้าที่โดยตรง
 2. การใช้เทคโนโลยีในการสั่งการ
 3. หลักเกณฑ์การควบคุม การติดตาม การกำกับจะต้องไม่สร้างขั้นตอนและการกลั่นกรองที่ไม่จำเป็น
 4. การปฏิบัติงานจะต้องมีการแสดงรายละเอียดเพื่อให้สามารถเข้าไปตรวจสอบอย่างละเอียด
- ส่วนราชการพิจารณาปรับกระบวนการทำงานให้สั้นที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย หรือส่วนราชการพิจารณาแก้ไขให้สั้นลง และรวดเร็วขึ้นโดยปฏิบัติ ได้ดังนี้ (ณัฐกฤษ มุสิกะโสภณ , 2564 : 21)

1. ลดขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนจากส่วนราชการ การให้บริการสาธารณะที่จำเป็นต้องใช้ดุลพินิจ เพื่อการอนุมัติอนุญาต ความมอบอำนาจให้ผู้รับผิดชอบที่ทำงานใกล้ชิดประชาชนที่สุดโดยมีการกำกับติดตาม และการประเมินผลการมอบอำนาจตามที่ ค.ร.ม. กำหนด

2. ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ก.พ.ร. ร่วมกับส่วนราชการทบทวนและปรับปรุง กระบวนการ และขั้นตอนทำงานการขออนุมัติอนุญาต การจดทะเบียน และการปฏิบัติราชการอื่น ๆ ใหม่ โดยจัดให้มีแผนภูมิ ขั้นตอนการขออนุญาต ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกระชับ และลดขั้นตอน

3. กำหนดศูนย์บริการร่วม เพื่อลดขั้นตอน เวลา และอุปสรรคทางกายภาพสำหรับผู้รับบริการ ในการดำเนินงานลดขั้นตอนอาจจะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ ก็ได้

กล่าวได้ว่า การกระจายอำนาจโดยวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการคล่องตัวในการดำเนินการ ปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ให้กับหน่วยงานระดับล่างเพื่อเปิดจุดบริการให้กับประชาชนให้มากที่สุด ในมาตรา 32 ระบุว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็น หัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียว หรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 10) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการบริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชน และการบริหารที่เป็นไปเพื่อการเข้าถึง เข้าใจ และเกิดการพัฒนายจะต้องจัดจุดบริการให้มากที่สุด และใกล้ชิดกับประชาชนให้มากที่สุดนั้นโดยการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นให้มีอำนาจในการบริหารจัดการ ด้วยตนเองเพื่อท้องถิ่นจะได้เกิดความเท่าเทียมกับเมืองใหญ่ ๆ

กลไกที่ 5 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

การปรับปรุงภารกิจ คือ การทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และยกเลิกภารกิจที่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน โดยการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง อัตรากำลัง ซึ่งมีผลทำให้เกิดล่าช้า ไม่คุ้มค่า ในมาตรา 33 ระบุว่า ให้ส่วนราชการให้มีทบทวนภารกิจว่ามีความจำเป็น หรือมีความสมควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ ฯ ในวรรค 3 ระบุว่า ส่วนราชการเห็นสมควรยกเลิก ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้มีการดำเนินการ ปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังคนให้มีความสอดคล้อง ฯ

การปรับเปลี่ยนภารกิจ ยกเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งขึ้นใหม่ส่วนราชการซึ่งลักษณะเดียวกันก็เพื่อรักษาผลประโยชน์และความมั่นคงของรัฐ มาตรา 35 ระบุว่า ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและสภาวะการณ์หรือมีความสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ฯ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 11) ซึ่งในส่วนของการสาระสำคัญของการปรับปรุงภารกิจส่วนราชการ ดังนี้

1. การยกเลิกส่วนราชการ เป็นการยกเลิก หรือยุบหน่วยงานที่ไม่มีความจำเป็นในทางปฏิบัติงานอีกแล้วเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของภารกิจหรืออาจจะมีการเปลี่ยนชื่อของหน่วยงานใหม่ เป็นต้น

2. การปรับปรุงส่วนราชการ เป็นการตัด หรือ เพิ่มบทบาทหน้าที่ให้มากขึ้น หรือน้อยลงตามสมควรแก่ภารกิจ อาจจะมีการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพมากขึ้น หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น หรือการปรับตำแหน่งหน้าที่ของงานในระดับต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องต่อภารกิจมากขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ อัตราากำลังคนของส่วนราชการ เป็นการทบทวนอำนาจหน้าที่ให้มีความสอดคล้องกันกับอำนาจหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ซึ่งเป็นไปตามอัตรากำลังของบุคลากรที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไปจนความจำเป็น หรือ การเปลี่ยนโครงสร้างการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มากขึ้นมีส่วนร่วมมากขึ้นในลักษณะฟังความคิดเห็น หรือ การถ่ายโอนอัตรากำลังคนไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ

4. การโอนภารกิจ เป็นการมองถึงเป้าหมายของหน่วย หากว่า ในหน่วยงานหรือองค์ผู้รับผิดชอบมีหน้าที่ในการทำงานที่มากเกินไป อาจจะทำให้ภารกิจนั้นมีปัญหาหรือเกิดอุปสรรคและทำให้ประชาชนเสียโอกาสในการรับบริการจากรัฐ และอีกประการรัฐอาจเกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ ดังนั้น การโอนภารกิจดังกล่าว เป็นการยกภารกิจบางประการให้กับหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบมากกว่า มีความชำนาญมากกว่า มีความเทคโนโลยีดีกว่า หรือกระทั่งงบประมาณ ฯลฯ

5. ต้องตราเป็นกฎหมาย การยกเลิกก็ดี การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การโอนภารกิจ ที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจดังกล่าวให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศที่เห็นว่าไม่เหมาะสม ไม่สอดคล้อง ไม่เอื้อต่อการพัฒนากับสถานการณ์ในปัจจุบัน หรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานให้เสนอต่อหน่วยงานนั้น ๆ ไปปรับปรุง แก้ไข ประเด็นดังกล่าว

การปรับปรุง ยกเลิก เปลี่ยนแปลง หรือการโอนภารกิจของหน่วยราชการเป็นอีกเหตุผลที่พยายามที่จะให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่อย่างขยันขันแข็ง เพื่อให้มองเห็นเป้าหมายเป็นที่ตั้ง เมื่อถึงเป้าหมายตามภารกิจและก็เกิดความสุข ความภาคภูมิใจ ที่สำคัญการปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วงตามเป้าหมายนั้น เพราะการทำงานทุกอย่างเมื่อปฏิบัติสำเร็จแล้วจะต้องมีความสุขจากที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมชาติที่สุด

กลไกที่ 6 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การอำนวยความสะดวก ส่วนราชการจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึง ความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ และมีการสื่อสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. การรับฟังเสียงจากประชาชนและผู้รับบริการส่วนราชการควรจัดให้มีการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับบุคคลผู้รับบริการ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน

2. การจัดระบบงานที่อำนวยความสะดวกส่วนราชการทำแผนภูมิองค์กรและผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กรปิดประกาศไว้ให้ประชาชนเห็นเด่นชัด จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

3. การจัดระบบการให้รางวัล ในส่วนราชการรวบรวมแบบสำรวจความคิดเห็น และแบบร้องเรียนนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการให้รางวัลประจำปี การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การประเมินผลหัวหน้าส่วนราชการตามสัญญาข้อตกลงผลงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละคน

มาตรา 37 ระบุว่า การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาให้แล้วเสร็จของงานหรือแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ในวรรค 1 ให้ผู้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา ในมาตรา 38 ระบุว่า ถ้ากรณีประชาชนหรือส่วนราชการ สอบถามเป็นหนังสือจะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบและจะต้องเสร็จภายใน 15 วัน ในมาตรา 39 ยังระบุอีกว่า ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถจัดระบบเครือข่ายสารสนเทศได้ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดทำระบบเครือข่ายกลางขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 12)

เพราะฉะนั้น การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นวิธีการให้บริการประชาชนให้เกิดความพอใจ และมีความสุขเมื่อได้เข้ามาสู่หน่วยราชการทุก ๆ ครั้ง การบริหารที่ดีจะต้องทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้สึกดี ๆ ต่อตัวข้าราชการและระบบการให้บริการหรืออย่างน้อยที่สามารถที่จัดการกับปัญหาความร้อนใจ ความทุกข์ใจ หรือเหตุผลต่าง ๆ ที่ประชาชนมายังหน่วยงานของรัฐ ข้าราชการจะต้องมีความขวนขวายในกิจของประชาชนอย่างที่สุด ส่วนการตอบสนองความต้องการนั้น เป็นการให้บริการต่อประชาชนตรงตามความต้องการนั้น ๆ

กลไกที่ 7 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในหมวดที่ 8 ได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และอาจจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดสามารถเพิ่มผลงานโดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย หรือสามารถดำเนินการตามแผนลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ ส่วนราชการจะได้รับจัดสรรเงิน รางวัลเพื่อนำไปจัดสรรในส่วนราชการ การดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการมีความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบ และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ของส่วนราชการมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

การประเมินผลการปฏิบัติราชการได้ระบุไว้ในมาตรา 45 ว่า ส่วนราชการจะต้องจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2553 : 12) ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยสาระสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน
2. คุณภาพการให้บริการ
3. ความพึงพอใจของประชาชน
4. ความคุ้มค่าในภารกิจ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการดังกล่าวจะต้องปิดเป็นความลับเพื่อประโยชน์ที่อาจจะเกิดความแตกแยกในหมู่คณะของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลโดยจะต้องคำนึงถึงผล การปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ในกรณีที่ข้าราชการมีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรี จัดสรรเงินเพิ่มเติมเป็นพิเศษหรือปูนบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้งบประมาณ เหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการ ในสังกัด ในขั้นตอนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่ปรึกษาประเมินผลอาจเลือกใช้วิธีใดวิธี หนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกันก็ได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติ ราชการของส่วนราชการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553 : 16-17)

สรุป

การบริหารภาครัฐในอดีตที่ผ่านมาย่อมถึงสิ่งที่เป็นปัจจัยที่ส่งผ่านความหลังของระบบราชการไทย ที่ เต็มไปด้วยรังของโรคต่าง ๆ นอกจากนี้ในระบบการบริหารจัดการองค์กรรัฐยังเต็มไปด้วยปัญหาต่าง ๆ เช่น การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอ ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มข้าราชการ นักวิชาการ ระบบการ ตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง และปัญหาการทุจริตประพดุมิชอบทั้งในภาครัฐและเอกชน เป็นต้น ปัญหาการบริหารจัดการเหล่านี้ย่อมสะท้อนผ่านความล้าหลังของประเทศไทย ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านต่าง ก็รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วจึงทำให้เห็นประเทศไทยเร่งค้นหาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐที่เป็นองค์การ ขนาดใหญ่โดยร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ การบริหารจัดการองค์กร

ภาครัฐในสมัยใหม่จะได้ยินคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เพื่อประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เพื่อปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

เพราะฉะนั้น ทางเลือกสำหรับการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐที่มีขนาดใหญ่จะต้องรีบเร่งสร้างกลไกและกระบวนการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น แต่กระนั้นการสร้างกระบวนการก่อตัวให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งได้นั้นก็ต้องสร้างพลังทางประชาสังคมที่พร้อมเรียนรู้และตรวจสอบระบบราชการทุก ๆ กลไกที่ไม่เป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่สามารถต่อรองผลประโยชน์เพื่อตัวของเขาเอง หากแม้ว่าการใช้อำนาจที่เกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่รัฐหรือระบบของราชการจะต้องมองถึงประชาชนได้รับประโยชน์ก่อนเสมอจึงจะได้ชื่อว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐกฤต มุสิกโชภณ. (2564). หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับหน่วยงานทางปกครอง. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ. 1 พฤศจิกายน 2564. แหล่งที่มา: <https://www.parliament.go.th> > ewt>ewt_dl_link.
- เบญจ พรพลธรรม. (2553). *การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (รัฐศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2551). *การบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพมหานคร: อินทภาษ.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2553). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- อัษฎางค์ ปาณิกบุตร. (2564). *ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี*. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ. 1 พฤศจิกายน 2564. แหล่งที่มา: <http://wiki.kpi.ac.th>.