

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

Factors that encourage local government officials to perform their duties efficiently

สุนทร ธนศิลป์พิชิต

Sunait Thanasinlapaphichit

อาจารย์ประจำสาขารัฐศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์ชัยภูมิ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Lecturer in Political Science

Chaiyaphum Buddhist College Mahachulalongkornrajavidyalaya

ณัฏฐมลกานต์ ไชยวิมลศิริ

Nathamokarn Chaiwimonsiri

คงฤทธิ แข็งแรง

Khongrit Khangrang

นักวิชาการอิสระ

Independent scholar

E-mail:Pukkipuk7@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 28 กรกฎาคม 2561

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 25 สิงหาคม 2561

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 30 สิงหาคม 2561

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ อธิบายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่น ที่ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย ทั้งนี้บุคลากรท้องถิ่น นับว่าเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งฝ่ายบริหารมีนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้บังคับบัญชา และมีปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้บังคับบัญชาของข้าราชการฝ่ายประจำ ซึ่งบุคลากรท้องถิ่น จะปฏิบัติหน้าที่ตามสายงานบังคับบัญชา ตามตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ส่วนฝ่ายนิติบัญญัติ มีประธานสภาและสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ตราข้อบัญญัติหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามอำนาจหน้าที่และกรอบที่กฎหมายกำหนด เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใดมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ ก็จะทำให้ข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้นรวมถึงลูกจ้าง ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ย่อมจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้น สามารถบริหารจัดการองค์กรและบริหารสาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่ โดยปัจจัยดังกล่าวประกอบไปด้วย (1) การนำแนวทางการปฏิรูประบบราชการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และ (2) การนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาปรับใช้กับข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความเหมาะสมก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การปฏิบัติหน้าที่, บุคลากรท้องถิ่น, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This academic article Describe the efficiency of the work of the local government. That consisted of many factors However, the local government is considered a very important person in the administration of the local government organization. Because the structure of the local government consists of the executive and the legislative branch. In which the management has the president of the local government organization Be in command And has a permanent resident of the local government organization Is the commander of the civil servant Which local government officials and employees Will perform duties according to the command line According to the position and perform the duties as the command assigned Legislative part There is a chairman of the council and a member of the council of a local government organization. Which is responsible for enacting ordinances or other relevant laws According to the authority and legal framework When any local government organization has visionary administrators Will make the government officials of the local government organization, including employees Effective in performing their duties Would make that local government organization Able to manage organizations and public services in the best interest of people in the area. These factors include (1) the implementation of the bureaucratic reform approach, the new public administration, And (2) implementing guidelines for the development of quality in public administration. To be adapted to the government officials of the local administrative organization as appropriate, it will increase efficiency even more

Keywords : performance of duties, local civil servants, operational effectiveness

บทนำ

ในปัจจุบันคงปฏิเสธไม่ได้ว่า องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จะต้องมี หลักการบริหารและการจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ไม่ว่าองค์กรนั้นจะเป็น องค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชนก็ตาม ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำหรือผู้บริหารองค์การจะต้องมีความรู้ มี ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ และมีแนวทางในการบริหารเป็นอย่างดี เพื่อนำพาองค์กรของตนให้มุ่งไปสู่ ความสำเร็จ ซึ่งในการบริหารงานนั้น นอกจากที่จะต้องมีความรู้เรื่องการบริหารและการจัดการเป็นอย่างดี แล้ว ยังต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงองค์กร งาน คน และการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอกองค์กร พร้อม ทั้งความสามารถในการปรับตัว และรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีด้วย ทั้งนี้ สิ่งหนึ่งที่จะขาด เสียไม่ได้ในการบริหารจัดการก็คือเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งองค์กรที่มี ประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีตามมา และย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์การอันส่งผลดี และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานในองค์กร

ดังนั้น การส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ นอกจากปัจจัยด้านบุคลากรแล้ว ปัจจัยด้านองค์กรต่าง ๆ เช่น โครงสร้าง องค์กรรูปแบบการบริหารองค์การ และนโยบายขององค์กร เป็นต้น ก็มีส่วนในความสำเร็จ หรือความล้มเหลว ขององค์กร นอกจากจะปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายของทางราชการแล้ว การปฏิบัติราชการ

ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หรือเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นได้

เนื้อเรื่อง/บทวิเคราะห์

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิผล ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้หลายประการ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 667) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น สมชาย หิรัญภิตติ (2541 : 76) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่กำหนดไว้ รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ (2545 : 21) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลกำไร และมีคุณภาพ

สรุป ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ จากความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การปฏิรูประบบราชการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

1. การปฏิรูประบบราชการ

1.1 ความเป็นมาของการปฏิรูประบบราชการ

เป็นการเปลี่ยนแปลงระบบราชการอย่างขนานใหญ่ในประเด็น การปฏิรูปบทบาทหน้าที่และโครงสร้างอำนาจ การปฏิรูปโครงสร้างองค์กร การปฏิรูประบบและวิธีการทำงาน การปฏิรูประบบการเงินและงบประมาณการปฏิรูประบบบริหารงานบุคคล การปฏิรูปวัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการปฏิรูปราชการ

1. เพื่อให้ราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาล
2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของประเทศในการแข่งขันของเวทีระดับโลก
3. เพื่อสร้างความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ
4. เพื่อให้ข้าราชการประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ
5. เพื่อสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในวงราชการ

1.3 ประโยชน์ของการปฏิรูประบบราชการ

1. เป็นราชการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคัมค่าภาษีของประชาชน
2. เป็นราชการที่ซื่อตรง และโปร่งใส
3. เป็นราชการที่มีความรับผิดชอบ
4. เป็นราชการที่มีความแน่นอน คงเส้นคงวา
5. เป็นราชการที่เข้าใจง่าย และเพื่อประชาชน
6. เป็นราชการที่มีความมั่นคง กล้าหาญเข้มแข็งยึดหยัดเคียงข้างประชาชน
7. เป็นราชการที่ได้รับความไว้วางใจเชื่อถือจากประชาชน

1.4 วิธีการปฏิรูปราชการ

1. การปรับปรุงบทบาทของภาครัฐ ได้แก่ ทบทวนภารกิจ ทำเฉพาะสิ่งที่

จำเป็นและทำได้ดี ปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่รัฐบาล ครม. รมต. และข้าราชการประจำ

2. การปรับปรุงระบบบริหาร ได้แก่ พัฒนาระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ปรับปรุงระบบงบประมาณเพื่อเน้นผลลัพธ์ ปรับปรุงระบบงานบุคคลภาครัฐ ปรับปรุงงานพัสดุ ปรับปรุงระบบงานสารบรรณ ปรับปรุงงานกฎหมายและปรับปรุงระบบการตรวจสอบ

3. การปรับปรุงโครงสร้าง ประกอบด้วย แยกงานปฏิบัติออกจากงาน

นโยบาย กำหนดความสัมพันธ์ส่วนกลางกับท้องถิ่นให้ชัดเจน กำหนดความสัมพันธ์หน่วยงานปกติกับหน่วยงานพิเศษให้ชัดเจน สร้างรูปแบบองค์การให้หลากหลายมากขึ้น

4. การปรับปรุงกลไกและหลักเกณฑ์ ได้แก่ มีกฎเกณฑ์ไม่หยาบหยาบ ลง

รายละเอียด มีตัวชี้วัดการดำเนินงาน มีระบบที่เอื้อให้ผู้บริหารมีอิสระในการบริหารมีระบบการรายงานที่ดีเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

5. การปรับปรุงระบบข้าราชการ ได้แก่ พัฒนาข้าราชการให้เป็นมืออาชีพ

พัฒนาข้าราชการให้มีคุณภาพและคุณธรรม พัฒนาระบบนักบริหารระดับสูง มีข้าราชการในจำนวนที่เหมาะสม มีระบบการบริหารบุคคลที่เสมอภาคกับอาชีพอื่นในสังคม

6. การปรับปรุงวัฒนธรรมและค่านิยมระบบราชการ ได้แก่ เน้นความสุจริต ความสามารถและ

ผลงาน ดำรงชีพด้วยความพอดี สร้างวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม เอื้อต่อการกล้าคิด กล้าทำใหม่ สร้างสรรค์ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมทันสมัยพัฒนาระบบฐานข้อมูลเครือข่ายใช้ร่วมกัน

2. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.1 ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (RESULTS) โดยมีตัวชี้วัด (INDICATORS) ที่เป็นรูปธรรม

ผลสัมฤทธิ์(Results) = ผลผลิต (Output) + ผลลัพธ์ (Outcomes)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์อาจอธิบายอีกแบบหนึ่งว่าเป็นการจัดหาให้ได้ทรัพยากรมาอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Effectiveness)

2.2 เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่

1. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement)
2. การเทียบงาน (Benchmarking)
3. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
4. การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Auditing)
5. การประเมินโครงการ (Project Evaluation)
6. การมอบอำนาจและให้อิสระในการทำงาน
7. การวางแผนองค์กรและแผนกลยุทธ์
8. การทำสัญญาผลการปฏิบัติงาน

2.3 ลักษณะขององค์การที่บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การชัดเจนมีเป้าหมายเป็นรูปธรรมโดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์

2. ผู้บริหารทุกระดับมีเป้าหมายที่ชัดเจน

3. เป้าหมายวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้

4. การตัดสินใจจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานจะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้จักรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้ตามกำลังความสามารถ
6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจการบริหารเงิน การบริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุผลอย่างเหมาะสม
7. มีระบบสนับสนุนการทำงาน เรื่องระเบียบการปฏิบัติงานสถานที่อุปกรณ์ในการทำงาน

3. การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ

3.1 ความคาดหวังจากการบริการประชาชนของรัฐ

1. ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเป็นธรรมเป็นมิติสำคัญที่ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับจากบริการภาครัฐ
2. คุณภาพเป็นหัวใจของการให้บริการของทุกหน่วยงาน การทำงานหรือการให้บริการทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้นที่คุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของผลผลิต

3.2 ลักษณะของหน่วยงานราชการที่บริการสู่ความเป็นเลิศ

1. ระบบราชการสัมพันธ์ที่ดี
2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชน
3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร
4. หน่วยงานตระหนักว่าการปฏิบัติงานใดๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ล้วนมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ
5. หน่วยงานเหล่านี้สามารถบริหารระบบงานเพื่อให้มาตรฐานการให้บริการที่วางไว้สูงนั้นเป็นจริงได้
6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน
7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
8. มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น
9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ
10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

4. วัฒนธรรมและค่านิยมใหม่ในการทำงานเพื่อประชาชน

4.1 ความสำคัญ

เพื่อเสริมสร้างให้ระบบราชการมรรษรรณสูงในการเป็นกลไกการบริหารและจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ เป็นระบบราชการที่มีคุณภาพและคุณธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน

4.2 ระบบบริหารภาครัฐจะต้องมีลักษณะที่พึงคาดหวังอันเป็นจุดมุ่งหมาย ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นระบบที่สร้างประโยชน์ให้ประชาชนและประเทศชาติ
- 2) เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน
- 3) เป็นระบบที่มีความรับผิดชอบและเป็นที่พึงของประชาชน
- 4) เป็นระบบที่เข้มแข็ง ทนทานต่ออุปสรรคกล่าวหาญต่อสู่เพื่อคุณธรรม มีเกียรติภูมิและมีศักดิ์ศรี

5) เป็นระบบที่ทันสมัย ทันโลก ทันการณ์

6) เป็นระบบที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งความเป็นเลิศของงาน

เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ซึ่งมี 5 แผนงานหลัก จึงครอบคลุมทั้งการปฏิรูประบบวิธีการทำงานและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ดัง

แผนที่ 1 แผนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ วิธีการบริหารงานของภาครัฐ

แผนที่ 2 แผนการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงินและพัสดุ

แผนที่ 3 แผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานบุคคล

แผนที่ 4 แผนการปรับเปลี่ยนกฎหมาย

แผนที่ 5 แผนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม

โดยแผนที่ 1-4 มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนระบบวิธีการทำงาน และแผนงานที่ 5 มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนความคิด ทักษะและพฤติกรรมในการทำงานของข้าราชการ

4.3 ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่รัฐ

หมายถึง ค่านิยมที่พึงประสงค์สำหรับการยึดถือปฏิบัติในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐในปัจจุบันค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่รัฐประกอบไปด้วย 5 ประการ ได้แก่

- 1) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- 2) ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ
- 3) โปร่งใสตรวจสอบได้
- 4) ไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

4.4 จรรยาบรรณวิชาชีพข้าราชการ

ความหมาย จรรยาบรรณวิชาชีพเป็นมาตรฐานความประพฤติและวิจรรยาณทางศีลธรรมและวิชาชีพ

จรรยาบรรณวิชาชีพข้าราชการตามข้อบังคับ ก.พ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 ประกอบไปด้วย 4 ด้าน 15 ประการ ดังนี้

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง

- 1) มีศีลธรรม และประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ
- 2) ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์
- 3) มีทัศนคติที่ดีและพัฒนาตนเอง

2. จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริตเสมอภาคและปราศจากอคติ
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มความสามารถ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียรและถูกต้อง
- 3) ตรงต่อเวลา ใช้เวลาราชการให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ
- 4) ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัด คำนึงค่า
3. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

1) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2) ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจ เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญ กำลังใจ

สวัสดิการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

3) ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ

- 4) ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์อันดี
- 5) ละเว้นจากการนำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน
4. จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม
- 1) ให้ความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ สุภาพ อ่อนโยน
- 2) ประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป
- 3) ละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัย

ที่วิญญูชนจะให้กันโดยเสนหาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น

4.5 แนวทางการรณรงค์ส่งเสริมค่านิยมสร้างสรรค์และจรรยาบรรณ

เจ้าหน้าที่รัฐ

- 1) การใช้มาตรการยกย่องให้รางวัล
- 2) วิธีการเป็นแบบอย่าง
- 3) สร้างความรู้และทัศนคติ
- 4) วิธีการตั้งชมรมสร้างเครือข่าย
- 5) วิธีการควบคุมจากภายในและภายนอก
- 6) การจัดกิจกรรมรณรงค์
- 7) วิธีการประชาสัมพันธ์
- 8) วิธีการศึกษาดูงาน

4. ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

5.1 ความหมายความสำคัญ

เป็นระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึงแนวทางในการจัดระเบียบ เพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

5.2 หลักการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

- 1) หลักนิติธรรม
- 2) หลักคุณธรรม
- 3) หลักความโปร่งใส
- 4) หลักความมีส่วนร่วม
- 5) หลักความรับผิดชอบ
- 6) หลักความคุ้มค่า

ทั้งนี้หลักแต่ละหลักจำเป็นจะต้องร่วมมือกันปฏิบัติทุกภาคในสังคมและการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ภาคต่างๆ ในสังคม อันหมายถึง ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน

5.3 แนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการ

แนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อที่จะให้เกิดกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

- 1) สร้างความตระหนักร่วมกันในสังคมเพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์กลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

- 2) ออกกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นๆที่จำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ อีกทั้งดำเนินการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ
- 3) เร่งรัดให้เกิดการปฏิรูปและเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐอย่างเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูประบบราชการและปฏิรูปการศึกษา
- 4) เร่งรัดแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน
- 5) เร่งรัดสร้างมาตรฐานการดำเนินธุรกิจ

5.4 ลักษณะขององค์กรหน่วยงานของรัฐภายใต้ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

- 1) เน้นพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานภาครัฐ มีการกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์รวมถึงตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน
- 2) มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานภาครัฐจนถึงหน่วยปฏิบัติ
- 3) เพิ่มขอบเขตความครอบคลุมของงบประมาณ
- 4) มีการวางแผนงบประมาณล่วงหน้าระยะปานกลางอย่างเป็นระบบ
- 5) มีระบบการจัดการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้(สำนักงาน ก.พ. : [www. // school.obec.go.th.](http://www.school.obec.go.th))

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ

- 1.การนำองค์การเป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน
- 2.การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ
- 3.การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ
- 4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ
- 5.การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามที่ตามทิศทางองค์การ

6. การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงาน ก.พ. : [www. // school.obec.go.th.](http://www.school.obec.go.th))

สรุปได้ว่า การบริหารงานในองค์กรนั้น นอกจากเจ้าหน้าที่พนักงานจะปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบแล้ว การนำหลักการบริหารระบบราชการที่จะช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร อันได้แก่ การบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนได้

บทสรุป

หลักการบริหารระบบราชการที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้น เกิดจากนโยบายการบริหารของผู้บริหาร รวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบต่างๆ นอกจากนั้นปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จึงเป็นการนำหลักการบริหารระบบราชการ คือ หลักการปฏิรูประบบราชการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

องค์ความรู้ใหม่

การปฏิบัติราชการตามระบบราชการนั้น เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ธรรมเนียมปฏิบัติของทางราชการ แต่กระนั้นแล้วการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ย่อมจะก่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำหลักการปฏิรูประบบราชการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์, 2546.

ดลภา โยธการี.(2554). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในกองสร้างเสริมสุขภาพ**

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์. (2545). **ประสิทธิผลในการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารการศึกษาในระดับประถมศึกษา กลุ่มกรุงเทพมหานคร** สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

สมชาย หิรัญกิตติ. (2541). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์ม และไซเทกซ์.สำนักงาน ก.พ. : [www. // school.obec.go.th.](http://www.school.obec.go.th)