

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ภายใต้ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” New Public Management under "Good Governance"

จිරนนท์ ยายะวงษ์, บุญโชค บุญมี,
ทาริตา แต่งเส็ง, วิภาวดี สีตน์ไชย และ โชติ บดีรัฐ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
**Jeeranan Yayawong, Boonchok Bunmee,
Tarita Tangseng, Wipawadee seetonchai and Chot Bodeerat**
Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-Mail : Jeeranan.ple2528@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์มุมมองการจัดการภาครัฐแนวใหม่รวมถึงทางเลือกที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย ภายใต้ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลการวิเคราะห์พบว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่ยังขาดความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการภาครัฐทำให้ประชาชนเกิดอุปสรรคในการติดต่อกับระบบราชการจึงเกิดแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสังคมได้มากยิ่งขึ้นด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เพื่อประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เพื่อปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่; การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Abstracts

This article aims to analyze the new public management perspective as well as the appropriate alternative to the Thai social context under "Good Governance". The results to the analysis revealed that understanding the public management system, causing people to encounter obstacles in dealing with the bureaucratic system. Thus, there is creating a concept of the new public management system that is more appropriate and socially acceptable. The system is being implemented by modifying the method of government management to be more effective called the administration of good government. It aimed at the welfare of the people

* วันที่รับบทความ: 1 มิถุนายน 2564; วันที่แก้ไขบทความ 21 มิถุนายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 26 มิถุนายน 2564

Received: June 1, 2021; Revised: June 21, 2021; Accepted: June 26, 2021

to accomplish the mission of the state, to efficiency and value in the mission of the state, to reduce unnecessary operating procedures, to improve the mission of the government to keep up with the situation, for facilitate and respond to the needs, and to monitor performance evaluation regularly.

Keywords : New Public Management; Good Governance

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาเพื่อไปสู่ความทันสมัยยังมีความจำเป็นอย่างมากต่อการ ปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอและเนื่องจาก มาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546 : 15) ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่าในอนาคตข้างหน้า ระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองน่าจะอยู่ในสภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือ Good Governance ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาราชการไทยในช่วงที่ผ่านมาต้องพิจารณาคำสองคำประกอบกัน คำแรกคือ Governance ซึ่งเป็นเรื่องของการบริหารการปกครอง เดิมนั้นเราคิดว่าภาครัฐเท่านั้นที่ดูแลกิจการบ้านเมือง คิดว่ามีการเลือกตั้ง มีรัฐบาล มีระบบราชการเป็นกลไกทำงานก็น่าจะเพียงพอต่อการพัฒนาบ้านเมืองแล้ว แต่เมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นก็คิดว่าควรมีกองกำลังอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงเริ่มมีความคิดเห็นของหลายฝ่ายขึ้นมา ฝ่ายแรก คือ นักเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเน้นการใช้ กลไกตลาด เน้นบทบาทภาคเอกชนและต้องการถ่ายโอนกิจการของรัฐให้เอกชนทาแทนส่วนอีกฝ่ายหนึ่ง คือ นักรัฐศาสตร์ ก็ต้องการทำให้ภาครัฐมีบทบาทและขนาดเล็กลง กลไกที่นำมาใช้ไม่ใช่กลไกตลาด แต่เป็นภาคประชาสังคม เพื่อให้ประชาชนเข้ามาบริหารกิจการบ้านเมืองด้วยตนเอง สร้างพลังและการรวมเป็นกลุ่มชุมชน ฉะนั้นแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองจึงเปลี่ยนไปภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ดำเนินการเอง มีการลดขนาดลง มีการเปิดให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ในการดูแลกิจการบ้านเมืองมากขึ้น ซึ่งก็ต้องพยายามที่จะหาจุดสมดุลระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อเข้ามาร่วมกันดูแลกิจการบ้านเมืองของเราส่วนคำว่า Good ก็ต้องมีการนิยามว่าที่ดี ซึ่งก็มีตัวชี้วัดอยู่หลักธรรมาภิ

บาล สามารถสรุปปัญหาใหญ่ได้ดังนี้ คือ หลักธรรมมาภิบาลมี 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิด และหลักความคุ้มค่า (วิภาส ทองสุทธิ, 2551 : 125 – 134) ซึ่งมีวิธีการบริหารให้เป็นไปตามหลักดังกล่าวได้ดังนี้

1. การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม ขณะที่กลไกที่มีอยู่บกพร่อง ไม่สามารถเตือนภัยที่เคลื่อนตัวเข้ามากระทบระบบเศรษฐกิจและการเงินอย่างรวดเร็วได้ รวมทั้งเมื่อถูกระทบแล้วยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกลไก และฟันเฟืองการบริหารจัดการต่าง ๆ ของภาครัฐและภาคเอกชนให้ทันต่อสถานการณ์ได้

2. ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มข้าราชการนักวิชาการหรือเทคโนโลยีคนกลุ่มนี้ต้องมีบทบาทสำคัญในการศึกษา ค้นคว้า เสนอแนะนโยบายและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นในการบริหารประเทศ

3. ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใสบริสุทธิ์และยุติธรรม ส่งผลให้ตัวระบบเองไม่มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดความฉ้อฉลผิดจริยธรรมในวิชาชีพขึ้นได้

4. ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมืองอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการร่วมตัดสินใจและร่วมแก้ไขปัญหา

5. ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและเอกชนซึ่งเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและมีการร่วมกันการกระทำทุจริตอย่างเป็นกระบวนการจากสาเหตุดังกล่าว หากไม่ได้รับการจัดการแก้ไขและป้องกันโดยเร่งด่วนแล้ว โอกาสการฟื้นตัวจากวิกฤติเศรษฐกิจของไทย อาจต้องใช้เวลาานานกว่าที่ควรจะเป็นดังนั้น การแก้ไข ปัญหาอย่างยั่งยืนก็คือ การขจัดสาเหตุของปัญหาดังกล่าวข้างต้น และสร้างธรรมรัฐหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ให้ปรากฏเป็นจริงในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

กล่าวได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจะต้อง 1. เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6. ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ 7. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 5 ทั้ง 7 ข้อเป็นตัวชี้วัดว่า ระบบหน่วยงานราชการได้มีการพัฒนา ระบบงานหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือโดยการมีส่วนร่วมจากประชาชนโดยตรงที่เข้าไปรับบริการจากภาครัฐว่าสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้เขียนบทความจะได้อธิบายขยายความเพิ่มเติมต่อไป

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม เป็นเจตนารมณ์สูงสุดในการบริหารราชการแผ่นดิน ประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การทำงานและการให้บริการสาธารณะต่างๆ ของส่วนราชการใดๆ ต้องคำนึงถึงหลักการนี้เป็นอย่างสำคัญ มีการจัดทำแผนงานโครงการและบริการต่างๆ ที่มีผลนำไปสู่ประโยชน์สุขไปสู่ประชาชน ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพบริการ ตอบสนองและตรงกับความต้องการของประชาชน และเป็นการบริหารราชการ ที่ส่งผลทางบวกต่อประชาชนและสังคมโดยรวมให้การบริหารราชการเป็นไปตามหลักการ

มาตรา 8 ระบุว่า การบริหารราชการจะต้องถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐที่สำคัญในวรรค 1 ระบุว่า การบริหารราชการจะต้องมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายจากคณะรัฐมนตรี แนวนโยบายแห่งรัฐจะกล่าวไว้ 9 ประการ คือ 1) บททั่วไปเกี่ยวกับการวางแผนของคณะรัฐมนตรี 2) แนวนโยบายด้านความมั่นคงของรัฐ 3) แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน 4) แนวนโยบายด้านศาสนา สังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม 5) แนวนโยบายด้านวิทยาศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน 6) แนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรม 7) แนวนโยบายด้านการต่างประเทศ 8) แนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ 9) แนวนโยบายด้านที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 9) แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546 : 2) และในวรรค 3 เป็นการระบุถึงขั้นตอนปฏิบัติของราชการไว้คร่าว ดังนี้

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. และรัฐบาล จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวนโยบายที่สนองความต้องการและนำไปสู่ประโยชน์สุขของประชาชน (อรรถพล จรจันทร์, 2558:35)

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เป็นปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมืองพร้อมทั้งปรับเปลี่ยนการทำงานไปตามนโยบายของรัฐบาลที่จะต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพราะการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของชาวบ้านเป็นฟังเสียงของประชาชนทั้งหมด หากแม้ว่าโครงการใดก็ตามที่ริเริ่มขึ้นมาแล้วมีผลกระทบต่อความรู้สึกต่อสภาวะแวดล้อมชุมชน หรือชาวบ้านไม่เห็นด้วยกับโครงการดังกล่าว

ฝ่ายรัฐจะต้องการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่โดยทันที แม้กระทั่งตัวผู้บริหารและข้าราชการทั้งหลายจะต้องให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจมีความขยันหมั่นเพียร มีความซื่อสัตย์สุจริตด้วย กาย วาจา และใจ มีความเที่ยงธรรม เป็นต้น ย่อมทำให้ประชาชนได้รับความสุขในการดำเนินชีวิตอย่างปกติ สุขเพราะการทำหน้าที่ของฝ่ายรัฐ

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐจะต้องมีการจัดรูปแบบการบริหาร ราชการที่มีเป้าหมายชัดเจน วัดผลได้ มีผู้รับผิดชอบและโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล และต้องจัดระบบ เพื่อให้รัฐบาลสามารถให้รางวัลตอบแทนต่อส่วนราชการ หรือท้องถิ่นที่ทำงานมีผลสัมฤทธิ์ได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น โดยควรจัดระบบการบริหารราชการแผ่นดินแนวใหม่ดังนี้

1. ส่วนราชการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุวัตรของรัฐบาล เมื่อวาระการบริหารราชการของรัฐบาลชุดใดชุดหนึ่งสิ้นสุดลง ส่วนราชการต่างๆ ต้องจัดทำรายงานสรุปผลงานที่เกิดขึ้น ปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ ส่งให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลที่ได้รับการเลือกตั้งให้บริหารประเทศใน วาระต่อไป

2. คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและแผนบริหารราชการแผ่นดินที่แสดงผลสัมฤทธิ์ การที่คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและทิศทางการบริหารราชการแผ่นดินที่แถลงต่อรัฐสภา นโยบายดังกล่าวควรจัดทำเป็น “แผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง” ที่สอดคล้องกับแผนแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ผนวกกับนโยบายสำคัญของรัฐบาลโดยระบุนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้ รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายที่ต้องใช้เป็นรายปีในการดำเนินนโยบายดังกล่าว

3. ส่วนราชการทำแผนปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินเพื่อเสนอของบประมาณในแต่ละปี โดยต้องกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดได้

4. ผู้รับผิดชอบทาสัญญาข้อตกลงการบริหารราชการแผ่นดิน หลักปฏิบัติที่ถือปฏิบัติเป็นสากลคือการจัดทำสัญญาการบริการราชการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในแต่ละระดับ เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและเป้าหมายในผลของงาน และขอบเขตภาระความรับผิดชอบโดยควรทำสัญญาข้อตกลงการทำงานระหว่างผู้รับผิดชอบงาน ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5. การติดตามประเมินผล คณะผู้ตรวจสอบประจำกระทรวงร่วมกับคณะผู้ประเมินอิสระที่สำนักงานประมาณแต่งตั้งดำเนินติดตามและประเมินผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการประจำปี และสัญญาข้อตกลงต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. ร่วมกับ สปง. กำหนด

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐตามหลักธรรมาภิบาล ในแก่นักวิชาการที่ศึกษาธรรมาภิบาลตั้งแต่เริ่มต้นได้สังเคราะห์ถึงองค์ประกอบของธรรมาภิบาล ไว้อย่างกระชับธรรมาภิบาลหรือหลักการปกครองที่ดีต้องอาศัยการกระจายอำนาจและการกระจายบทบาท หน้าที่ทั้งการถ่วงดุล สอดคล้อง และส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ ที่มาแห่งหลักธรรมาภิบาล เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม ค.ศ. 1997 จากมติสมัชชาสหประชาชาติที่ต้องการให้ประเทศสมาชิกทบทวนมาตรการการป้องกัน และควบคุมการคอร์รัปชัน โดยเฉพาะสถาบันที่มีหน้าที่ปกครองที่เกี่ยวข้องกับประชาชนและมีผลประโยชน์โดยตรงกับประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ความเปลี่ยนแปลงต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม มีการปฏิรูประบบในเรื่องหลักการมีการลดอำนาจ คานอำนาจ ถ่วงดุล และตรวจสอบทั้งจากบุคคลและกลุ่มบุคคล ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เปิดเผยในกิจการที่ดำเนินการและยกเลิก การสร้างกลุ่มอิทธิพล การใช้อำนาจบาตรใหญ่ ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย เพื่อร่วมกันกระทำการทุจริต (cronyism) รักษาผลประโยชน์ตนเอง รวมถึงการเลือกปฏิบัติ โดยช่วยเหลือพวกตน (favoritism) เพื่อหวังประโยชน์โดยอ้อมในระยะเวลาต่อมา (เบญจ พรวลธรรม, 2553 : 20-23) ซึ่งหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่ส่งเสริม สนับสนุนให้การบริการงานนั้นมีประสิทธิภาพประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542 : 17 – 18) ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า หลักนิติธรรม หมายถึง การกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อันเป็นที่ยอมรับของบุคลากร และบุคลากรทุกคนยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อตกลง มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า “หลักคุณธรรม” หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้บุคลากรยึดถือหลักการนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่หมู่คณะ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า “ความโปร่งใส” หมายถึง

การสร้างควมไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน ปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา และมีการตรวจสอบได้ถูกต้องชัดเจน

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ **ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า** “การมีส่วนร่วม” หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากร และชุมชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญต่าง ๆ ขององค์กร

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง **ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า** “หลักความรับผิดชอบ” หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหา และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และความกล้าที่จะยอมรับผล

6. หลักความคุ้มค่า (Utility) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน” **ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า** “หลักความคุ้มค่า” หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและสร้างสรรค์และมีคุณภาพ รวมถึงรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

กล่าวได้ว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล เป็นการบริหารที่ว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชนได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ในการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมให้มีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมาย การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีส่วนรับผิดชอบในระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคม ดังนั้น การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐเป็นการบริหารจัดการที่มีกรอบส่วนใหญ่อยู่ในหลักธรรมาภิบาลเป็นหลัก เพราะการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จต่อภารกิจ ย่อมจะมุ่งไปสู่การจัดการในเชิงบริหาร และการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน ตัวข้าราชการอย่างคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าด้านงบประมาณ ปฏิบัติงานอย่างมีมานะอดทน เต็มศักยภาพ ทั้งความรู้ ความสามารถ และทุ่มเทให้กับภารกิจเป็นสำคัญ ดังนั้น หากมองในเชิงตัวงานก็สามารถสร้างอุปกรณ์ที่สำคัญไว้เป็นเครื่องมือนำไปสู่การปฏิบัติที่อยู่ในกรอบตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

การบริหารราชการให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ เป็นการจัดทำแนวทาง แผนงาน หรือ โครงการพัฒนาและการดำเนินงานเพื่อให้บริการต่างๆ ของส่วนราชการจำเป็นต้องคิดวิเคราะห์อย่างจริงจังถึง ประโยชน์และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ หรือการบริการสาธารณะ โดยวิเคราะห์ว่ามีผลประโยชน์ คุ้มค่ากับเงินภาษีอากรเพียงใด โดยต้องคิดถึงความคุ้มค่าทั้งในเชิงการเงินและเชิงสังคมหรือ ปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่สามารถแปลงเป็นตัวเงินได้

ในมาตรา 11 ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้เป็นองค์การแห่งการ เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริม และ พัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็น บุคคลากรที่มี ประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ให้สอดคล้อง กับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546 : 5)

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานถือว่ามีมีความสำคัญ เพราะ โดย เหตุผลการลดขั้นตอนการปฏิบัติอยู่ที่การกระจายอำนาจให้หน่วยงานในระดับล่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการ ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในมาตรา 27 ระบุว่า “ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรง ตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีรับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ในการกระจายอำนาจ การตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความ สะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546 : 8) วิธีการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. การกระจายอำนาจให้กับผู้มีหน้าที่โดยตรง
2. การใช้เทคโนโลยีในการสั่งการ
3. หลักเกณฑ์การควบคุม การติดตาม การกำกับจะต้องไม่สร้างขั้นตอนและการกลั่นกรองที่ไม่ จำเป็น
4. การปฏิบัติงานจะต้องมีการแสดงรายละเอียดเพื่อให้สามารถเข้าไปตรวจสอบอย่างละเอียด ส่วน ราชการพิจารณาปรับกระบวนการทำงานให้สั้นที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย หรือ ส่วนราชการพิจารณาแก้ไขให้สั้นลง และรวดเร็วขึ้นโดยปฏิบัติได้ ดังนี้

4.1 ลดขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนจากส่วนราชการ การให้บริการสาธารณะที่ จำเป็นต้องใช้ดุลพินิจ เพื่อการอนุมัติอนุญาต ควรมอบอำนาจให้ผู้รับผิดชอบที่ทำงานใกล้ชิดประชาชนที่สุดโดย มีการกำกับ ติดตาม และการประเมินผลการมอบอำนาจตามที่ ค.ร.ม. กำหนด

4.2 ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ก.พ.ร. ร่วมกับส่วนราชการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานการขออนุมัติอนุญาต การจดทะเบียน และการปฏิบัติราชการอื่นๆ ใหม่ โดยจัดให้มีแผนภูมิขั้นตอนการขออนุญาต ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกระชับ และลดขั้นตอน

4.3 กำหนดศูนย์บริการร่วม เพื่อลดขั้นตอน เวลา และอุปสรรคทางกายภาพสำหรับผู้รับบริการ ในการดำเนินงานลดขั้นตอนอาจจะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ ก็ได้

กล่าวได้ว่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ การกระจายอำนาจโดยวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการคล่องตัวในการดำเนินการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ให้กับหน่วยงานระดับล่างเพื่อเปิดจุดบริการให้กับประชาชนให้มากที่สุด ในมาตรา 32 ระบุว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็น หัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียว หรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ” (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546 : 10)

จะเห็นได้ว่า การบริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการบริหารที่เป็นไปเพื่อการเข้าถึง เข้าใจ และเกิดการพัฒนายังต้องจัดจุดบริการให้มากที่สุด และใกล้ชิดกับประชาชนให้มากที่สุดนั้นโดยการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นให้มีอำนาจในการบริหารจัดการด้วยตนเองเพื่อท้องถิ่นจะได้เกิดความเท่าเทียมกับเมืองใหญ่ ๆ

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การอำนวยความสะดวก ส่วนราชการจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึง ความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ และมีการสื่อสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. การรับฟังเสียงจากประชาชนและผู้รับบริการส่วนราชการควรจัดให้มีการประชุมประจำปีระหว่างส่วนราชการกับบุคคลผู้รับบริการ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน
2. การจัดระบบงานที่อำนวยความสะดวกส่วนราชการทำแผนภูมิองค์กรและผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรปิดประกาศไว้ให้ประชาชนเห็นเด่นชัด จัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาแต่ละขั้นตอน
3. การจัดระบบการให้รางวัล ในส่วนราชการรวบรวมแบบสำรวจความคิดเห็น และแบบร้องเรียนนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการให้รางวัลประจำปี การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การประเมินผลหัวหน้าส่วนราชการตามสัญญาข้อตกลงผลงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละคน

มาตรา 37 ระบุว่า การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาให้แล้วเสร็จของงานหรือแต่ละงานและประกาศให้ ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ในวรรค 1 ให้ผู้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา ในมาตรา 38 ระบุว่า ถ้ากรณีประชาชนหรือส่วนราชการสอบถามเป็นหนังสือ จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบและจะต้องเสร็จภายใน 15 วัน ในมาตรา 39 ยังระบุอีกว่า ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ในกรณีที่หน่วยงานไม่สามารถจัดระบบเครือข่ายสารสนเทศได้ให้ กระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสารจัดทำระบบเครือข่ายกลางขึ้น

เพราะฉะนั้น การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นวิธีการให้บริการประชาชนให้เกิดความพอใจ และมีความสุขเมื่อได้เข้ามาสู่หน่วยราชการทุกครั้ง การบริหารที่ดีจะต้องทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความรู้สึกดีต่อดำเนินการและระบบการให้บริการหรืออย่างน้อยที่สามารถที่จัดการกับปัญหาความร้อนใจ ความทุกข์ใจ หรือเหตุผลต่างๆที่ประชาชนมายังหน่วยงานของรัฐ ข้าราชการจะต้องมีความชวนชววยในกิจของประชาชนอย่างที่สุด ส่วนการตอบสนองความต้องการนั้น เป็นการให้บริการต่อประชาชนตรงตามความต้องการนั้นๆ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และอาจจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการ โดยส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถเพิ่มผลงานโดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย หรือสามารถดำเนินการตามแผนลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ ส่วนราชการจะได้รับจัดสรรเงินรางวัลเพื่อนำไปจัดสรรในส่วนราชการ การดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการมีความเข้าใจเกี่ยวกับกรอบ และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

การประเมินผลการปฏิบัติราชการได้ระบุไว้ในมาตรา 45 ว่า ส่วนราชการจะต้องจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจตามหลักเกณฑ์ วิธีการ

และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนดสาระสำคัญของประเมินผลการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553 : 16-17)

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

การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการดังกล่าวจะต้องปิดเป็นความลับเพื่อประโยชน์ที่อาจจะเกิดความแตกแยกในหมู่คณะของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลโดยจะต้องคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ในกรณีที่ข้าราชการมีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มเติมเป็นพิเศษหรือปูนบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้งบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในขั้นตอนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่ปรึกษาประเมินผลอาจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันก็ได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

สรุป

การบริหารภาครัฐในอดีตที่ผ่านมาย่อมถึงสิ่งที่เป็นปัจจัยที่ส่งผ่านความหลังของระบบราชการไทยที่เต็มไปด้วยรังของโรคต่าง ๆ นอกจากนี้ในระบบการบริหารจัดการองค์กรรัฐที่หมักหมมไปด้วยปัญหาต่าง ๆ เช่น การขาดกลไกและกฎเกณฑ์ที่ดีพอ ความอ่อนด้อยและถดถอยของกลุ่มข้าราชการ นักวิชาการ ระบบ การตัดสินใจและการบริหารจัดการทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ประชาชนขาดข้อมูลข่าวสาร ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง และปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและ เอกชน เป็นต้น ปัญหาการบริหารจัดการเหล่านี้ย่อมสะท้อนผ่านความล้มเหลวของประเทศไทยในขณะที่ ประเทศเพื่อนบ้านต่างก็รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วจึงทำให้เห็นประเทศไทยเร่งค้นหาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐที่เป็นองค์การขนาดใหญ่โดยร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ การบริหารจัดการองค์กร ภาครัฐในสมัยใหม่มักจะได้อินคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เพื่อประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เพื่อปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และเพื่อติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะฉะนั้น ทางเลือกสำหรับการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐที่มี

ขนาดใหญ่จะต้องรีบเร่งสร้างกลไกและกระบวนการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้นให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น แต่กระนั้น การสร้างกระบวนการก่อตัวให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งได้นั้นก็ต้องสร้างพลังทางประชาสังคมที่พร้อมเรียนรู้และตรวจสอบระบบราชการต่างๆ กลไกที่ไม่เป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่สามารถต่อรองผลประโยชน์เพื่อตัวของเขาเอง หากแม้ว่าการใช้อำนาจที่เกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่รัฐหรือระบบ ของราชการจะต้องมองถึงประชาชนได้รับประโยชน์ก่อนเสมอจึงจะได้ชื่อว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*. กรุงเทพมหานคร: วิทยุชุมชน.
- เบญจ พรพลธรรม. (2553). *การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาส ทองสุทธิ. (2551). *การบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพมหานคร: อินทภาษ.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- อรรถพล จรจันทร์. (2558). ศักยภาพการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของจังหวัดพิษณุโลกโดยการใช้แบบจำลอง Boston Consulting Group (BCG). *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2*. วันที่ 14 มกราคม 2558 ณ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.