

Good Governance



หลักธรรมาภิบาล
ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

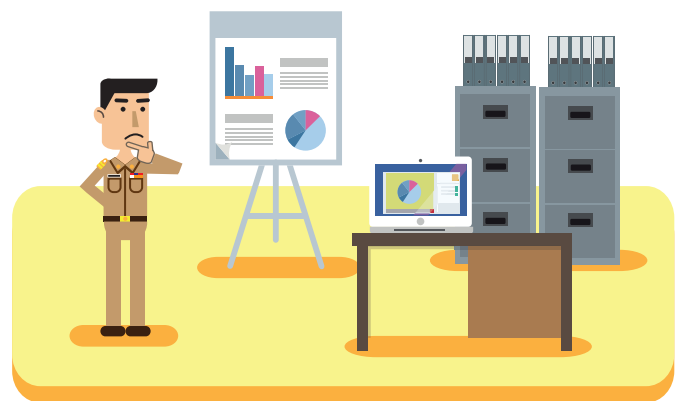
ความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในช่วงศตวรรษที่ 21 อันเป็นผลมาจากอิทธิพลของโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงกระแสความเป็นประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบกับปัญหาความล้มเหลวของภาครัฐ และความไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลของระบบราชการในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดกระแสแนวความคิดใหม่ในการบริหารกิจการบ้านเมือง (Governance) ที่มุ่งเน้นในการปรับลดบทบาทและขนาดของภาครัฐลงและ/หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานใหม่ โดยเฉพาะการใช้กลไกตลาดและกลไกที่ไม่ใช่ภาครัฐเข้ามาเป็นทางเลือกในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ หรือเปิดโอกาสให้ภาคส่วนหรือฝ่ายต่าง ๆ ในสังคม เช่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองมากขึ้น

รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ได้นำแนวความคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นนโยบายการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองของตนในช่วงประมาณ 20 - 30 ปีที่ผ่านมา โดยเริ่มต้น ในประเทศอังกฤษเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1979 ซึ่งพรรคอนุรักษนิยมชนะการเลือกตั้งได้เข้ามาเป็นรัฐบาลเสียงข้างมากและดำเนินนโยบายของตนอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่นางมากาเรต แทตเชอร์ จนถึงนายจอห์น เมเจอร์ รวมระยะเวลาประมาณ 16 ปี และได้ขยายต่อไปยังบรรดากลุ่มประเทศเวสต์มินสเตอร์ เช่น แคนาดา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ รวมจนถึงประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก¹

อาจกล่าวได้ว่ากระแสแนวความคิดใหม่ในการบริหารกิจการบ้านเมืองดังกล่าวเป็นผลมาจากอิทธิพลของสองชั่วโรงเรียนความคิดร่วมสมัย ได้แก่²

(1) การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก และเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ คุณภาพ การรับผิดชอบต่อผลงาน และยังได้นำเสนอเครื่องมือหรือวิธีการสำหรับใช้ในการปฏิรูปประเภทต่าง ๆ เช่น การตัดทอนงบประมาณ การลดขนาดกำลังคนภาครัฐ การแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน การเปิดให้มีการแข่งขันหรือการทดสอบตลาด การลดกฎระเบียบ และการควบคุม การทำให้มีความถูกต้องตามกฎหมาย และการเปิดเสรีกลไกตลาด การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพโดยรวม การจัดทำข้อตกลงและวัดผลการดำเนินงาน เป็นต้น

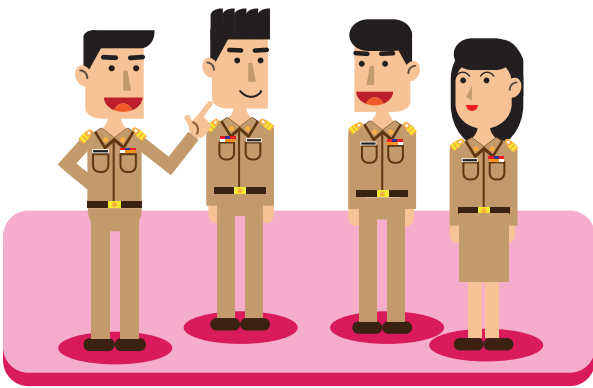
(2) ประชาธิปไตยสมัยใหม่ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากแนวความคิดเกี่ยวกับประชาธิปไตยทางตรง ประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ และชุมชนนิยม โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของสิทธิ เสรีภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการเพิ่มอำนาจ (empowerment) ให้แก่ชุมชน ประชาชน ความเปิดเผยโปร่งใส ความเสมอภาค และนิติธรรม และยังได้นำเสนอเครื่องมือหรือวิธีการสำหรับใช้ในการปฏิรูปประเภทต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ประชาหารือ ประชาพิจารณ์ ประชามติ) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ระบบประมาณแบบมีส่วนร่วม การตรวจสอบโดยภาคประชาชน เป็นต้น



¹ Donald Kettl. (2000). *The Global Public Management Revolution: A Report on the Transformation of Governance*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.

² ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร : วิชั่น พรินท์แอนด์ มีเดีย.

ในปัจจุบันได้นิยมใช้คำว่า “Public Governance” มากขึ้น โดยเฉพาะบรรดาประเทศสมาชิกในกลุ่มองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organisation for Economic Co-operation and Development หรือ OECD)¹ สำหรับคำว่า ‘public’ ในที่นี้ก็คือ เรื่องหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม มหาชน สาธารณะ หรือของทางราชการ แผ่นดิน บ้านเมือง ประเทศชาติ และคำว่า ‘governance’ ก็คือ การบริหารปกครอง การบริหารจัดการ การอภิบาล หรือการกำกับดูแล²



เดิมคำว่า governance มักจะใช้กันในความหมายเดียวกับ public governance ดังจะเห็นได้จากการให้นิยาม governance ว่าเป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรและอำนาจรัฐเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการงานของประเทศชาติ หรือเกี่ยวข้องกับการบวนการตัดสินใจและการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ³ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการใช้คำว่า governance กว้างขวางขึ้นในบริบทอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เช่น corporate governance หมายถึง การกำกับดูแลกิจการของบริษัทหรือบรรษัทภิบาล จึงทำให้มีการเติมคำว่า public เข้าไปเพื่อขยายให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นนั่นเอง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Public Governance) วาจจะแยกพิจารณาได้ในสองมิติกล่าวคือ

1. มิติในเชิงสถาบันหรือกลไก การบริหารกิจการบ้านเมืองมีความแตกต่างไปจากการบริหารราชการแผ่นดินหรือการบริหารรัฐกิจ (public administration) ในแบบเดิมที่เน้นกลไกภาครัฐเป็นหลัก โดยการจัดระเบียบโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ให้ความสำคัญต่อรัฐบาลหรือฝ่ายบริหาร และระบบราชการในฐานะที่เป็นเครื่องจักรกลของรัฐ (state machinery) โดยอาศัยระบบการทำงานตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และหลักการแบ่งงานเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญชำนาญการตามหน้าที่เฉพาะด้าน (functional specialization) ตลอดจนวิธีการควบคุมและสั่งการ (command and control) ในลักษณะแบบบนลงล่าง (top-down) อย่างไรก็ตาม เรามักจะพบว่าการจัดระเบียบโครงสร้างดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมและโลกในยุคปัจจุบันที่มีตัวแสดงหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองมากขึ้น กลไกและระบบการทำงานแบบเดิมก็มีความล้าหลังทำให้เกิดปัญหาหลายประการ โดยเฉพาะผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพไม่ดี (poor performance) และเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ขาดการตอบสนองความต้องการของประชาชนและไม่ได้ยึดเอาประโยชน์สุขของประชาชนและ/หรือประโยชน์สาธารณะเป็นตัวตั้ง เป็นต้น

ในการบริหารกิจการบ้านเมืองร่วมสมัยจึงได้ให้ความสำคัญต่อการลดการผูกขาดของภาครัฐหรือเปิดทางเลือกในการบริหารกิจการบ้านเมืองโดยการใช้สถาบันและกลไกอื่นๆ เช่น ตลาด และชุมชน หรือการทำงานของภาคเอกชนและตัวแสดงที่ไม่ใช่ภาครัฐ (non-state actors) - องค์กรประชาสังคม (civil society organization) องค์กรพัฒนาที่ไม่ใช่หน่วยงานราชการและไม่แสวงหากำไร (non-government organization) เพื่อเข้ามาทำงานทดแทนและ/หรือร่วมมือประสานการทำงานเป็นเครือข่ายกับภาครัฐในการตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาของบ้านเมืองที่ซับซ้อน มีลักษณะเป็นแบบไม่ซ้ำงานประจำ (non-routine) และต้องเชื่อมโยงกับบุคคลฝ่ายต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น

¹ โปรดดู <http://www.oecd.org/governance/>

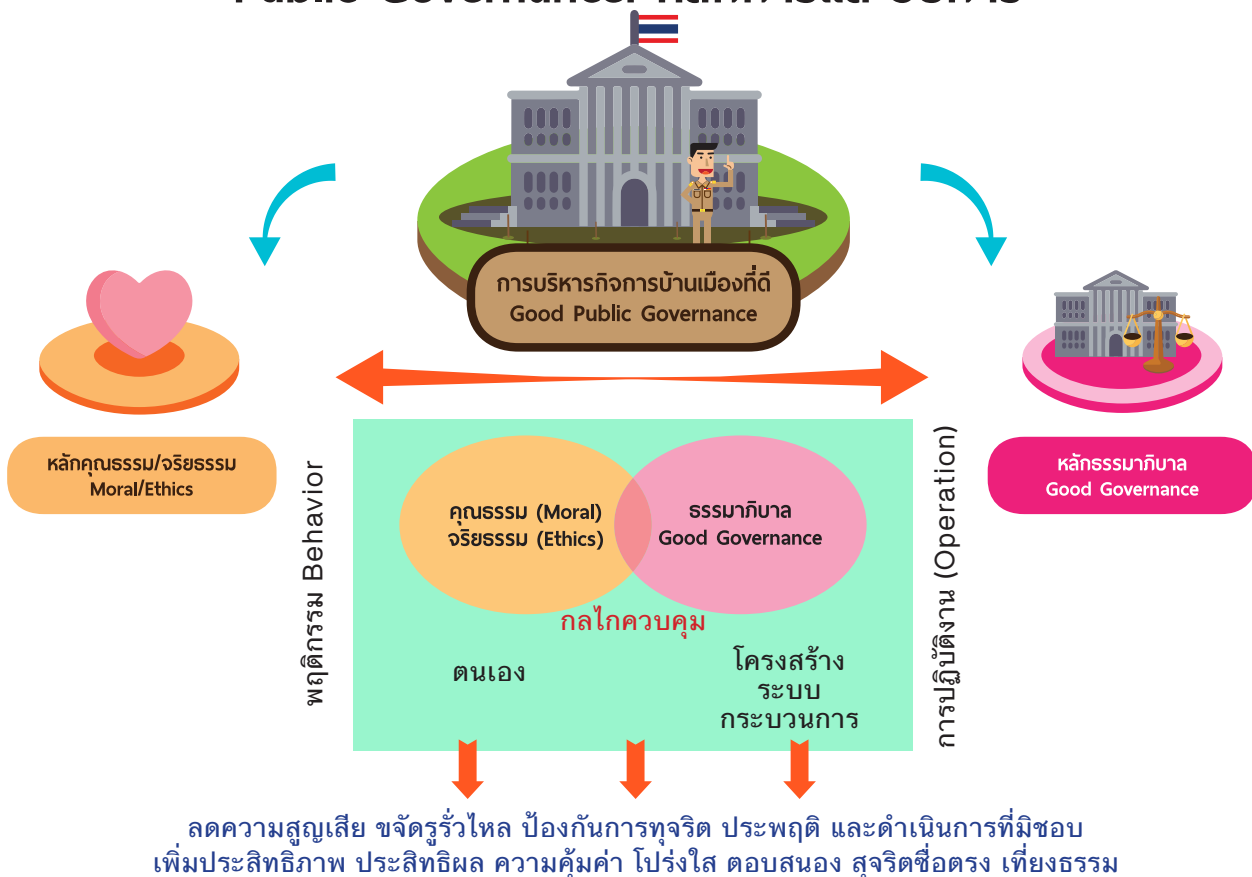
² เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย คำว่า public governance ในที่นี้จะใช้คำภาษาไทยว่า ‘การบริหารกิจการบ้านเมือง’ หรืออาจเรียกกันสั้นๆ ว่า ‘การบริหารบ้านเมือง’

³ World Bank, 1992

⁴ ระบบราชการในที่นี้หมายความรวมถึงองค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐในสังกัดฝ่ายบริหาร

2. **มิติในเชิงของหลักการและวิธีการ** การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวคิด ครอบคลุมทั้งในส่วนของหลักธรรมาภิบาล (9 ข้อ) และหลักคุณธรรม/จริยธรรม (1 ข้อ)

Public Governance: หลักการและวิธีการ



4 แนวคิด 10 หลักการ

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

- หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
- หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
- หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

- หลักภาระรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
- หลักความเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)
- หลักนิติธรรม (Rule of Law)
- หลักความเสมอภาค (Equity)

3. ประชารัฐ (Participatory State) ประกอบด้วย

- หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
- หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

- หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



หลักธรรมาภิบาล

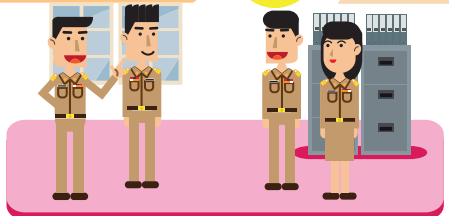


UNDP 1997

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

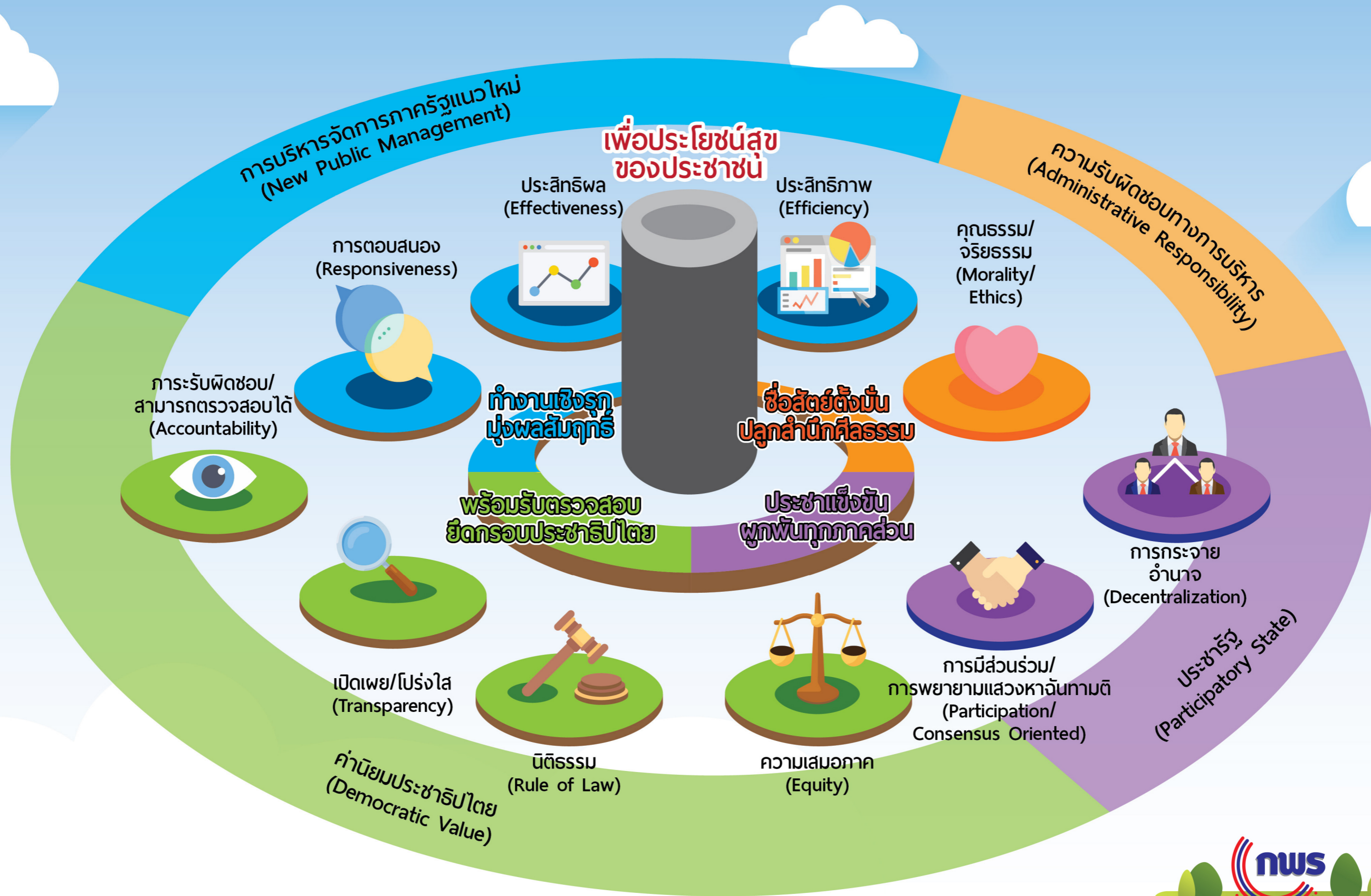
มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)	Efficiency and Effectiveness	คุ้มค่า	ประสิทธิภาพ (คุ้มค่า) ประสิทธิภาพ
	Accountability		การรับผิดชอบ
	Strategic Vision		
	Responsiveness		ตอบสนอง
ความเป็นประชาธิปไตย (Democratization)			กระจายอำนาจ
	Participation	มีส่วนร่วม	มีส่วนร่วม
	Transparency	โปร่งใส	เปิดเผย/โปร่งใส
	Equity		เสมอภาค/เที่ยงธรรม
	Consensus-oriented		(แสวงหาฉันทามติ)
กฎหมายมหาชน (Public Law)	Rule of law	นิติธรรม	นิติธรรม
ความรับผิดชอบต่อการบริหาร (Administrative Responsibility)		คุณธรรม	คุณธรรม จริยธรรม
		ความรับผิดชอบต่อ	

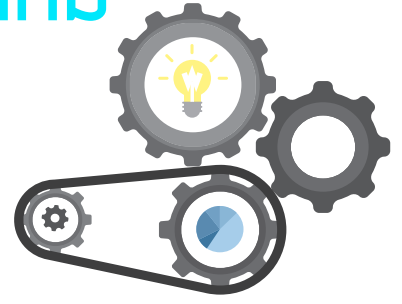


หลักธรรมาภิบาล

ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)



ประสิทธิภาพ (Efficiency)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุน และบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจ ที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น



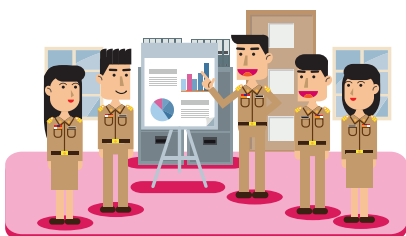
การตอบสนอง (Responsiveness)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม



ประสิทธิผล (Effectiveness)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



"กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป"

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)



การรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถ
ตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย
รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงาน
ความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย
ที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ใน
การตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจน
มีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทา
ปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น



เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติ
งานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา
รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่
จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบ
อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การ
เข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย



หลักนิติธรรม (Rule of Law)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจ
ของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการ
ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม
ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของ
ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ



ความเสมอภาค (Equity)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการ
อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย
หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ
สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล
ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทาง
ศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้ง
ยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของ
การเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคล
ผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย



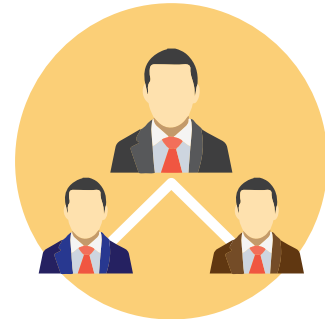
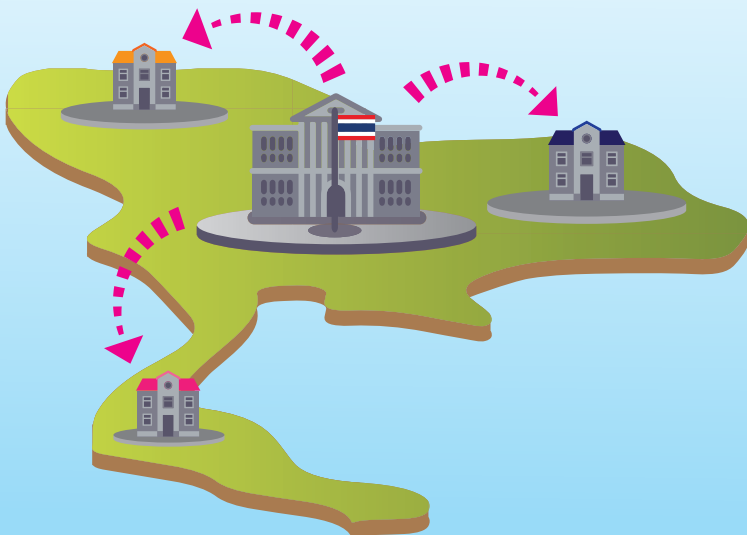
"Acting in an open manner"

3. ประชาธิปไตย (Participatory State)



การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/ Consensus Oriented)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ



การกระจายอำนาจ (Decentralization)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)





คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/ Ethic)

หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ

I 
Integrity
ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัด
ในสิ่งที่ถูกต้อง

A 
Activeness
ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวก
และมีจิตบริการ

M 
Morality
มีศีลธรรม คุณธรรม
และจริยธรรม

R 
Responsiveness
คำนึงถึงประโยชน์สุข
ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

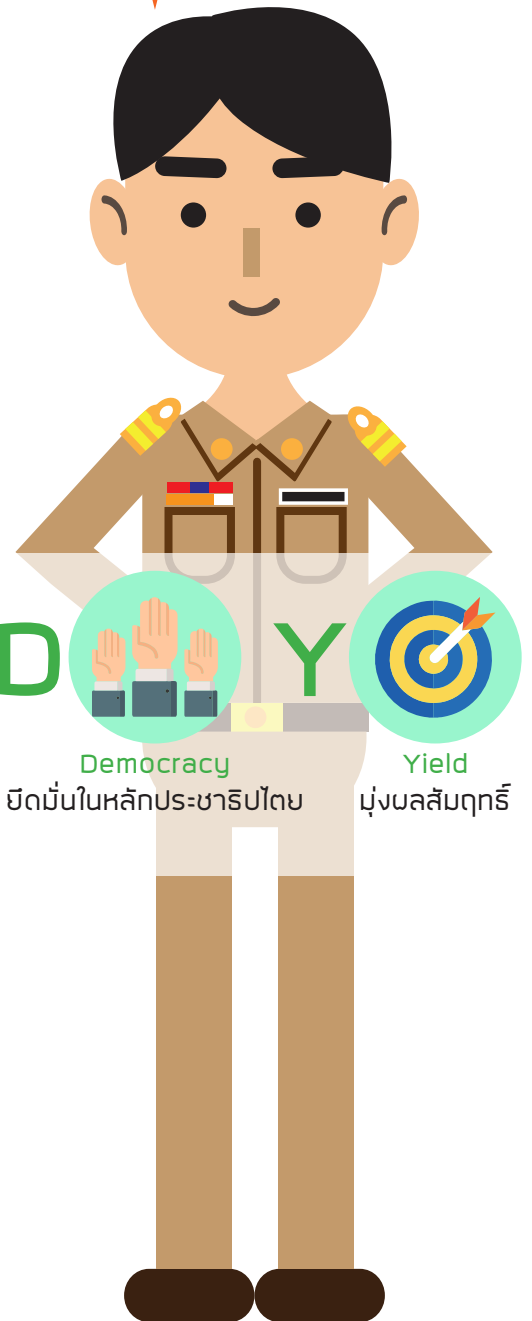
E 
Efficiency
มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

A 
Accountability
ตรวจสอบได้

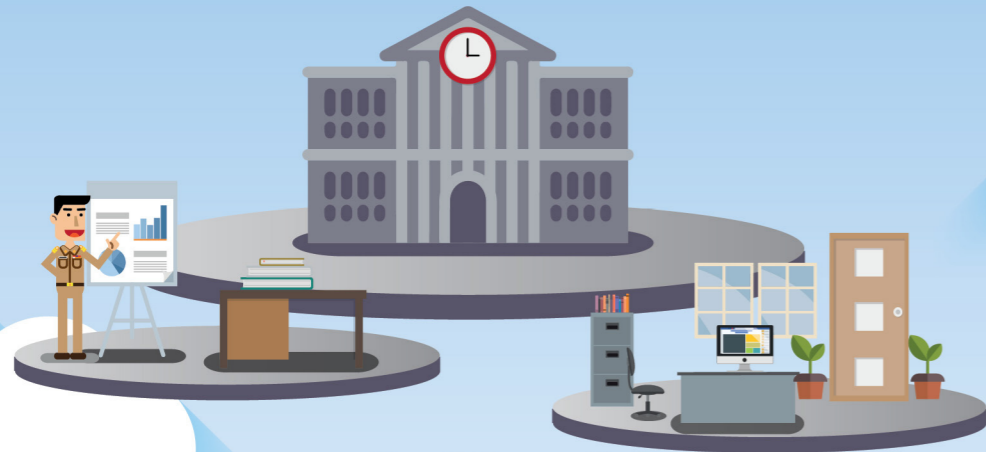
D 
Democracy
ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย

Y 
Yield
มุ่งผลสัมฤทธิ์

(I AM READY)



ประโยชน์ของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน



ประโยชน์ต่อองค์กร

1. ทำให้มีกลไกและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการที่ดีมีระบบ โปร่งใส มีมาตรฐาน นำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและศรัทธาต่อองค์กรนั้น ๆ
2. ทำให้องค์กรมีความคล่องตัว ทันต่อสถานการณ์ สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทั้งภายในและภายนอก
3. ทำให้การดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่า สูงสุดตามภารกิจขององค์กร
4. ทำให้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เพิ่มโอกาสในการระดมทุน/การเข้าสู่ตลาดทุน ในระดับสากล เพิ่มโอกาสในการแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในระยะยาว



ประโยชน์ต่อสังคม/ประเทศชาติ

1. ทำให้ระบบบริหารของภาครัฐมีความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดความเป็นธรรมในสังคม
2. ทำให้สังคมมีความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ ช่วยลดหรือแก้ปัญหาความรุนแรงในสังคม
3. ทำให้ลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ส่งผลให้ช่วยลดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของประเทศ
4. ทำให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขภายใต้ความร่วมมือกัน ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ
5. ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของประเทศเป็นที่ศรัทธาเชื่อมั่น และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล อันส่งผลทำให้การพัฒนาของประเทศเป็นไปอย่างยั่งยืน เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ทำให้ประเทศไทยเจริญก้าวหน้า



ประโยชน์ต่อประชาชน/ผู้รับบริการ

1. ทำให้ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เสมอภาค และยุติธรรม นำมาซึ่งความเชื่อมั่นและศรัทธาแก่ประชาชนและผู้รับบริการ
2. ทำให้ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชน/ผู้รับบริการได้มากขึ้น
3. ทำให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม มีคุณภาพ รองรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลทำให้ประชาชน/ผู้รับบริการมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

59/1 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทร. 02 356 9999

สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับสมบูรณ์ได้ที่

<https://www.opdc.go.th/uploads/files/2556/full.pdf>