

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา กรมการจัดหางาน*

Management according to good governance, Case Study,

Department of Employment

วนิดา วงษ์บ้านใหม่**

WANIDA WONGBANMAI

6314832020@ruemail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนามในส่วนของการวิจัยสนามได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า กรมการจัดหางาน มีการนำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้าน มาใช้ในการบริหารงานในทุกภารกิจ แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญคือ บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดความตระหนักร่วมอย่างแท้จริงถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล อีกทั้งยังขาดเครื่องมือกลไกเพื่อนำมาขับเคลื่อนให้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้แนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาคือทุกภาคส่วนในองค์กรต้องร่วมกันดำเนินการโดยผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ทิศทางการดำเนินงานอย่างชัดเจนรวมทั้งสร้างกลไก เครื่องมือ เพื่อให้เกิดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) องค์กรควรกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน 2) องค์กรควรจัดตั้งคณะทำงานด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 3) องค์กรควรสร้างระบบนิเวศเพื่อให้เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งธรรมาภิบาล และ 4) ประกาศนโยบายการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อประชาชนจะได้ร่วมตรวจสอบและเกิดความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ รวมทั้งบุคลากรใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนกรมการจัดหางานสู่องค์กรแห่งธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : การบริหารงาน ; หลักธรรมาภิบาล ; กรมการจัดหางาน

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรมการจัดหางาน

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

จากวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2540 ได้ส่งผลกระทบเชิงลบต่อทุกภาคส่วนของสังคมโดยสาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเกิดจากการบริหารจัดการในระดับชาติ และระดับองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนที่มีความบกพร่องและขาดประสิทธิภาพ รวมถึงการกระทำผิดทุจริตและขาดจริยธรรม ส่งผลให้ประเทศไทยมีการบังคับใช้และปรับแก้กฎหมายต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดและเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนภายในประเทศ ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพ.ศ.2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (ยกเลิกเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2547) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 อริยธรรมาภิบาลได้ถูกนำมาใช้อย่างต่อเนื่องในหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนเพื่อแก้ปัญหาทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ หรือมาในรูปแบบประโยชน์ต่างตอบแทนกัน ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรขาดประสิทธิภาพ ขาดคุณธรรมจริยธรรม ขาดการมีส่วนร่วม ขาดความโปร่งใสเกิดความเหลื่อมล้ำ และการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศ กระทั่งต่อการค้า การลงทุน ระหว่างประเทศและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศลดลง ระบบเศรษฐกิจถดถอย และกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้ายที่สุด รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และให้ความสำคัญมาโดยตลอด ซึ่งในการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) เพื่อให้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์สำคัญ โดยในยุทธศาสตร์ที่ ๖ การปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดให้การดำเนินงานของภาครัฐยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเท่าเทียมได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส นอกจากนี้ รัฐบาลโดยการนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ยังได้กำหนดนโยบายหลักเพื่อปฏิรูประบบการบริหารจัดการภาครัฐ และนโยบายเร่งด่วนเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนเพื่อมุ่งสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการพัฒนาระบบจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ ปรับปรุงระบบการอนุมัติ และอนุญาตของทางราชการที่สำคัญให้เป็นระบบดิจิทัล ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น ลดข้อจำกัดด้านกฎหมายที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการทำธุรกิจและการดำรงชีวิตของประชาชน แก้ไขกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม ล้าสมัย และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ผ่านการทดลองใช้มาตรการด้านกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และขับเคลื่อนการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนและภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ม.ป.ป.) ได้อธิบายว่า ในการผลักดันธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เสนอแนะให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

และงานของรัฐอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงโครงสร้างระบบราชการ ระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ค่าตอบแทน และวิธีปฏิบัติราชการอื่น โดยในปี พ.ศ. 2552 ได้ศึกษาและจัดทำเกณฑ์สำหรับใช้ในการสำรวจและประเมินระดับธรรมาภิบาลของส่วนราชการ และจังหวัด ซึ่งได้กำหนดหลักธรรมาภิบาล 10 ประการและเมื่อปี พ.ศ. 2553 ได้มีการสำรวจสถานะการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในหน่วยงานของรัฐ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นส่วนราชการระดับกรม หรือเทียบเท่ากรมจำนวน 46 หน่วยงาน ส่วนราชการระดับจังหวัดกระจายทั่วทุกภูมิภาค จำนวน 19 จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษา 14 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 79 หน่วยงานพบว่า สถานการณ์ปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในหน่วยงานของรัฐ 10 หลักประกอบด้วย 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักการความรับผิดชอบ 5) หลักความโปร่งใส 6) หลักการมีส่วนร่วม 7) หลักการกระจายอำนาจ 8) หลักนิติธรรม 9) หลักความเสมอภาค และ 10) หลักการมุ่งเน้นฉันทามติ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ

1) การปฏิบัติราชการที่อยู่ในระดับค่อนข้างดีประกอบด้วยหลักนิติธรรมหลักการตอบสนอง หลักการความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพและหลักความเสมอภาค ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าส่วนราชการได้ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติราชการทำหน้าที่โดยคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม มีการดำเนินการในการเรียนรู้ และรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่รับบริการรวมถึงจัดช่องทางการบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ มีระบบงานที่เอื้อต่อการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์และนำไปสู่การปฏิบัติและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ โดยมีการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติราชการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียม

2) การปฏิบัติราชการที่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยหลักการมีส่วนร่วม และหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการยังไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควรในการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง ร่วมแก้ปัญหาในกระบวนการตัดสินใจต่อการจัดบริการของรัฐ การตรวจสอบการทำงานของรัฐควรต้องมีการเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนให้มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารราชการร่วมกับส่วนราชการอย่างครอบคลุมทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าหลักการมีส่วนร่วมเป็นประเด็นสำคัญในสังคมไทย โดยส่วนราชการต้องให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างจริงจังจึงจะนำไปสู่การแก้ปัญหาในสังคมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมทั้งการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการแทนด้วย

3) การปฏิบัติราชการที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ หลักมุ่งเน้นฉันทามติซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากจะเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความสมานฉันท์ของสังคมไทย เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบข้อเสนอหลักการ มาตรการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 15 เพิ่มเติม รวมทั้งแผนการดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ เนื่องจากเห็นว่าพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมประเด็นการพัฒนาระบบราชการบางประการ ดังนั้น จึงสมควรเพิ่มเติมมาตรการและวิธีการให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของข้อเสนอ หลักการ มาตรการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มเติม ดังนี้

1. ข้อเสนอหลักการ มาตรการ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มเติม โดยอาศัยอำนาจ ตามมาตรา 50 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้เสนอมาตรการและวิธีการให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติเพิ่มเติมรวม 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกันหลักการเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไป อย่างเปิดกว้างเชื่อมโยงกัน และเกิดความเชื่อถือไว้วางใจให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องเปิดเผย แบ่งปัน และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งต้องทำให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารสนเทศได้โดยง่าย นอกจากนี้ ในกรณีที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนา กิจการบ้านเมืองหรือการปฏิบัติราชการให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการให้ส่วนราชการต้องดำเนินการ สาสนพลังการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมหรือเปิดให้ภาคส่วนอื่น ๆ ได้เข้า มามีส่วนร่วมในการ บริหารงาน

ประเด็นที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยหลักการในการ บริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางให้ส่วนราชการริเริ่มคิดค้น นวัตกรรมที่เกิดประโยชน์หรือสร้างคุณค่าในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านนโยบายสาธารณะ ด้านการให้บริการด้าน กระบวนการและด้านการบริหารจัดการองค์การ เป็นต้น โดยให้ความสำคัญต่อกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ร่วมกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย รวมทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพอำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย ระยะเวลา และขั้นตอนนอกจากนี้ ให้ถือเป็นหน้าที่ของ ผู้บังคับบัญชาที่จะต้องปรับกระบวนการทางความคิดและเพิ่มพูนสมรรถนะ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้ บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2. แผนการดำเนินการขับเคลื่อน เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาการบริหารจัดการไปสู่การเป็นระบบ ราชการ 4.0 ได้กำหนดแผนการขับเคลื่อน โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 50 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีเพิ่มเติม เพื่อกำหนดแนวทางและปฏิบัติงานในการยกระดับสู่ระบบราชการ 4.0 และให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมและติดตามหน่วยงานภาครัฐให้มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เพิ่มเติม) โดยกำหนดแผนการดำเนินงานประกอบด้วย 2 ระยะ ดังนี้

การดำเนินการระยะสั้น (มีนาคม – กันยายน 2561) สำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เพิ่มเติม) และแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 รวมถึงให้หน่วยงาน ภาครัฐดำเนินการจัดทำแผน/แนวทางพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ฯ (เพิ่มเติม) การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

การดำเนินการระยะยาว (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นไป) หน่วยงานภาครัฐดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผน/แนวทางที่กำหนดเป็นประจำปี เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงองค์การ และดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. ตรวจสอบรับรองสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงแนวทาง รูปแบบ วิธีการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน เพื่อจะได้นำมาผลการศึกษาดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของกรมการจัดหางานให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกรณีศึกษากกรมการจัดหางาน
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
 1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สังกัดกรมการจัดหางาน
 2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้
 - 2.1) เป็นผู้ตรวจราชการกรม กรมการจัดหางาน ซึ่งบริหารงานในฐานะหัวหน้าส่วนราชการที่ต่ำกว่าระดับกรมมีหน้าที่ในการวางแผน บริหารจัดการ จัดระบบงาน อำนาจการสั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ประเมินผลงาน ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาตามภารกิจของกรมที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูงมากเป็นพิเศษ จำนวน 1 คน
 - 2.2) เป็นผู้อำนวยการกองกรมจัดหางาน ซึ่งบริหารงานในฐานะหัวหน้าส่วนราชการที่ต่ำกว่าระดับกรมมีหน้าที่ในการวางแผน บริหารจัดการ จัดระบบงาน อำนาจการสั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ประเมินผลงาน ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาตามภารกิจของกรมที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานสูง จำนวน 2 คน
 - 2.3) เป็นข้าราชการระดับหัวหน้ากลุ่มงาน กรมการจัดหางาน ซึ่งปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญในงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในทางวิชาการด้านกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 5 คน
 - 2.4) เป็นข้าราชการระดับชำนาญการ กรมการจัดหางาน ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นหรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านงบประมาณ การเงิน กฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 คน
 - 2.5) เป็นข้าราชการระดับชำนาญงาน กรมการจัดหางาน ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นหรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ มีความชำนาญในการทำงาน

ทางด้านงานบุคคล กฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่แน่นอน (Structured interview) คือแบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถามและการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัวเพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

(1) หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารและบทความทางวิชาการ วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

(2) งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นงานที่มีผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

(3) เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น และจัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สัปดาห์แรก ได้แก่ กระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานของกรมการจัดหางาน ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนากระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน

2. นำผลการวิจัยทั้งสี่ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างของข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า กรมการจัดหางาน ได้นำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้านของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พร.) มาใช้ในการบริหารงานหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หมายถึงหลักในการปกครอง การบริหารการจัดการ การควบคุมดูแล กิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 หลัก ได้แก่

หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจหลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักการมุ่งฉันทมติเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการกำหนดความหมายสำคัญของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 10 องค์ประกอบ ไว้ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสม ให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุนแรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึง ตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้น ควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจนได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลาง ให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควรรวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) การหาข้อตกลงทั่วไป ภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการ 1) บริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น 5) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 6) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยประโยชน์ที่จะได้จากการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว คือ รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป ส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจนมีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ และประชาชนได้รับการที่รวดเร็วสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

นอกจากนี้ การนำหลักธรรมาภิบาลใช้ในการบริหารงาน ยังสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์กุล, 2564, หน้า 30-34) ที่มุ่งเน้นให้การบริหารราชการให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ คุณภาพ การรับผิดชอบต่อผลงาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับเรื่องของสิทธิ เสรีภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น และการเพิ่มอำนาจ (empowerment) ให้แก่ ชุมชน ประชาชน ความเปิดเผย โปร่งใส ความเสมอภาค และนิติธรรม โดยมีมติในเชิงของหลักการและวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวคิดที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของหลักธรรมาภิบาล (9 ข้อ) และหลักคุณธรรม/จริยธรรม (1 ข้อ) 4 แนวคิด 10 หลักการ

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล และหลักการตอบสนอง

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม และหลักความเสมอภาค

3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ

4. ความรับผิดชอบต่อการบริหาร (Administrative Responsibility) หรือหลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 103-104) กล่าวว่าในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็นการได้ส่วนสาธารณะ การประชาสัมพันธ์การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

จังหวัดลำพูน, คณะกรรมการธรรมาภิบาล (2557) ได้อธิบายว่า พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 วรรคแรก (ปัจจุบันเป็นฉบับที่ 7 พ.ศ.2550) ได้กำหนดว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 เป็นเพียงข้อมูลกำหนดที่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องดำเนินการแต่ยังขาดการกำหนดวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายหลัก โดยต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นแนวเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการใช้ดุลพินิจในการเลือกปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ ทั้งนี้ สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนได้ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อให้ทุกส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
- 5) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 6) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว คือ

- 1) รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป

2) ส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจนมีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้

3) ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

ประยุทธ์ จันทร์โอชา (อ้างถึงใน สิทธิพันธุ์ พุทธหนู ,หน้า 28-50) ได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 โดยระบุว่า การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีหลักธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ดังนี้

1. ปรับปรุงระบบราชการในด้านองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และท้องถิ่น ทบทวนการจัดโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ซ้ำซ้อนหรือล้าล้นกันหรือมีเส้นทางการปฏิบัติงานที่ยืดยาว ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ แก้ไขกฎระเบียบให้โปร่งใสชัดเจน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจัดระบบอัตราค่าจ้างและปรับปรุงค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐให้เหมาะสมและเป็นธรรม ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีการบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็นศูนย์กลางและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ ลดต้นทุนดำเนินการของภาครัฐกิจเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และการรักษาบุคลากรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพไว้ในระบบราชการ โดยจะดำเนินการตั้งแต่ละเยเฉพาะหน้าไปตามลำดับความจำเป็น และตามที่กฎหมายเอื้อให้สามารถดำเนินการได้

2. ในระยะแรก กระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้โดยรวดเร็ว ประหยัด และสะดวก ทั้งจะวางมาตรการทางกฎหมาย กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนขั้นตอนที่แน่นอน ระยะเวลาดำเนินการที่รวดเร็วและระบบอุทธรณ์ที่เป็นธรรม โปร่งใสมีให้เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยง ประวิงเวลาหรือใช้อำนาจโดยมิชอบก่อให้เกิดการทุจริต การสูญเสียโอกาสหรือสร้างความเสียหายแก่ประชาชน โดยเฉพาะนักลงทุน ระยะเฉพาะหน้าจะเน้นการปรับปรุงหน่วยงานให้บริการด้านการทำธุรกิจ การลงทุน และด้านบริการสาธารณะในชีวิตประจำวันเป็นสำคัญ

3. ยกย่องสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุกทั้งในรูปแบบการเพิ่มศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในต่างจังหวัดโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามายังส่วนกลาง ศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการหลากหลาย ซึ่งจะจัดตั้งตามที่ชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก การให้บริการถึงตัวบุคคลผ่านระบบศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (One Stop Service) และระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างประหยัดมีประสิทธิภาพและมีระบบบูรณาการ

4. เสริมสร้างระบบคุณธรรมในการแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรภาครัฐวางมาตรการป้องกันการแทรกแซงจากนักการเมือง และส่งเสริมให้มีการนำระบบพิทักษ์คุณธรรมมาใช้ในการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ

5. ใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีของความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างเคร่งครัด ยกเลิกหรือแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น สร้างภาระแก่ประชาชนเกินควร หรือเปิดช่องโอกาสการ

ทุจริต เช่น ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง การอนุญาต อนุมัติ และการขอรับบริการจากรัฐ ซึ่งมีขั้นตอนยืดเยื้อใช้เวลานาน ซ้ำซ้อน และเสียค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน

6. ปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและการมีผลประโยชน์ทับซ้อนในภาครัฐทุกระดับ โดยถือว่าเรื่องนี้เป็นวาระสำคัญเร่งด่วนแห่งชาติและเป็นเรื่องที่ต้องแทรกอยู่ในการปฏิรูปทุกด้านทั้งจะเร่งรัดการดำเนินการต่อผู้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในตำแหน่งและคดี รวมทั้งให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสประเมินระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานของหน่วยงานของรัฐ และเปิดเผยผลการประเมินต่อประชาชน ทั้งจะนำกรณีศึกษาการปฏิบัติโดยมิชอบ การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ การมีผลประโยชน์ขัดแย้งหรือทับซ้อน ซึ่งได้มีคำวินิจฉัยขององค์กรต่าง ๆ เป็นบรรทัดฐานแล้วมาเป็นบทเรียนให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประมวลเป็นกฎระเบียบหรือคู่มือในการปฏิบัติราชการ

7. ส่งเสริมและสนับสนุนภาคีองค์กรภาคเอกชนและเครือข่ายต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสอดส่องเฝ้าระวังตรวจสอบเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งจะวางมาตรการคุ้มครองพยานและผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินคดีทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ถูกแทรกแซงหรือขัดขวาง

ในส่วนของคุณข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ เรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สี่ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานของกรมการจัดหางาน การวิจัยพบว่า

กรมการจัดหางาน มีการนำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้าน มาใช้ในการบริหารงาน ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ โดยในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และทิศทางการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ได้มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ตามที่กำหนดไว้

หลักประสิทธิภาพ มีการกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และคู่มือในการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารทรัพยากร ทั้งการบริหารงานบุคลากร การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ และการบริหารงบประมาณ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า ไม่ซ้ำซ้อน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ

หลักการตอบสนอง และหลักความโปร่งใส โดยการให้บริการในแต่ละภารกิจ ได้มีการจัดทำขั้นตอน กระบวนการการให้บริการ และระยะเวลาแล้วเสร็จไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบเพื่อตรวจสอบ/ติดตามผลการให้บริการได้ในทุกขั้นตอน

หลักการมีส่วนร่วม และหลักการมุ่งเน้นฉันทามติ โดยได้มีการนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เกี่ยวข้อง มาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อทุกภาคส่วนได้ตรงตามความต้องการ

หลักการกระจายอำนาจ มีการกระจายอำนาจตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในแต่ละภารกิจ

หลักนิติธรรม โดยได้ยึดกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีการกำหนดจรรยาบรรณราชการ ข้อตกลงคุณธรรม มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน

หลักความเสมอภาค โดยในทุกภารกิจของกรมการจัดหางาน ได้มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ หรือสถานะทางสังคม

ประเด็นที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน การวิจัยพบว่า

1. บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดความตระหนักอย่างแท้จริงถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลถึงการบริหารงานขององค์กร
2. องค์กรยังขาดเครื่องมือ กลไกในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน

ประเด็นที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหามาอุปสรรคในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน การวิจัยพบว่า

1. สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้าน และสร้างสำนึกให้กับบุคลากรให้ตระหนักถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล
2. สร้างเครื่องมือ กลไก เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนากระบวนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน การวิจัยพบว่า

1. ส่งเสริม สนับสนุนให้มีกิจกรรมอบรม/โครงการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ให้ข้าราชการ บุคลากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น
2. จัดทำคู่มือ หลักสูตรการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล แนวทางการปฏิบัติงานสร้างเครื่องมือ และกลไกให้มีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
3. จัดตั้งคณะทำงานด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน โดยประกอบด้วยภาคเอกชน และประชาชนเข้ามาร่วมกำหนดรูปแบบการบริหารงานให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษา กรมการจัดหางาน

กรมการจัดหางาน ได้นำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้าน ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการ 1) บริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น 5) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 6) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว คือ รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป ส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจนมีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ และประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

นอกจากนี้ การนำหลักธรรมาภิบาลใช้ในการบริหารงาน ยังสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (อ้างถึงใน วิวัฒนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 30-34) ที่มุ่งเน้นให้การบริหารราชการให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ คุณภาพ การรับผิดชอบต่อผลงาน รวมทั้งให้

ความสำคัญกับเรื่องของสิทธิ เสรีภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการเพิ่มอำนาจ (empowerment) ให้แก่ ชุมชน ประชาชนความเปิดเผย โปร่งใส ความเสมอภาคและนิติธรรม โดยมีมติในเชิงของหลักการและวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวคิดที่ครอบคลุมทั้งในส่วนของหลักธรรมาภิบาล (9 ข้อ) และหลักคุณธรรม/จริยธรรม (1 ข้อ) 4 แนวคิด 10 หลักการ

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล และหลักการตอบสนอง
2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย หลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม และหลักความเสมอภาค
3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย หลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหานันทามติ
4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) หรือหลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางานมีดังนี้

1. บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และขาดความตระหนักร่วมอย่างแท้จริงถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลถึงการบริหารงานขององค์กร

2. องค์กรยังขาดเครื่องมือ กลไกในการสร้างความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนภาพร เกษอังก (2562) เรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการในสำนักงานคดีอัยการสูงสุด สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่าปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการ ในสำนักงานคดีอัยการสูงสุด คือ 1) บุคลากรภายในองค์กรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและขาดจิตสำนึกในหลักธรรมาภิบาล 2) องค์กรขาดการให้ความรู้ อย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องการใช้หลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้มีแนวทางการแก้ไขและพัฒนา คือ 1) บุคลากรต้องมีการปรับแนวคิดและทัศนคติที่ดีและมีการปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล 2) องค์กรต้องมีการดำเนินการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและสอดคล้องกับผลการศึกษาของทิพสุดา แก้วหนองปิง (2562) เรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่าปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล คือ บุคลากรภายในองค์กรบางส่วนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาลและยังขาดจิตสำนึกตามหลักธรรมาภิบาล

ถึงแม้ว่ากรมการจัดหางาน จะมีการนำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ด้าน มาใช้ในการบริหารจัดการแต่เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดในการดำเนินการแล้วจะพบว่า ยังมีได้มีการกำหนดนโยบาย มาตรการเกี่ยวกับการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม อีกทั้งยังไม่ได้มีเครื่องมือ หรือกลไกที่จะทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนัก และสำนึก ถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยง และส่งผลต่อการดำเนินงานในทุกภารกิจ ทุกกระบวนการที่ให้บริการประชาชน รวมทั้งส่งผลต่อเนื่องถึงภาพลักษณ์ขององค์กร ภาพลักษณ์ของประเทศอีกด้วย

แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน

การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน ทุกภาคส่วนในองค์กรต้องร่วมกันดำเนินการ โดยผู้บริหารต้องกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ทิศทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน และมีการออกแบบ สร้างกลไก และเครื่องมือ รวมทั้งสื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้บุคลากรของกรมฯ มีจิตสำนึก และตระหนักถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง และนำมาใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน จึงจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ จุฬาลงกรณ์ เก่งกลกิจ (2564) ที่ได้อธิบายว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่สำคัญของทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาชน เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อกัน และเป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้ทุกส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ตั้งอยู่ในความถูกต้อง เป็นธรรมดังนั้นการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการจึงมีประโยชน์ต่อองค์กรคือ 1) ทำให้การบริหารจัดการขององค์กรมีกลไกและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการที่ดี มีระบบมีความโปร่งใส มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อันนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและศรัทธาต่อองค์กรนั้น ๆ 2) ทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัวทันต่อสถานการณ์สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทั้งภายในและภายนอก และ 3) ทำให้การดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าสูงสุดตามภารกิจขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. กรมการจัดหางาน ควรกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง
2. กรมการจัดหางาน ควรกำหนดมาตรการ และกลไกที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม ในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน อาทิ จัดตั้งคณะทำงานด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมการจัดหางาน โดยประกอบด้วยภาคเอกชน และประชาชนเข้าร่วม กำหนดรูปแบบการบริหารงาน และจัดทำคู่มือ หลักสูตรการบริหารงาน แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
3. สร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งธรรมาภิบาล
 - จัดทำโครงการ/กิจกรรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาล
 - สร้างวัฒนธรรม และปลูกจิตสำนึก โดยเชิดชู ประกาศเกียรติคุณ แก่ผู้บริหารบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางานที่ดำรงตนเป็นแบบอย่างในการบริหารงาน และปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
4. ประกาศนโยบายการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อประชาชนผู้รับบริการจะได้ร่วมตรวจสอบ ให้ข้อมูล และเกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่น ต่อการให้บริการและบุคลากรของกรมฯ จะได้ตระหนัก ยึดถือ และใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อประสานงานกับกรมการจัดหางาน ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติของกรมการจัดหางาน

2. การวิจัยครั้งนี้ คือการสัมภาษณ์จากบุคลากรภายในองค์กร ไม่ได้สะท้อนมุมมอง ภาพลักษณ์จากภายนอก จึงอาจไม่ครอบคลุมทุกมิติ และระยะเวลาที่จำกัดทำให้การศึกษาค้นคว้า อาจจะมีข้อมูลมาสนับสนุนไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น มุมมองของผู้มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- จังหวัดลำพูน, คณะกรรมการธรรมาภิบาล. (2557). ธรรมาภิบาลในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2565, จาก http://123.242.167.132/tammapiban/tender_view.php?id=13
- จุฬาลงกรณ์ เก่งกลกิจ.(2564).การใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในสภวิทยาเขตธรรมจักร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทิพสุตา แก้วหนองปิง.(2562).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรมสอบสวนคดีพิเศษ.วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภาพร เกษอาจค์.(2562).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการในสำนักงานคดีอัยการสูงสุด สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล.(2564ก).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล.(2564).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ร่วมสมัย.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.(ม.ป.ป.).แนวทางในการขับเคลื่อนหลักธรรมาภิบาลเพื่อสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย.ค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2565,จาก <http://www.thakhamwiangkaen.go.th>download/20200714102045.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(ม.ป.ป.).คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2565,จาก http://procurement.kmutnb.ac.th/filedownload.ashx?dbtable=KNOWLEDGEBASE&keycolumn=KNOWLEDGEBASE_ID&keyvalue=58&filecolumn=FILE_BYTES&filename=%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%81%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%A0%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5-10-%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3.pdf
- สิทธิพันธ์ พุทธหุ่น.(2564).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- อริย์รัช แก้วเกาะสะบ้า.(ม.ป.ป.).หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.ค้นเมื่อ 27 พฤษภาคม 2565, จากhttp://www.parliament.go.th>ewt>ewt_dl_link PDF