

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

การพัฒนาเจ้าหน้าที่เทคนิคให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล

(กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตบึงกุ่ม)

จัดทำโดย นายณรงค์ศักดิ์ ชื่นสวัสดิ์

หัวหน้าฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตบึงกุ่ม

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

การพัฒนาเจ้าหน้าที่เทคนิคให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล

(กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตบึงกุ่ม)

จัดทำโดย นายณรงค์ศักดิ์ ชื่นสวัสดิ์
หัวหน้าฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตบึงกุ่ม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษา
(.....)

ตำแหน่ง

สังกัด

วันที่

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในพื้นที่เขตบึงกุ่ม และนำไปพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการด้านบังคับการเทศกิจ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดค้ำค่าตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปกำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รวมทั้งลดปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน วิธีการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนและจากผลการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืนหรือจงใจไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตพฤติกรรมและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจว่า เมื่อนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมาปฏิบัติแล้ว ทิศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเปลี่ยนไปอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การร้องเรียนของประชาชนลดลง ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการด้านเทศกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เขตบึงกุ่มเป็นเขตที่น่าอยู่ ประชาชนอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่องการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทคนิคให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล (กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตบึงกุ่ม) ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่๑๘ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม (นายเกื้อกูล ลัญญเวโรจน์) ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาที่ท่านได้สละเวลา เพื่อให้หลักคิด คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการจัดทำรายงาน รวมทั้งท่านอาจารย์และวิทยากรทุกท่านที่ให้ความรู้และวิทยากรต่างๆ ตลอดจนท่านผู้เขียนหนังสือเอกสารงานวิชาการและข้อมูลต่างๆที่ผู้ศึกษาได้ใช้ในการศึกษาอ้างอิง เพื่อจัดทำรายงานฉบับนี้และขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ให้การดูแลและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆด้วยดีเสมอมา

นายณรงค์ศักดิ์ ชื่นสวัสดิ์

เมษายน ๒๕๕๙

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

หลักการและเหตุผล..... ๑

วัตถุประสงค์..... ๓

เป้าหมาย..... ๓

หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง..... ๓

- หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ..... ๗

งบประมาณ..... ๘

ระยะเวลาดำเนินการ..... ๘

แนวทางการบริหารความเสี่ยง..... ๘

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... ๑๐

การประเมินผล..... ๑๐

SWOT..... ๑๒

ข้อเสนอแนะ..... ๑๓

บรรณานุกรม..... ๑๕

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล..... ๑๖

๑. โครงการ : การพัฒนาเจ้าหน้าที่เทคนิคให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล
(กรณีศึกษา : เจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตบึงกุ่ม)

๒. หลักการและเหตุผล

แนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยน์ับเป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธี และสังคมมีการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในช่วงที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางการเมือง การพัฒนาประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาด้านต่างๆเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้ประเทศต่างๆทั่วโลกต้องตื่นตัว และได้ทุ่มเททรัพยากรเพื่อการปฏิรูปการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมของตนให้ทันโลกทันสมัยสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมกติกาใหม่ของสังคม

สาเหตุหลักที่ผลักดันให้กระแสการปฏิรูปเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- ภาครัฐในโลกยุคใหม่ ต้องปรับลดบทบาทจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการ และธำรงรักษาความเป็นธรรมในสังคม ภาคประชาชนและภาคเอกชนมีบทบาทในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมมากขึ้น
- ภาคเอกชนได้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขัน
- ภาครัฐไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็ว รุนแรง เปิดกว้างและมีการแข่งขันสูงขึ้น
- ผลจากการที่ภาครัฐมีความอ่อนแอล้ำสมัย ไม่สามารถบริหารจัดการประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำ เกิดภาวะหนี้ท่วมทับ

การประกันและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ภาครัฐมีการบริหารการปกครองที่โปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น ดังนั้น โดยสรุป ภาครัฐในโลกประชาธิปไตยยุคใหม่จึงมีเป้าหมายร่วมกัน ๓ ประการคือ

- การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การบริหารโดยมุ่งผลลัพธ์ที่เกิดกับประชาชน ตามที่ประชาชนต้องการ และรายงานผลงานให้สาธารณะทราบ มีความโปร่งใสในการตัดสินใจและในกระบวนการทำงานโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ร่วมแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการทำงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญกับความประหยัด ความมีประสิทธิภาพและความมี

ประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะบริหารงานอย่างคล่องตัว แต่ในขณะเดียวกันต้องรับผิดชอบต่อผลงานนั้นๆ แทนการยึดมั่นในการทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ วิธีการอย่างเดียวเช่นในอดีต

- การบริหารแบบพหุภาค์ ได้แก่ การบริหารที่ให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ หรือร่วมปฏิบัติ เพื่อให้การบริหารและการบริการสาธารณะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ และเป็นการจัดระบบการบริหารแบบใหม่ที่ไม่ผูกขาดหรือรวมศูนย์อำนาจแบบในอดีตที่ทำให้รัฐไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันการณ์หรือมีสภาพความปิดบังซ่อนเร้นไม่โปร่งใสต่อสาธารณชน
- สังคมเสรีประชาธิปไตยในภาครัฐทั้งในเรื่องการบริหารและการทุจริตประพฤติมิชอบ

รวมทั้งสื่อต่างๆ ได้เผยแพร่ข่าวกรณีเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเช่น เรียก รับผลประโยชน์โดยมิชอบ หรือปล่อยปละละเลยให้มีการกระทำผิดกฎหมายทำให้ทางเท้าและถนนสกปรก ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย หรือกรณีประชาชนร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมของกรุงเทพมหานคร

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีหลักการพื้นฐาน ๖ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อนำไปสู่การบริหารงานและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการประจำปี สำนักงานเขตบึงกุ่ม พ.ศ. ๒๕๕๙ ด้านยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามยุทธศาสตร์และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

สำหรับการศึกษารายงานส่วนบุคคลนี้ ผู้ศึกษาได้บูรณาการและปรับใช้ร่วมกับแนวคิดและการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ของอาจารย์ ดร.รัฐ ธนาดิเรก เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจภาพรวมของโครงการในรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ จากหลักการข้างต้นสรุปได้ดังนี้

จากสมการแนวคิดและหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ คือ $X+Y \rightarrow Z$

- Z คือ Vision หรือ โจทย์หลักที่ต้องการพัฒนา
- X คือ การวิเคราะห์สถานการณ์จากอดีตถึงปัจจุบัน และหลักการวิเคราะห์ SWOT
- Y คือ โจทย์รอง/ภารกิจที่ต้องพัฒนา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม Z

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาให้เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่างๆ
๒. เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งจะเป็นการตัดโอกาสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
๓. เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายโดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีจิตมุ่งมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง
๔. เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่เทศกิจกับประชาชน
๕. เพื่อให้การพัฒนาในด้านต่างๆของกรุงเทพมหานครเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย

๑. เทศกิจร่วมใจปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
๒. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ มีหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ๖ ประการ คือ (๑) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล (๒) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ (๓) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้ (๔) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ (๕) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระทำความผิดในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน (๖) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีระดับโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

คณะรัฐมนตรี ประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ ได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการ เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยที่หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง ๔ หลักการสำคัญ และ ๑๐ หลักการย่อย มีดังนี้ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๕)

๑) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย (๑) ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการ ต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่ายตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น (๒) ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (๓) การตอบสนอง หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

๒) ค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วย (๑) ภาวะรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆที่อาจจะเกิดขึ้น (๒) เปิดเผย/โปร่งใส หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย (๓) หลักนิติธรรม หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ (๔) ความเสมอภาค หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

๓) ประชาธิปไตย ประกอบด้วย (๑) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

และการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ (๒) การกระจายอำนาจ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

๔) ความรับผิดชอบต่อการบริหาร ประกอบด้วย (๑) คุณธรรม/จริยธรรม หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย ๘ ประการ (I AM READY) ได้แก่

- I – Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- A – Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ
- M – Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม
- R – Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง
- E – Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
- A – Accountability ตรวจสอบได้
- D – Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย
- Y – Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์



รูปภาพ : หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๕

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ

๑. การสร้างความตระหนักและทำความเข้าใจ

๑.๑ จัดประชุมชี้แจงข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับเกี่ยวกับสาระสำคัญของระเบียบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเจตนารมณ์และความสำคัญของระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรี ให้มีการแลกเปลี่ยนความเห็น และร่วมกันกำหนดแนวทางในการที่จะปฏิบัติตามระเบียบนี้ให้บรรลุความสำเร็จยิ่งขึ้นไป และกำชับให้ร่วมมือปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าว โดยการจัดประชุมชี้แจงโดยตรง

๑.๒ ต้องสร้างความตระหนักและกระตุ้นให้ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่เกิดการตระหนักตามระเบียบนี้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เช่น พูดเรื่องนี้ทุกครั้งที่มีการบรรยายหรือนโยบายประจำวันและการประชุมประจำเดือน

๒. การประกาศเป็นนโยบายให้ถือปฏิบัติ

๒.๑ ประกาศให้การปฏิบัติตามหลักการ ๖ ประการและสาระอื่นๆ ตามระเบียบที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ และกำหนดให้ต้องนำหลักการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบฯ สอดแทรกในทุกกระบวนการของแผนงาน/โครงการ นับแต่ขั้นการวางแผนงาน/โครงการ และเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานประจำของเจ้าหน้าที่ทุกคน

๓. การสร้างกลไกรับผิดชอบและวิธีการดำเนินการ

๓.๑ จัดให้มีผู้รับผิดชอบหลักในดำเนินการในเรื่องนี้ เพื่อทำหน้าที่ในการสนับสนุน ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และติดตามให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ในสังกัด เกิดความตระหนัก ปรับปรุงแผนงานและโครงการ และปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักการตามระเบียบ รวมทั้งให้มีเจ้าหน้าที่ในการประเมินและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามระเบียบฯ

๓.๒ ดำเนินการทบทวนทุกระยะ ๓ เดือน เพื่อดูว่าแผนงานและโครงการตามหน้าที่หลักของหน่วยงานที่กำหนดไว้แล้ว เรื่องใดได้มีการปฏิบัติตามระเบียบและยึดหลักการทั้ง ๖ ประการหรือไม่อย่างไรจะสมควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไรให้สอดคล้องกับระเบียบ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จสำหรับกิจกรรม/แผนงาน/โครงการในการปฏิบัติหลักการแต่ละหลัก แล้วนำเสนอที่ประชุม

๓.๓ ตั้งคณะทำงานขึ้นรับผิดชอบในการนำนโยบายมาแปลงเป็นแนวทางปฏิบัติ คณะทำงานยังทำหน้าที่ในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ ติดตาม ประเมินผล

๓.๔ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเข้ารับการอบรมหลักสูตรการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

๓.๕ กำหนดให้การปฏิบัติตามหลักการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นปัจจัยที่จะใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของโครงการ/แผนงานของหน่วยงาน และใช้ในการประเมินผลการทำงานของข้าราชการ

งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ

- ๒ ปี (ปีงบประมาณ ๒๕๕๘-๒๕๕๙)

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

หัวข้อ	ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
ปัจจัยภายใน	๑.นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรุงเทพมหานครยังไม่มี	- ฝ่ายบริหารต้องกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะ วางกรอบแนวทางการบริการ

	<p>ทิศทางแน่ชัด มีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยของผู้บริหาร</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ</p>	<p>จัดการที่ชัดเจน ต้องไม่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานเขตนำเสนอผู้บริหาร ให้ความเห็นชอบในหลักการและเวียนแจ้งเป็นแนวทางปฏิบัติ - แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นมีฐานะเป็นเจ้าพนักงาน ตามประมวลกฎหมายอาญาให้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบได้รับการคุ้มครองในการปฏิบัติหน้าที่
การปฏิบัติ	<p>๑. ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่ ขาดการวางแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้ขาดประสิทธิภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดการประชุมร่วมระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบาย แนวทางการปฏิบัติ - ร่วมการวางแผนจัดทำแผนปฏิบัติการที่สามารถปฏิบัติได้จริง
หัวข้อ	ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
	<p>๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ด้านกฎหมาย และทักษะในการจัดการกับปัญหา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดการฝึกอบรม ทบทวนความรู้ด้านต่างๆ และทักษะในการแก้ปัญหาให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
เครื่องมือ/กฎเกณฑ์	<p>๑. กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องล้าสมัย บลลงโทษต่ำ มุ่งเน้นให้แก้ไขมากกว่าการบังคับการไม่เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน</p> <p>๒. พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจฐานะพนักงานสอบสวน ทำให้การบังคับการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิดไม่เบ็ดเสร็จ การดำเนินคดีทางศาลต้องพึ่งพาฝ่ายตำรวจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอแก้ไขกฎหมายที่ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน - เสนอแก้ไขกฎหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมีอำนาจ มีฐานะเป็นพนักงานสอบสวน และพัฒนาบุคลากรด้านนิติกรให้มีพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง
ปัจจัยภายนอก	<p>๑. ประชาชนที่ได้รับผลกระทบไม่ให้ความสนใจเข้ามามีส่วนร่วมเป็นพลังสนับสนุนในการดำเนินการกิจกรรม</p> <p>๒. ผู้มีอิทธิพล กลุ่มนักเลง มาเฟีย หรือผู้ที่หาผลประโยชน์กับผู้กระทำผิดกฎหมายชักนำช่วยเหลือผู้กระทำผิดเพื่อไม่ให้ความร่วมมือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ณรงค์ เสริมสร้างความรู้ ด้านการมีส่วนร่วมแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบ อย่างต่อเนื่อง - จัดเจ้าหน้าที่เข้าไปปฏิบัติการจิตวิทยามวลชนสัมพันธ์ สร้างความเป็นมิตร ความ

		ไว้วางใจกับผู้ที่กระทำผิดกฎหมายมากขึ้น เพื่อตัดวงจรมาเฟีย หรือกลุ่มอิทธิพล รวมทั้งการปราบปรามกลุ่มคนดังกล่าว อย่างจริงจัง
--	--	---

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใสมากขึ้น การทุจริตประพฤติมิชอบกระทำได้น้อยมากขึ้น
๒. เรื่องร้องเรียนของประชาชนลดลง
๓. ทางเท้าและถนนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น
๔. สามารถบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดกับผู้กระทำผิดกฎหมายทุกราย
๕. เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคม
๖. เป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจไปพร้อมกับการพัฒนาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล
๗. เป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง
๘. เป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน
๙. ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น

การประเมินผล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามหลักธรรมาภิบาลในพื้นที่บึงกุ่มและนำไปพัฒนาการบริหารจัดการด้านบังคับการเทศกิจให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดค้ำค่าตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี สามารถนำไปเป็นข้อมูลกำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

ส่วนวิธีการศึกษาคั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ผลการจับกุมและดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดฯ พ.ศ. ๒๕๓๕ รวมทั้งจากการสังเกตการณ์วิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจว่า เมื่อนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานแล้ว ทักษะคติ พฤติกรรม และวิธีการปฏิบัติเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

ทั้งนี้ เมื่อประเมินผลการนำเอาหลักการบริหารจัดการแนวใหม่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ (Good Governance) สามารถนำมาพัฒนาการบริหารจัดการด้านบังคับการเทศกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถนำไปเป็นข้อมูลกำหนดแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน โดยบูรณาการหลักสำคัญอย่างน้อย ๖ ประการดังนี้

๑. หลักนิติธรรม ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล เช่น ในส่วนของเจ้าหน้าที่เทศกิจได้เปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงานให้ถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงาน โดยคำนึงถึงสิทธิ หน้าที่ของประชาชนตามหลักรัฐธรรมนูญ และบังคับใช้กฎหมายอย่างตรงไปตรงมา มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล ซึ่งในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาได้รับคำชมจากประชาชน ซึ่งที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่เทศกิจได้บังคับใช้กฎหมายกับผู้ฝ่าฝืนหรือจงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายทุกราย

๒. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเขตบึงกุ่ม ยึดถือหลักการนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างกับสังคม โดยเจ้าหน้าที่เทศกิจทุกคนไม่รับเงินสินบน และไม่มีการเรียกเก็บเงินใต้โต๊ะจากผู้ประกอบการและส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน โดยปฏิบัติให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปัจจุบันเจ้าหน้าที่เทศกิจเขตบึงกุ่ม ไม่ปรากฏว่ามีเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียนกรณีเรียกรับสินบนจากผู้ประกอบการแต่อย่างใด

๓. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนและผู้ประกอบการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้โดยให้ผู้ประกอบการและประชาชนทราบขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเขตบึงกุ่มจาก “โครงการต่างๆและประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือ โดยแจกประกาศสำนักงานเขตบึงกุ่ม ตามโครงการที่เกี่ยวข้อง”

๔. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการและประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นร่วมกันแก้ปัญหา เช่น เชิญผู้ประกอบการมาร่วมกันแก้ปัญหาโดยเน้นการป้องกันมากกว่าการแก้ไข ส่วนสำนักงานเขตได้จัดเจ้าหน้าที่เทศกิจตรวจสอบการฝ่าฝืนกฎหมายอย่างต่อเนื่อง ทำให้การร้องเรียนของประชาชนลดลง

๕. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิ หน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณสุขของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน เช่น การนำหลักบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) มาพัฒนาการบริหารจัดการด้านบังคับการเทศกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม ความประพฤติ และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเขตบึงกุ่ม และผู้ประกอบการ โดยให้เอาประโยชน์ของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงาน ซึ่งที่ผ่านมาสามารถร่วมทำงานกับผู้ประกอบการได้อย่างราบรื่น

๖. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการโดยธรรมาภิบาลให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายจะได้ไม่ถูกจับกุมและไม่ต้องเสียค่าปรับ ในส่วนของเจ้าหน้าที่เทศกิจได้ประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงานทำให้ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจะเห็นได้ว่า หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ปัจจุบัน พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบด้วยหลักพื้นฐาน ๖ ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า สามารถนำมาบูรณาการในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านบังคับการเทศกิจ ทำให้การร้องเรียนของประชาชนลดลง ทางเท้าในพื้นที่เขตบึงกุ่มมีความสะอาดมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีความสุขอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด

SWOT

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์การ (SWOT Analysis) พึ่งประเมินได้ว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีศักยภาพที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างแน่นอน ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า สำนักงานเขตบึงกุ่มมีศักยภาพในแต่ละด้านดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ จริยธรรม ขวัญกำลังใจและจิตใต้สำนึกในการให้บริการ
๒. มีพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่นๆ ให้อำนาจเจ้าหน้าที่เทศกิจในการดำเนินการตามกฎหมาย
๓. การปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นหลักการการทำงานเมื่อนำมาปฏิบัติแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด
๔. มีสถานที่ทำงานและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

จุดอ่อน (Weakness)

๑. มีพื้นที่ว่างเป็นจำนวนมากที่จะพัฒนาและขยายตัวเป็นแหล่งที่อยู่ในลักษณะหมู่บ้านจัดสรร นำไปสู่การเป็นพื้นที่เป้าหมายของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการฝ่าฝืนกฎหมาย
๒. งบประมาณในส่วนของน้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับการออกตรวจรายยังไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถออกตรวจพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม

โอกาส (Opportunities)

๑. มีชุมชนตามประกาศกรุงเทพมหานครจำนวน ๓๘ ชุมชน ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมของชุมชน และพร้อมเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

ปัญหาและอุปสรรค (Treats)

๑. ปัญหาการให้สินบนกับเจ้าหน้าที่เทศกิจเพื่อความสะดวกในการประกอบอาชีพ
๒. ผู้ประกอบการบางรายขาดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม จึงหลีกเลี่ยงที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย
๓. ในระบบอุปถัมภ์ผู้มีอำนาจให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ที่กระทำผิดกฎหมาย ทำให้ไม่เกรงกลัวกฎหมายและมีการกระทำผิดซ้ำๆ

ข้อเสนอแนะ

มาตรการที่ช่วยจะเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจให้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งการบริหารจัดการด้านบังคับการเทศกิจให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน ควรดำเนินการดังนี้

๑. การเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม และวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจต้องใช้ความต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการกำกับ ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจสอดคล้องตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีต่อไป

๒. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีจะต้องสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เช่น การนำหลักการบริหารงานแบบกระจายหน้าที่และการมีส่วนร่วมเข้ามาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการวางแผน และการบริหารงานเพื่อสร้างความผูกพันและความมุ่งมั่นในการสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยการให้มีการวางแผนงานเป็นทีม การพัฒนาระบบบริหารงานด้วยวัตถุประสงค์ การตั้งทีมงานตามธรรมชาติ การจัดตั้งกองทุนสนับสนุนการแปลงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ เป็นต้น

๓. ควรมีประกาศชมเชยให้กับผู้ประกอบการที่ประกอบอาชีพได้ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการรักษามาตรฐานต่อไป

๔. เสริมสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยปรับปรุงระบบการสรรหาและบรรจุ แต่งตั้งผู้บริหารภายในองค์กรตามแนวทางจัดทำพันธะสัญญาทำงานล่วงหน้า หรือการยึดถือขีดความสามารถและผลงานที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาแต่งตั้ง เป็นต้น

๕. การพัฒนาที่จะนำไปสู่สภาพแวดล้อมชุมชนที่ยั่งยืนได้นั้น กรุงเทพมหานคร ภาคเอกชน และภาคประชาชนต้องร่วมมือกันทำงานในลักษณะบูรณาการ ต้องอาศัยความร่วมมือและการวางแผน และประสานงานกันอย่างใกล้ชิด เพราะการทำการกิจกรรมหรือโครงการอย่างหนึ่งอย่างใดในลักษณะแยกส่วนอาจส่งผลกระทบต่อภารกิจ หรือเพิ่มความรุนแรงของปัญหาอื่นๆได้

บรรณานุกรม

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.๒๕๔๒
- สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.(๒๕๔๔) “คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี”
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(๒๕๕๕) “แผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการ เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน”
<http://www.opde.go.th/uploads/media/2012/GGFramework.jpg>

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ	นายณรงค์ศักดิ์ ชื่นสวัสดิ์
วันเดือนปีเกิด	๒๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๐๒
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าฝ่ายเทคนิค)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตมีนบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๒๕	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. ๒๕๔๕	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติรับราชการ

พ.ศ. ๒๕๒๖	เจ้าหน้าที่ปกครอง ๑ งานตำรวจเทศกิจ สำนักงานเขตบางเขน
พ.ศ. ๒๕๓๓	เจ้าพนักงานปกครอง ๓ งานปกครอง สำนักงานเขตบางคอแหลม
พ.ศ. ๒๕๓๘	เจ้าพนักงานปกครอง ๕ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก
พ.ศ. ๒๕๔๑	เจ้าพนักงานปกครอง ๖ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตสวนหลวง
พ.ศ. ๒๕๔๘	เจ้าพนักงานปกครอง ๗ว ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม
พ.ศ. ๒๕๕๔	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตพระโขนง
พ.ศ. ๒๕๕๖	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการพิเศษ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม
พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึงปัจจุบัน	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการพิเศษ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตมีนบุรี