

การพัฒนาการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
: กรณีศึกษาจังหวัดนครนายก¹

ชนัท รัตนวรางค์²

ดร. ประการัง ชื่นจิตร³

ดร. วีระยุทธ พรพจน์ชนมาศ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายกโดยใช้หลักธรรมาภิบาล โดยทำการศึกษการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาลจากผู้บริหารองค์กรระดับพื้นที่ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก ,ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครนายก ,ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากพลี ,ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านนา และผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ร่วมสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปแยกแยะประเด็นที่ได้เป็นข้อค้นพบ

ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า มีการบริหารศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ ดังนี้

1.หลักนิติธรรม

บริหารงานตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ตั้งไว้เป็นหลัก เพื่อพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นระเบียบและมีศักยภาพ มีคุณภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงกฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมในการทำงาน แต่จะต้องมีกฎ ระเบียบอย่างชัดเจนและเป็นกลางต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น โดยปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพระปกเกล้า (2544 ,อ้างถึงในวินัย สุขसार,2551,หน้า 18) ว่าหลักนิติธรรม คือ เจตนาธรรม สาระ และการบังคับใช้กฎหมายต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย เอื้อประโยชน์ต่อมหาชนคนหมู่มาก ไม่ใช่เพื่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ต้องเสมอภาค ชัดเจน และคาดการณ์ได้ และต้องไม่ปล่อยให้อำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับระบบราชการหรืออำนาจของรัฐฝ่ายเดียว แต่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากที่สุด

¹ บทความเรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “การพัฒนาการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

: กรณีศึกษาจังหวัดนครนายก” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.ประการัง ชื่นจิตร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต (สาขาผู้นำภาครัฐและภาคเอกชน) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

⁴ อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ด้านคุณธรรม

บริหารด้วยความจริงใจ ตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวมเพื่อให้องค์กรและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด มีการส่งเสริมสนับสนุนการมีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยปลูกฝังจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมในใจ เพื่อเพิ่มศักยภาพของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่จากการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรมสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักนายกรัฐมนตรี (2542, อ้างถึงในทินกร อัครศรีชัยโรจน์, 2551, หน้า 25-27) ได้ให้ความหมาย หลักคุณธรรมว่า หมายถึงการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติในระดับประเทศ ประชาชนแต่ละคนทำหน้าที่อย่างถูกต้อง คือเลือกทำงานที่สุจริต และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ต่อส่วนรวม ปฏิบัติตามกฎหมาย และเป็นพลเมืองดี คือ ถือปฏิบัติตามบรรพชาลธรรม ได้แก่

สัจจะ – การรักษาความสัตย์

ทมะ – การรู้จักข่มใจตนเอง

ขันติ – การอดทน อดกลั้น และอดออม และ

จาคะ – การรู้จักละวางความชั่ว ความทุจริต

3. หลักความโปร่งใส

บริหาร โดยให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบได้ และในการบริหารงานต่างๆ ได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งจะมีกระบวนการในการทำงานที่เปิดเผย สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงาน ความถูกต้องได้ โดยจะมีการจดบันทึกต่างๆอย่างชัดเจน และในกรณีที่มีกระบวนการที่มีประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมด้วย มีระบบที่สามารถให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามาติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน แผนงานการปฏิบัติงาน รวมถึงโครงการต่างๆ อย่างชัดเจน และใกล้ชิดสามารถเข้าถึงได้ง่ายซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ธี (2544, อ้างถึงในวินัย สุขसार, 2551, หน้า 24) ว่า ความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายกระบวนการทำงาน กฎเกณฑ์กติกาและความตั้งใจจริงในการบริหารงานของรัฐต่อสาธารณชน มีความเป็นอิสระในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนอย่างทั่วถึง

4. หลักความรับผิดชอบ

บริหาร โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนดหลักเกณฑ์และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รวมทั้งติดตามดูแลในการปฏิบัติงาน และจะปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมองว่าทุกปัญหาของประชาชนในพื้นที่กำกับดูแลนั้น เป็นปัญหาที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยจะต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานตามความคาดหวังของประชาชน และปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึง

ความสำคัญต่อปัญหาสาธารณะซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักนายกรัฐมนตรีน (2542 ,อ้างถึงใน ทินกร อัครศรีชัยโรจน์,2551,หน้า 29-30) ว่าความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นแตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลดีและ เสี่ยงจากการกระทำของตน

5. หลักการมีส่วนร่วม

บริหาร โดยเน้นการปฏิบัติงานแบบบูรณาการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งจะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง ประสานงานและทำงานเป็นทีมเสมอ และในการปฏิบัติงานจะเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบใน รูปแบบของคณะกรรมการ ซึ่งจะมีการประชุมเพื่อหาข้อสรุปอย่างมีขั้นตอนซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของสถาบันพระปกเกล้า (2544 ,อ้างถึงในวินัย สุขसार,2551,หน้า 27) เสนอไว้ว่า หลักการมี ส่วนร่วม คือการทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการ ตัดสินใจของสังคม โดยประชาชนมีความสามัคคี ร่วมมือในการทำงานเรื่องสำคัญ ตลอดจน ไม่มี การผูกขาดโดยภาครัฐหรือภาคเอกชน และความหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างกว้างๆ คือ เป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการและร่วมรับผลประโยชน์ โดยเป้าหมายของการมีส่วนร่วม คือ การให้ข้อมูล และให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการนั้นๆ

6. หลักความคุ้มค่า

บริหาร โดยจัดสรรการใช้ทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่าและประหยัด โดยทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด จัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมและมีความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับงาน อีกทั้งเป็นการลดเวลาในการปฏิบัติ หน้าที่ โดยจะต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ อีกทั้งนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาต่างๆ และเป็นการลดงบประมาณด้านเอกสารซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีน (2542,ออนไลน์) กล่าวถึง หลักความคุ้มค่าว่า หมายถึง การบริหารที่มี ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

แต่อย่างไรก็ตามการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมยังมีปัญหา อุปสรรค อีกหลายประการ ที่ ส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายกไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ ได้ตั้งไว้ ซึ่งจะสามารถนำเอาผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานของ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นต่อไป

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2545 เพื่อเป็นกลไกที่ในการช่วยให้
นโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม บังเกิดผลขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการแก้ไข
ปัญหาจากการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในจังหวัดซึ่งได้รับความเดือดร้อน โดยศูนย์ดำรง
ธรรมจังหวัด มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และ ประสาน
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนภายในอำนาจหน้าที่ ตาม
ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะ การแจ้งข้อมูลเบาะแสที่เกี่ยวกับ
การทุจริตประพฤติมิชอบ ปัญหาในชุมชนต่างๆ เช่น ยาเสพติด การพนัน เป็นต้น และแจ้ง
หน่วยงานภาครัฐให้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์
สูงสุดต่อประชาชนและสังคมส่วนรวม และ เกิดความคุ้มค่าแห่งภารกิจของรัฐ

รัฐบาลทุกสมัย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เนื่องจากข้อร้องเรียนดังกล่าวคือเสียงสะท้อนที่ไปถึงรัฐบาล
และหน่วยงานภาครัฐ ให้ทราบถึงการจัดทำบริการสาธารณะและการบริหารงานซึ่งเป็นอำนาจ
หน้าที่ตามกฎหมายว่า มีประสิทธิภาพเพียงใด และควรจะมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้มี
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งภายใต้การ
บริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (ค.ส.ช.) ได้ตระหนักถึง
ความสำคัญของเสียงสะท้อนดังกล่าว จึงได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557
เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงาน
ของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลด
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น
ในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ
เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตาม
มาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชน
ทราบ รวมถึงให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการ
ของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชน ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง(ประกาศคณะรักษา
ความสงบแห่งชาติฉบับที่96/2557, 2557)

จากการที่ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบการจัดการปกครองอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีต การ
ปฏิรูประบบการจัดการปกครองจึงเป็นปฏิภริยาตอบสนองต่อสภาวะโลกาภิวัตน์และปัญหาการขาด
ประสิทธิผลในการจัดการการปกครองการปฏิรูปการจัดการปกครองของระบบราชการทุกระดับจึง
จำเป็นต้องมาการปรับตัวและเป็นสิ่งที่มีอาหเหลือเคียงได้ ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งมีหน้าที่

ให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และ ประสานหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องใน การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนภายในอำนาจหน้าที่ ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะ การแจ้งข้อมูลเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ปัญหาในชุมชนต่างๆ ประกอบกับรัฐบาล ได้มีประกาศเรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ ประชาชนได้รับความพึงพอใจ รวมถึงนโยบายในการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรร มาภิบาล ของรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรนำหลักธรรมาภิบาลมา พัฒนาการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยหลักการดังกล่าวประกอบด้วย 6 หลักการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และ หลักความคุ้มค่า ประกอบกับ รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐทุกตำแหน่งมี หน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาไว้ซึ่งประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการประชาชน(ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558, ออนไลน์)

ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการ ไม่ถูกต้องและก่อให้เกิดความเสียหายเดือดร้อน รวมถึง ไม่ อำนาจความสะอาดและให้บริการที่ดีกับประชาชน อาจถูกร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินของ รัฐสภาคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรืออาจ ถูกฟ้องร้องในศาลปกครองได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นทำให้เห็นว่า ในการพัฒนาการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจึง เป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่ง โดยจะต้องยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ เนื่องจากศูนย์ ดำรงธรรมถือเสมือนเป็นกระบอกเสียงที่ส่งเสียงสะท้อนความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชน และ แก้ไขปัญหาต่างๆในพื้นที่ จึงจำเป็นต้องนำหลักธรรมาภิบาลมาพัฒนาการบริหารงานของศูนย์ดำรง ธรรมอย่างจริงจัง เพื่อไปสู่การบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ เพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่ คอยกำกับ ดูแล ตรวจสอบ ควบคุม การบริหารงานองค์กรต่างๆ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาในฐานะ ปลัดอำเภอ จึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้ หลักธรรมาภิบาล และเพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้ หลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด นครนายก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด นครนายกโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษาในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มุ่งเน้นการใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยแบ่งวิธีการจัดเก็บข้อมูลเป็น 2 ประเภท คือ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documents research) ได้แก่ พระราชบัญญัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสารภายในส่วนราชการหนังสือ ตำรา วารสาร บทความ อินเทอร์เน็ต และ อื่น ๆ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Research) โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ไปดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้วิธีการเลือกสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงผู้บริหารองค์กรระดับพื้นที่ที่เกี่ยวข้องในด้านนี้โดยตรง รวมจำนวนทั้งสิ้น 5 คน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ทั้ง 6 หลักการ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาล คือ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก
3. ขอบเขตด้านประชากรเนื่องจากงานการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มประชากรที่ให้ข้อมูล คือ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน
4. ขอบเขตระยะเวลาระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างเดือนธันวาคม 2561– มกราคม 2562

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก
2. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก โดยใช้หลักธรรมาภิบาล
3. นำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดแนวทาง นโยบาย และวางแผนการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเป็นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documents research) ได้แก่ พระราชบัญญัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสารภายในส่วนราชการหนังสือ ตำรา วารสาร บทความ อินเทอร์เน็ต และ อื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดแนวทาง นโยบาย และวางแผนการพัฒนาการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้หรือมีข้อมูลในเรื่องที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาค้นคว้าที่สุด หรือมีความเกี่ยวข้องมากที่สุด ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก จำนวน 1 ราย และผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครนายก, อำเภอปากพลี, อำเภอบ้านนา และอำเภอองครักษ์ จำนวน 4 ราย รวม 5 ราย

ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า มีการบริหารศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม

บริหารงานตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ตั้งไว้เป็นหลัก เพื่อพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นระเบียบและมีศักยภาพ มีคุณภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงกฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมในการทำงาน แต่จะต้องมีกฎ ระเบียบอย่างชัดเจนและเป็นกลางต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น โดยปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

2. ด้านคุณธรรม

บริหารด้วยความจริงใจ ตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวมเพื่อให้องค์กรและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด มีการส่งเสริมสนับสนุนการมีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยปลูกฝังจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมในใจ เพื่อเพิ่มศักยภาพของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่จากการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรม

3. หลักความโปร่งใส

บริหารโดยให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารทางราชการที่สามารถเปิดเผยได้ให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบได้ และในการบริหารงานต่างๆ ได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งจะมีกระบวนการในการทำงานที่เปิดเผย สามารถตรวจสอบกระบวนการทำงาน ความถูกต้องได้ โดยจะมีการจดบันทึกต่างๆอย่างชัดเจน และในกรณีที่มีกระบวนการที่มีประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมด้วย มีระบบที่สามารถให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามาติดตามและตรวจสอบการ

ปฏิบัติงาน แผนงานการปฏิบัติงาน รวมถึงโครงการต่างๆ อย่างชัดเจน และใกล้ชิดสามารถเข้าถึงได้ง่าย

4. หลักความรับผิดชอบ

บริหาร โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกำหนดหลักเกณฑ์และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รวมทั้งติดตามดูแลในการปฏิบัติงาน และจะปลุกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานมองว่าทุกปัญหาของประชาชนในพื้นที่กำกับดูแลนั้น เป็นปัญหาที่ต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยจะต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานตามความคาดหวังของประชาชน และปลุกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักการมีส่วนร่วม

บริหาร โดยเน้นการปฏิบัติงานแบบบูรณาการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งจะเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง ประสานงานและทำงานเป็นทีมเสมอ และในการปฏิบัติงานจะเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบในรูปแบบของคณะกรรมการ ซึ่งจะมีการประชุมเพื่อหาข้อสรุปอย่างมีขั้นตอน

6. หลักความคุ้มค่า

บริหาร โดยจัดสรรการใช้ทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่าและประหยัด โดยทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด จัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมและมีความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับงาน อีกทั้งเป็นการลดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ โดยจะต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ อีกทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาต่างๆ และเป็นการลดงบประมาณด้านเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยจะพบว่าการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก ยังประสบปัญหาและอุปสรรคอีกหลายประการ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีแนวทางและข้อเสนอแนะบางประการ เพื่อปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนครนายก โดยใช้หลักธรรมาภิบาล ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังต่อไปนี้

1. หลักนิติธรรม

1) อบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา เช่น จัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยให้วิทยากรมาให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ให้มีการตรากฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ครบถ้วน

3) สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ก่อนที่จะดำเนินการแก้ไขกฎหมายต่างๆ

2. หลักคุณธรรม

- 1) ปฏิบัติตนในคุณธรรมความดี ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ จริ่งใจในการให้บริการ โดยอาจเริ่มจากผู้มีจิตอาสา
- 2) ให้ความสำคัญในการให้บริการกับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) จัดอบรมด้านคุณธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ให้มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

3. หลักความโปร่งใส

- 1) ควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2) พัฒนาระบบการทำงานให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- 3) ควรให้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความเชื่อใจต่อกัน และต้องสามารถชี้แจงเหตุผล และข้อเท็จจริงของการกระทำได้

4. หลักความรับผิดชอบ

- 1) ควรมีการกำหนดให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน และให้มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพของหน่วยงานในการทำงานร่วมกัน
- 2) ควรพัฒนาจิตสำนึกของหน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่ช่วยเหลือประชาชน
- 3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีกลุ่มงานเพื่อรับผิดชอบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยตรงร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้มีบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินการ

5. หลักการมีส่วนร่วม

- 1) ควรแต่งตั้งคณะกรรมการ โดยเพิ่มสัดส่วนของภาคเอกชนและภาคประชาชนให้มากขึ้น และมีบทบาทโดยตรงในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ คือสามารถลงความเห็นหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ มิใช่เพียงแต่เป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการ
- 2) ราชการส่วนกลางของแต่ละหน่วยงานควรเน้นย้ำความสำคัญของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่
- 3) ออกกฎหมายให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องซึ่งตั้งอยู่ในภูมิภาคเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดำรงธรรม และให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหา

6. หลักความคุ้มค่า

- 1) ควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2) ควรจัดให้มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3) การแก้ไขปัญหาการทุจริตจะต้องรวดเร็ว เมื่อคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายแล้วจะต้องคุ้มค่ากับเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เสียไป

บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ ประเสริฐสังข์. *ธรรมาภิบาลกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์, 2546.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร), สำนักงาน. *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550)*, 2551.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย, สำนักงาน. *รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย*

ประจำปี พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ □ คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา, 2552.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน. *“เอกสารประกอบการบรรยายการใช้*

หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน”. กรุงเทพมหานคร: กองกลาง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542.

ทินกร อัครศรีชัยโรจน์. *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต*

พื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 5. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551

ประเสริฐ ลือชาชนานนท์. *รายงานการวิจัย เรื่อง การบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมตามหลัก*

ธรรมาภิบาล. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2557

วินัย สุขसार. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อธรรมาภิบาลของผู้บริหารศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*

อุบลราชธานี เขต 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. *ทฤษฎีองค์การ ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท ชรรมสาร จำกัด.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานก.พ.. *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: บริษัท อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป จำกัด, 2545.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.. *การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ*

สังคมที่ดี. กรุงเทพฯ: บริษัท อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป จำกัด, 2545.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.. *การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ*

สังคมที่ดี. กรุงเทพฯ: บริษัท อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป จำกัด, 2545.

อชิรญา ฆารชม. *การบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาลในจังหวัดเลย. รัฐศาสตร์*

มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2559.