



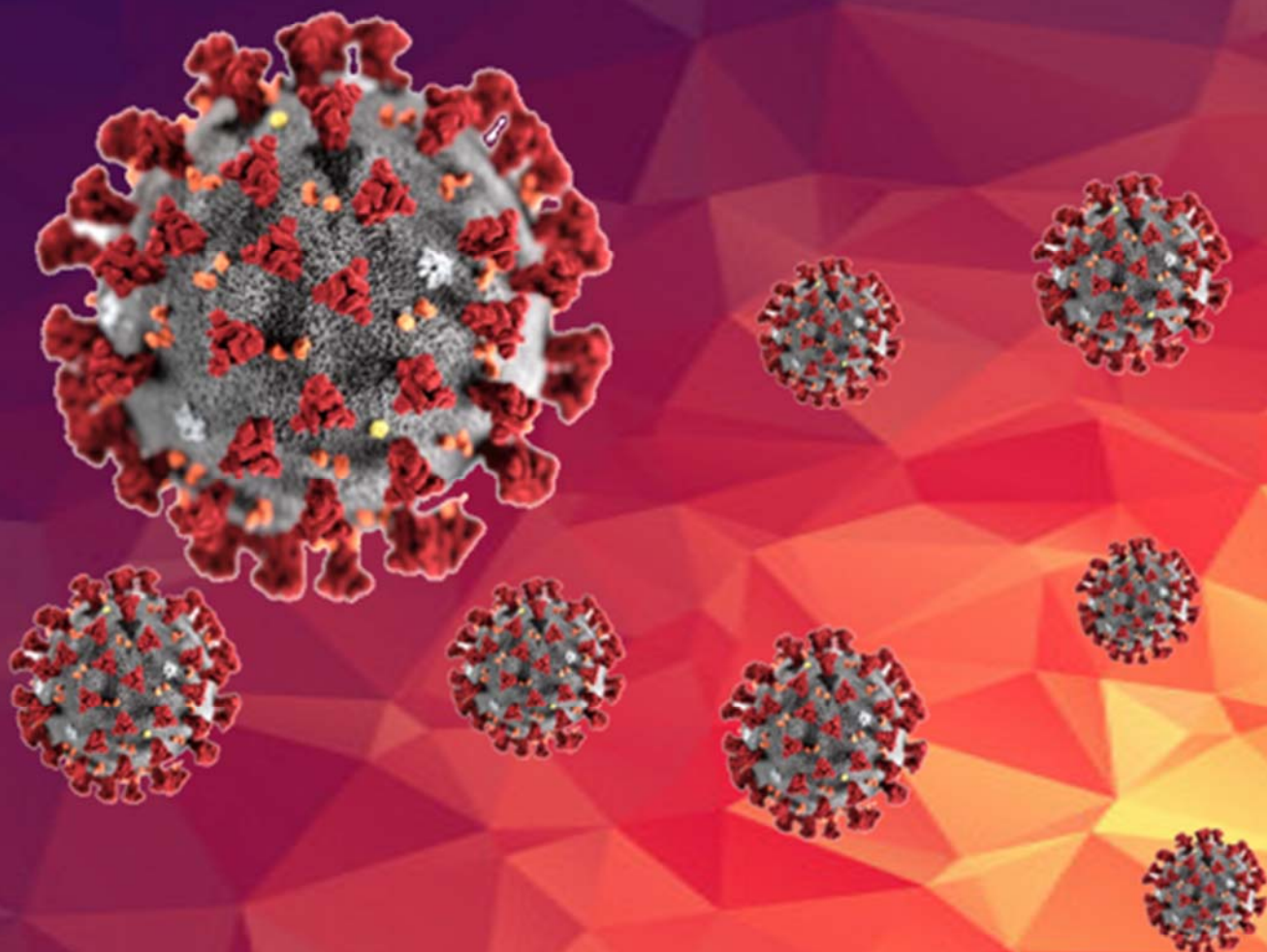
วารสาร PAAT Journal

ปีที่ 2 ฉบับที่ 4 ธันวาคม 2563

ISSN 2730-1796

Volume 2, November 4, December 2020

“รัฐประศาสนศาสตร์กับภาวะพลิกผัน” Public Administration and Disruption



PAAT Journal

Public Administration Association of Thailand

Volume 2, Number 4, December 2020

ISSN 2730-1796

Published by:

Public Administration Association of Thailand (PAAT)

Copyright© 2020

Editorial Office:

Faculty of Political Science, Thammasat University (Thaprachan Campus)

Phrachan Road, Phra Nakorn, Bangkok, Thailand

Phone: +66(0)2-842-4456

Email: thaipaatt@gmail.com

Website: www.thaipaatt.com

Facebook Page: www.facebook.com/publicadministrationAssociation/

คณะกรรมการวารสาร PAAT Journal

บรรณาธิการที่ปรึกษา

- | | |
|-------------------------------------|-------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ | มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์ | นักวิชาการอิสระ |
| 3. รองศาสตราจารย์ สีดดา สอนศรี | นักวิชาการอิสระ |

บรรณาธิการ

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| ศาสตราจารย์ ดร. อัมพร อารังลักษณ์ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
|-----------------------------------|-----------------------|

กองบรรณาธิการ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัฒนากร วงศ์ชนวสุ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 4. รองศาสตราจารย์ มานิต ศุภธสกุล | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร. ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี | มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
| 7. อาจารย์ ดร. ถวิลวดี บุรีกุล | สถาบันพระปกเกล้า |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรทัย เลียงจินดาถาวร | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี |
| 9. รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 10. อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานุภาพ รักษาสุวรรณ | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดร.นภเรณู สัจจรักษ์ ธีระฐิติ | มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 13. อาจารย์ ดร.ณัฐภัทร์ รังวงศ์วาน | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 14. ร้อยเอก ดร.จรรพพล เรืองสุวรรณ | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 15. อาจารย์ ดร.ดำรงพล แสงมณี | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 16. อาจารย์สุรัชย์ คงประเสริฐ | นักวิชาการอิสระ |
| 17. อาจารย์บริบูรณ์ ฉลอง | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา |
| 18. นางสาวมณีชัชวาล มณีศรี | สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ |

วารสาร PAAT journal ของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ผลงานและทัศนะทางวิชาการสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ การบริหารกิจการสาธารณะ รัฐศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อเป็นการพัฒนาสาขาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ของประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้า
3. เพื่อเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย กับสมาชิกของสมาคมฯ และสังคม

ทั้งนี้ ทางสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทยจะทำการจัดพิมพ์เผยแพร่ทางออนไลน์จำนวน 2 ครั้งต่อปี หรือ ปีละ 2 ฉบับ ได้แก่

- ☐ ฉบับประจำเดือนมิถุนายน
- ☐ ฉบับประจำเดือนธันวาคม

บทความที่ตีพิมพ์ทุกบทความผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) และคณะกรรมการในสาขาวิชานั้น ๆ โดยเป็นการประเมินแบบ Blinded Review

อนึ่ง ทัศนะที่เกิดขึ้นจากบทความที่เผยแพร่ในวารสาร PAAT Journal ของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย เป็นทัศนะและข้อคิดเห็นของผู้เขียนบทความเท่านั้นมิใช่จากทางผู้จัดทำ ผู้เขียนบทความจึงเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลทางกฎหมายใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากบทความของตนเอง



ทะเบียนเลขที่ จ.๑๓๔๐/๒๕๖๒

ส.ค.๖

ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนการแต่งตั้งกรรมการของสมาคมขึ้นใหม่ทั้งชุด
หรือการเปลี่ยนแปลงกรรมการของสมาคม

ใบสำคัญฉบับนี้ออกให้เพื่อแสดงว่า สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ เลขที่ ๒ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ท่าพระจันทร์) ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีการแต่งตั้งกรรมการของสมาคมขึ้นใหม่ทั้งชุดและนายทะเบียนสมาคมกรุงเทพมหานคร ได้รับจดทะเบียนการแต่งตั้งกรรมการขึ้นใหม่ทั้งชุดของสมาคมตามมาตรา ๘๕ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แล้ว ดังต่อไปนี้

๑. นางอัมพร	ดำรงลักษณ์	นายกสมาคม
๒. นางสาวเสิดา	สอนศรี	อุปนายกคนที่ ๑
๓. นางสาวบุษบง	ชัยเจริญวัฒน์	อุปนายกคนที่ ๒
๔. นายจิระ	ประทีป	อุปนายกคนที่ ๓
๕. นางศุภวิฒนากร	วงศ์ธนวิสุ	กรรมการ
๖. นายมานิต	ศุทธสกุล	กรรมการ
๗. นายธัญวัฒน์	รัตนศักดิ์	กรรมการ
๘. นางฉวีลวดี	บุริกุล	กรรมการ
๙. นางอรทัย	เลียงจินดาถาวร	กรรมการ
๑๐. นายไตรรัตน์	โคกพลากรณ์	กรรมการ
๑๑. นายอุดมโชค	อาษาวิมลกิจ	กรรมการ
๑๒. นายอานภาพ	รักษ์สุวรรณ	กรรมการ
๑๓. นายสมศักดิ์	วานิชยาภรณ์	กรรมการ
๑๔. นายณัฐภัทร์	รักวงศ์วาน	กรรมการและสารณีย์กร
๑๕. นายสุรชัย	คงประเสริฐ	กรรมการและนายทะเบียน
๑๖. นายนิตพัฒน์	ถิรธนกุล	กรรมการและประชาสัมพันธ์
๑๗. นางนภเรณู สัจจรักษ์	ธีระฐิติ	กรรมการและกฎหมาย
๑๘. นายบริบูรณ์	ฉลอง	กรรมการและเหรียญกษาปณ์
๑๙. นางศิริภัสสร	วงศ์ทองดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายรัชกฤต พยัคฆ์)

นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการส่วนการรักษากฎหมายและระเบียบข้อปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการปกครอง

นายทะเบียนสมาคมกรุงเทพมหานคร

บทบรรณาธิการ

ต้องยอมรับว่า ปีพุทธศักราช ๒๕๖๓ นี้เป็นปีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างคาดไม่ถึง หรือไม่เคยแม้แต่จะคิดมาก่อนว่าจะเกิดภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-๑๙) ที่มีความร้ายแรงสามารถแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว ไม่สามารถทำนายได้ จนทำให้ทุกคนตั้งตัวไม่ติด แม้แต่องค์กรเอกชนเองที่คิดว่ามีความคล่องตัวกว่าหน่วยงานภาครัฐยังเอาตัวไม่รอด หลายกิจการต้องปิดตัวลงด้วยสภาวะบังคับ

ด้วยภาวะพลิกผัน ยุ่งเหยิงในปีนี้ ทำให้ภาครัฐถูกบีบให้ปรับตัวหรือปฏิรูปตัวเองเร็วขึ้น จากแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วาดภาพไว้ในระยะยาว ๒๐ ปีข้างหน้า ทั้งเชิงโครงสร้างการทำงาน กระบวนการ ระบบงาน ระบบการจัดการทั้งทางการเงินงบประมาณที่ต้องใช้จ่ายทันทีทันใดแก้ไขปัญหาของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่ไม่รู้จักมาก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับตัวของผู้คนในทุกระบบการทำงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตามทุกฝ่ายได้รับผลกระทบถ้วนหน้าอาจจะมากบ้างน้อยบ้างแล้วแต่ทุน ศักยภาพและความสามารถของแต่ละหน่วยงาน

ในโอกาสนี้ สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ได้รับผลกระทบจากปรากฏการณ์นี้ ทำให้ต้องเลื่อนการจัดประชุมวิชาการประจำปีจากกำหนดการเดิมออกไป แต่ยังสามารถจัดการได้ ด้วยการจัดการประชุมนำเสนอทางวิชาการในเวลาถัดมาเมื่อรัฐบาลได้ประกาศให้สามารถกลับมาจัดงานประชุมวิชาการได้ด้วยระบบออนไลน์เปลี่ยนการนำเสนอจากรูปแบบเดิมมาใช้ระบบการนำเสนอผ่านวิดีโอเมื่อเดือนกรกฎาคม และการจัดประชุมวิชาการในพื้นที่ภูมิภาค สามารถจัดการได้ในเดือนสิงหาคมตามกำหนดการเดิม โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม การดำเนินการจัดงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ในฉบับที่ ๔ ซึ่งเป็นฉบับปิดท้ายของปีโควิด-๑๙ นี้ จึงได้ทำการสรุปการปาฐกถาพิเศษของผู้ทรงคุณวุฒิจากงานประชุมวิชาการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เรื่อง “การพัฒนาประเทศและการปรับตัวขององค์กรในยุค New Normal” โดย สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และการบรรยายพิเศษในหัวข้อ “รัฐประศาสนศาสตร์กับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุค New Normal: วิถีใหม่ หลัง COVID” โดย พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต มาบันทึกในเล่มนี้ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์นันทาทัศนะจากคุณหมอประเวศ วะสี และศาสตราจารย์ ดร. จริญญา จันทลักขณา เช่นเคย ซึ่งท่านทั้งสองได้กรุณามอบให้มาหลายเรื่อง ซึ่งจะทยอยลงในแต่ละฉบับไป

บทความวิจัยนั้นได้คัดเลือกมาจากผลงานที่ได้มีการนำเสนอในงานประชุมวิชาการของสมาคมนิติรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทยในปี นี้ และผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้เกียรติมอบบทความเพื่อมาเผยแพร่

แลกเปลี่ยนกัน ปิดท้ายด้วยการแนะนำหนังสือที่น่าสนใจให้ได้ผ่านตาพอเป็นอาหารสมองให้ได้ต่อเติม ต่อยอดเรียนรู้ หากชอบและถูกใจ สามารถหาอ่านได้ตามร้านหนังสือ หรือยืมจากห้องสมุดของแต่ละสถาบัน

ท้ายที่สุดนี้ ในนามของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย ขออำนาจคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายในสากลโลกที่สมาชิกรับถือ อำนวยพรให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความเจริญ สุขะพลานามัยสมบูรณ์ แข็งแรงปราศจากโรคภัยและสรรพสิ่งที่ไม่ดีทั้งปวง พบแต่ความร่มเย็นตลอดไปด้วยเทอญ

ด้วยรักและศรัทธา

อัมพร อารงลักษณ์

บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
คณะบรรณาธิการ	ii-iii
คณะกรรมการบริหารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย	iv
สารบรรณาธิการ	v-vi
บทความวิชาการ	
การนำเสนอและการแสดงข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ	1
จำเนียร จวงตระกูล สุรมงคล นิมจิตต์ กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ และ รุจิรา ธิคารมย์	
ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล	12
ธัญญรัตน์ ทองขาว	
คุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่สถานการณ์ ความไม่สงบ : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี	30
อารุจี ศักดิ์สวัสดิ์	
นันททัศนะ	
ระบบเศรษฐกิจกระบวนทัศน์ใหม่เพื่อการฟื้นฟูประเทศสู่ยุคหลังโควิด-19: ประเทศไทยและโลกวิกฤตเพราะระบบเศรษฐกิจที่ผิด	46
ประเวศ วะสี	
สรุปการปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “การพัฒนาประเทศและการปรับตัวขององค์กรในยุค New Normal” โดย สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์	51
ณัฐภัทร์ รังวงศ์วาน	
สรุปการบรรยายพิเศษ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์กับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุค New Normal วิถี ใหม่หลัง COVID” โดย พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต	57
มณีชีชาวล มณีศรี	
อ่านมาแล้ว “Rankings not be – all , end – all for Thai unis”	72
จรัญ จันทลักษณ์	
แนะนำหนังสือ	
แนะนำหนังสือ “People Analytics in the Era of Big Data”	75
ของ Jean Paul Isson and Jesse S.Harriott (Forward by Dr.Jac Fitz-Enz)	
ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี	

กิจกรรมของสมาคม	77
รูปแบบการส่งบทความเพื่อเผยแพร่	
Template การเขียนบทความ	79
Template การเขียนนันทักษะ	83
Template การเขียนแนะนำหนังสือ	84

การนำเสนอและการแสดงข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

Data Presentation and Display in Qualitative Research

จำเนียร จวงตระกูล¹, สุธมมงคล นิมจิตต์², กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่³ และ รุจิรา ริกามย์⁴

บทคัดย่อ

ข้อมูลถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งของการวิจัย การนำเสนอและการแสดงข้อมูลที่ดียิ่งจะช่วยดึงดูดความสนใจจากผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวิจัยทุกกลุ่ม รวมทั้งผู้ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติให้ทุนสนับสนุนการวิจัยหรือผู้ว่าจ้างให้ดำเนินการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องใช้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย อีกทั้งแหล่งที่มาของข้อมูลก็มีความหลากหลาย เช่น จากการสัมภาษณ์ หรือการสังเกต และสื่อบันทึกข้อมูล รวมทั้งข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อีกด้วย การนำเสนอและการแสดงข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพจึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์หรือวิธีการที่แตกต่างออกไป บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาแนวคิดและกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการนำเสนอและการแสดงข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเพิ่มเติมทางเลือกให้แก่นักวิจัยที่สนใจ การวิจัยเชิงคุณภาพได้นำไปใช้ในการนำเสนอและแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพในโครงการวิจัยของตนตามความเหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: การนำเสนอข้อมูล การแสดงข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพ

Abstract

Data are essential part of research. Good presentation and display of data in research report helps inducing attention from readers and key stakeholders especially those who are involving in the approval of research report. Data used in qualitative research are variety in both sources and types of data. Qualitative data include transcriptions from interviews or observations and

¹ จำเนียร จวงตระกูล, ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร., อาจารย์พิเศษคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Email: professordrjj@gmail.com

² สุธมมงคล นิมจิตต์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Email: suramongkol_n@mail.rmutt.ac.th

³ กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่, ดร., อาจารย์ประจำคณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

Email: kanvalai_non@yahoo.com

⁴ รุจิรา ริกามย์, นักศึกษาปริญญาเอกคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Email: rujira.ri@nrru.ac.th

audiovisuals including data from several types of social media. Data analysis methods applied in qualitative research are also different from other types of research. Thus different type of methods and techniques in presenting and displaying qualitative data are required in each qualitative research projects. This paper aims to present various methods and strategies in presenting and displaying qualitative data in order to add more alternatives for researchers to appropriately choosing and applying them in their qualitative research project.

Keywords: Data Presentation, Data Display, Qualitative Research

บทนำ

การวิจัยเชิงคุณภาพมีความแตกต่างจากการวิจัยเชิงปริมาณหลายประการ ความแตกต่างที่สำคัญประการหนึ่งคือ วิธีการนำเสนอ (data presentation) และการแสดง (data display) ข้อมูลการวิจัยเนื่องจากข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพมีความแตกต่างจากการวิจัยเชิงปริมาณ อีกทั้งแหล่งที่มาของข้อมูลวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความก็ใช้วิธีการที่มีความแตกต่างกัน นำไปสู่ความจำเป็นที่จะต้องใช่วิธีการนำเสนอและการแสดงข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย อย่างไรก็ตามงานเขียนที่เกี่ยวกับการนำเสนอและการแสดงข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเขียนที่เป็นภาษาไทยที่อยู่ในรูปหนังสือ ตำรา หรือบทความต่าง ๆ ยังมีไม่เพียงพอที่นักวิจัยจะสามารถเลือกใช้ได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงสมควรจะมีการนำเสนอทางเลือกเพิ่มเติมให้มากขึ้น

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย (1) ลักษณะสำคัญของข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลกับการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (3) รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (4) กลยุทธ์การนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (5) ข้อควรคำนึงในการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ และ (6) สรุปและเสนอแนะ ตามลำดับไป

ลักษณะสำคัญข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อเป็นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้เขียนจะกล่าวถึงคำจำกัดความของข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative data definition) เสียก่อน ทั้งนี้ QuestionPro (2020) ได้อธิบายว่า ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลที่เป็นแบบประมาณการและยึดถือคุณลักษณะ

เป็นสำคัญ เป็นข้อมูลที่สังเกตและบันทึกได้ ข้อมูลประเภทนี้เก็บรวบรวมได้โดยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว การสัมภาษณ์กลุ่มและวิธีการอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ในทางสถิติจะเรียกว่าข้อมูลแยกประเภท (categorical data) เป็นข้อมูลที่สามารถจัดเป็นประเภทได้ตามคุณลักษณะ (attributes) และคุณสมบัติ (properties) ของสิ่งของ (thing) หรือปรากฏการณ์ (phenomenon) (QuestionPro, 2020)

จากคำจำกัดความข้างต้นจะเห็นว่าข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพมีลักษณะเป็นข้อความที่อธิบายคุณลักษณะของสิ่งของหรือปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นข้อมูลที่มีจะไม่แสดงเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ การสังเกต การเข้าร่วม ข้อมูลเอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งสื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้มาจากสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ อีกด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลกับการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสัมพันธ์กับวิธีการนำเสนอและการแสดงข้อมูลในการวิจัย ดังนั้นในส่วนนี้จะนำเสนอวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสังเขป ในภาพรวมการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นจะมีวิธีการดำเนินการสามขั้นตอนคือ (1) การวิเคราะห์เนื้อหาพื้นฐาน (content analysis process) (2) การวิเคราะห์เนื้อหาตามรูปแบบวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis approaches) และ (3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามยุทธศาสตร์การวิจัย (qualitative analysis of each research strategy) ดังจะได้อธิบายโดยสังเขปดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์เนื้อหาพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ซึ่ง “เป็นการวิเคราะห์ตัวเนื้อหาของสารหรือข้อความที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารกันซึ่งอาจจะปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยเป็นการลดทอนปริมาณข้อมูลจากขนาดใหญ่ลงมาเป็นหน่วยของความหมายที่มีขนาดเล็ก เป็นการวิเคราะห์ที่ไม่ใช้ตัวเลขหรือสถิติ โดยทั่วไปแล้วกระบวนการวิเคราะห์ประกอบด้วย การลงรหัส (Coding) และการกำหนดหัวข้อหลัก (Themes) หรือแบบแผน (Patterns)” (จำเนียร จวงตระกูล และ นวสินท์ วงศ์ประสิทธิ์, 2562, หน้า 4) โดยมีส่วนสำคัญประกอบด้วย การย่อ (Condensation) รหัส (Coding) หัวข้อเรื่องรอง (Category) และ หัวข้อเรื่องหลัก (Theme) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ส่วนสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาในการวิจัยเชิงคุณภาพ

คำ	ความหมาย
การย่อ (condensation)	การย่อ (condensation) เป็นกระบวนการในการย่อข้อความให้สั้นลงในขณะที่ยังคงรักษาความหมายหลักไว้
รหัส (code)	รหัส (code) เป็นฉลาก หรือ ชื่อ ที่สามารถอธิบายความหมายได้ชัดเจนที่สุดว่าในหน่วยความหมายย่อ (condensed meaning units) นั้นหมายความว่าอย่างไรตามปกติจะมีความยาวเพียงหนึ่งหรือสองคำ
หัวข้อเรื่อง (category)	หัวข้อเรื่อง (category) เป็นการนำเอารหัสหลายรหัสที่มีความสัมพันธ์กันในด้านเนื้อหาหรือบริบทมารวมเป็นกลุ่มเดียวกันแล้วตั้งชื่อขึ้นมา ใหม่เป็นหัวข้อเรื่อง หัวข้อเรื่องจะตอบคำถามเกี่ยวกับ ใคร? อะไร? ที่ไหน? หรือ เมื่อไร?
หัวข้อเรื่องหลัก (theme)	หัวข้อเรื่องหลัก (theme) เป็นการนำเอา หัวข้อเรื่อง ที่มีความหมายพื้นฐาน (underlying meaning) เช่น ความหมายที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในตั้งแต่สองหัวข้อเรื่องขึ้นไปมารวมไว้อยู่ในกลุ่มเดียวกันแล้วตั้งชื่อใหม่ขึ้นมาเป็นหัวข้อเรื่องหลัก หัวข้อเรื่องหลักจะตอบคำถามเกี่ยวกับ ทำไม? อย่างไร? ในทิศทางใด? หรือ โดยวิธีการใด?

ที่มา: แปลและดัดแปลงจาก Erlingsson & Brysiewicz, 2017, p. 94; (จำเนียร จวงตระกูล และ นวสินท์ วงศ์ประสิทธิ์, 2562, หน้า 5.)

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่า การวิเคราะห์เนื้อหาในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการนำเอาเนื้อหาของสารหรือข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดการย่อ สารสำคัญของสาร ส่วนใดส่วนหนึ่ง เช่น คำ วลี ประโยค หรือย่อหน้า เป็นต้น เพื่อใช้เป็นฐานในการกำหนดรหัส และนำไปสู่การกำหนดประเภทหรือกลุ่มของรหัสอันถือได้ว่าเป็นหัวข้อเรื่อง ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหัวข้อเรื่องหลัก ที่ถือว่าเป็นผลของการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์เนื้อหาตามรูปแบบวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหาตามรูปแบบวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายรูปแบบ แต่ในที่นี้จะแบ่งออกเป็นสามแนวทางตามการแบ่งของ Hsieh & Shannon (2005) ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหาแบบดั้งเดิม (conventional content analysis) การวิเคราะห์เนื้อหาแบบกำหนดทิศทางล่วงหน้า (directed content analysis) และ การวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปความ (summative content analysis) การวิเคราะห์เนื้อหาแบบดั้งเดิมเป็นวิธีการวิเคราะห์โดยการกำหนดรหัสจากเนื้อหาของข้อมูล (Hsieh & Shannon, 2005) เป็นวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาที่ใช้กับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้อยู่ทฤษฎีการวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎี (grounded theory) แต่ก็สามารถนำไปใช้ได้โดยทั่วไป วิธีการนี้ใช้ในกรณีที่ยังไม่มีทฤษฎีที่จะใช้เป็นฐานในการกำหนดรหัสล่วงหน้าได้ ลำดับต่อมาคือการวิเคราะห์เนื้อหาแบบกำหนดทิศทางล่วงหน้า เป็นวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาในกรณี

ที่มีทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นฐานในการกำหนดรหัสล่วงหน้าได้ (Elo & Kyngas, 2008; Hsieh & Shannon, 2005; Zhang & Wildemuth, 2009) เช่น ในกรณีที่นักวิจัยทำการวิจัยแบบผสมโดยใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบผสมแบบทำตามลำดับเพื่ออธิบายผล (sequential explanatory) (Creswell, 2009; Creswell & Plano Clark, 2018; Terrell, 2012) ซึ่งนักวิจัยดำเนินการวิจัยแบบเชิงปริมาณก่อนตามด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพและนำเอาผลของการวิจัยเชิงคุณภาพมาอธิบายผลของการวิจัยเชิงปริมาณ นักวิจัยสามารถนำทฤษฎีที่ได้ทบทวนวรรณกรรมไว้แล้วมาใช้เป็นฐานในการกำหนดรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการของการวิเคราะห์เนื้อหาแบบนี้ได้ ส่วนการวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปความ นั้นจะเริ่มต้นด้วยการกำหนดคำสำคัญแล้วนำไปสู่การกำหนดรหัสตามกระบวนการของวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบนี้ต่อไป (Hsieh & Shannon, 2005; Nang, Monahan, Diehl, & French, 2015) สาระสำคัญของการวิเคราะห์เนื้อหาทั้งสามแบบสามารถสรุปเปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: เปรียบเทียบกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาสามแบบ

ประเภทการวิเคราะห์เนื้อหา	การเริ่มต้นวิเคราะห์	เวลาการกำหนดรหัสหรือคำสำคัญ	แหล่งที่มาของรหัสหรือคำสำคัญ
แบบดั้งเดิม	การสังเกต	กำหนดรหัสระหว่างการวิเคราะห์	สารในตัวข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์
แบบกำหนดล่วงหน้า	ทฤษฎี	กำหนดรหัสล่วงหน้าและระหว่างการวิเคราะห์	ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
แบบสรุปความ	คำสำคัญ	กำหนดคำสำคัญล่วงหน้าและระหว่างการวิเคราะห์	ความสนใจของนักวิจัยหรือการทบทวนวรรณกรรม

ที่มา: แปลจาก Hsieh & Shannon, 2005, p. 1286; (จำเนียร จวงตระกูล และ นวสินธ์ วงศ์ประสิทธิ์, 2562, หน้า 9.)

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่าในการวิเคราะห์เนื้อหาทั้งสามแบบนี้มีวิธีการและกระบวนการในการดำเนินการที่แตกต่างกันแต่การวิเคราะห์เนื้อหาทุกแบบจะมีการกำหนดรหัส เพื่อนำไปสู่การกำหนดประเภทหรือกลุ่มของรหัสอันถือได้ว่าเป็นหัวข้อเรื่อง ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหัวข้อเรื่องหลักที่ถือว่าเป็นผลของการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามยุทธศาสตร์การวิจัยของการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพมียุทธศาสตร์การวิจัยหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับกรอบการวิจัย (จำเนียร จวงตระกูล, 2560) รวมทั้งกระบวนการวิจัยที่นักวิจัยเลือกใช้นำทางการวิจัย (Creswell, 2013) แต่ในที่นี้จะแบ่งกลุ่มยุทธศาสตร์การวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มตามแนวทางของ Creswell (2013) ได้แก่ ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบชีวประวัติหรือการบรรยาย (biography or narrative study) แบบศึกษาปรากฏการณ์

(phenomenological study) แบบการศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎี (grounded theory) แบบการศึกษาวัฒนธรรม (ethnographical study) และแบบกรณีศึกษา (case study) ซึ่งแต่ละยุทธศาสตร์การวิจัยนอกจากจะต้องใช้กระบวนการและวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นยังจะต้องดำเนินการวิเคราะห์เพิ่มขึ้นโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบเฉพาะของแต่ละยุทธศาสตร์ เช่น ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบศึกษาปรากฏการณ์ (phenomenological study) อาจเลือกใช้วิธีการของ Giorgi (1985) หรือ Moustakas (1994) ในการดำเนินการ เป็นต้น

ดังนั้นในการนำเสนอและการแสดงข้อมูลจึง จำเป็นต้องพิจารณาความแตกต่างของวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบเฉพาะของแต่ละยุทธศาสตร์การวิจัยเชิงคุณภาพที่นักวิจัยเลือกใช้ประกอบด้วย

รูปแบบการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการศึกษาของ Verdinelli & Scagnoli (2013) พบว่ามีรูปแบบการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้กันอยู่ทั่วไป 9 รูปแบบ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: รูปแบบการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ 9 รูปแบบ

รูปแบบการแสดงผลข้อมูล	วัตถุประสงค์
แบบกล่อง (boxed display)	เน้นข้อความที่เฉพาะเจาะจงที่พิจารณาเห็นว่าสำคัญโดยนำบรรจุเข้าไปในกล่อง
แบบจำลองต้นไม้การตัดสินใจ (decision tree modeling)	เพื่ออธิบายความเห็น การตัดสินใจ และการกระทำ
แบบผังการไหลของงาน (flow chart)	เพื่อแสดงทิศทางของการไหลและแสดงเส้นทางเดินของกลุ่มต่างๆ
แบบขั้นบันได (ladder)	เพื่อเป็นตัวแทนมิติต่าง ๆ ของความก้าวหน้าของปรากฏการณ์บางอย่างในช่วงเวลาหรือแสดงระดับหรือขั้นตอน
แบบแมทริกซ์ (matrix)	เพื่อเชื่อมมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สองมิติขึ้นไป หรือตัวแปร หรือแนวคิดของประเด็นที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นที่สนใจ
แบบเปรียบเทียบ (metaphorical visual display)	เพื่อเสนอโดยเปรียบเทียบให้เห็นทางของประเด็นหรือหัวข้อเรื่องหลักที่ค้นพบ
แบบปรับปรุงไดอะแกรมของเว็น (modified Venn diagram)	เพื่อระบุด้านหรือแนวคิดหรือประเภทข้อมูลหรือกระบวนการร่วมกันหรือเชื่อมกัน
แบบเครือข่าย (network)	เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างหัวข้อเรื่องหลักกับหัวข้อเรื่องหรือประเภทข้อมูลหลักหรือประเภทข้อมูลรอง
แบบแบ่งชั้น (taxonomy)	เพื่อจำแนกหรือจัดระเบียบข้อมูล

ที่มา: Verdinelli & Scagnoli, 2013, p. 364.

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่ารูปแบบของการนำเสนอและการแสดงข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นมิให้เลือกใช้ได้หลากหลายรูปแบบโดยแต่ละแบบก็มีวัตถุประสงค์หรือคุณประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไปซึ่งนักวิจัยสามารถเลือกใช้ได้ตามที่มีความเหมาะสมกับโครงการวิจัยของตน

จากการศึกษาของ Verdinelli & Scagnoli (2013) พบว่ารูปแบบการนำเสนอและแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้รับความนิยมมากที่สุดห้าอันดับแรก ได้แก่ แบบแมทริกซ์ เป็นที่นิยมใช้มากที่สุดที่เป็นอันดับแรก มีผู้ใช้ร้อยละ 60.2 อันดับสอง คือแบบเครือข่าย มีผู้ใช้ร้อยละ 48 อันดับสาม คือแบบผังการไหลของงาน มีผู้ใช้ร้อยละ 35 อันดับสี่ คือแบบกล่อง มีผู้ใช้ร้อยละ 29 อันดับห้า คือแบบปรับปรุงไดอะแกรมของเวิน มีผู้ใช้ร้อยละ 17 สำหรับตัวอย่างการนำเสนอการแสดงผลที่เป็นภาพของแต่ละรูปแบบนั้นสามารถศึกษาได้จาก Verdinelli & Scagnoli (2013)

นอกจากรูปแบบการนำเสนอหรือการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพทั้ง 9 แบบดังกล่าวมาแล้วนั้น ยังมีอีกแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมใช้คือแบบที่ราชบัณฑิตสถานได้บัญญัติศัพท์เฉพาะว่า “บรรณพิลาส” ซึ่งแปลมาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Vignette” มีลักษณะคล้ายการนำเสนอแบบกล่อง (Marshall & Rossman, 1999; Reay, Zafar, Monteiro, & Glaser, 2019)

กลยุทธ์การนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลยุทธ์หรือวิธีการนำเสนอหรือลำดับการแสดงผลนั้นทำได้หลายแบบ เช่น การนำเสนอแบบจากง่ายไปหายาก หรือแบบเรียงลำดับวัน เดือน ปี เป็นต้น ในที่นี้จะนำเสนอกลยุทธ์ 9 ประการที่นำเสนอโดย Chenail (1995) ซึ่งได้เสนอแนะกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการนำเสนอข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ 9 ประการดังต่อไปนี้ (1) การนำเสนอโดยยึดถือความเป็นธรรมชาติเป็นหลัก (natural) กล่าวคือนำเสนอตามปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพเป็นจริงตามธรรมชาติ เช่น การนำเสนอในรูปแบบของกระบวนการแบบเป็นขั้นเป็นตอนตั้งแต่ต้นจนจบปรากฏการณ์นั้น (2) การนำเสนอจากสิ่งที่ง่ายที่สุดไปสู่สิ่งที่ยากที่สุด (most simple to most complex) เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายให้ใช้วิธีการนำเสนอจากสิ่งที่ง่ายที่สุดไปสู่สิ่งที่มีความยากหรือมีความซับซ้อนมากที่สุด การดำเนินการเช่นนี้จะทำให้ผู้อ่านสามารถติดตามได้ง่ายขึ้นและสะดวกขึ้น (3) การนำเสนอจากสิ่งที่ค้นพบก่อนไปสู่สิ่งที่ค้นพบทีหลัง (first discovered/constructed to last discovered/constructed) วิธีการนี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้นเนื่องจากได้มองเห็นภาพที่เป็นการนำเสนอที่เป็นกระบวนการและขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันไป (4) การนำเสนอในรูปแบบเชิงปริมาณ (quantitative-informed) การนำเสนอแบบนี้ใช้วิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งในบางกรณีจะสามารถทำได้

เช่น อาจนำเสนอเป็นตัวเลข เป็นช่วง เป็นกลุ่ม หรือ ความถี่ เป็นต้น (5) การนำเสนอโดยใช้ทฤษฎีนำทาง (theory-guided) การนำเสนอตามแนวทางนี้เป็นการจัดเรียงข้อมูลตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการอย่างใดอย่างหนึ่งที่นักวิจัยทำการศึกษาวិธีการนี้นิยมใช้มากในการวิจัยในการรักษาทางการแพทย์ (6) การนำเสนอโดยการบรรยายด้วยตรรกะ (narrative logic) การนำเสนอตามแนวทางนี้เป็นการจัดเรียงข้อมูลที่เป็นแบบการเล่าเรื่องให้มองเห็นภาพตามเรื่องราวที่ประสงค์จะนำเสนอ (7) การนำเสนอจากสิ่งที่สำคัญที่สุดไปสู่สิ่งที่สำคัญน้อยที่สุดหรือจากเรื่องใหญ่ไปสู่เรื่องเล็ก (most important to least important or from major to minor) การนำเสนอในรูปแบบนี้เป็นการนำเสนอว่าเรื่องใดมีความสำคัญมากที่สุดหรือเป็นเรื่องใหญ่มากที่สุดแล้วเชื่อมโยงไปสู่เรื่องที่มีความสำคัญน้อยที่สุดหรือเรื่องเล็กที่สุด (8) การนำเสนอแบบดราม่า (dramatic presentation) การนำเสนอแบบนี้เป็นการนำเสนอเรื่องที่เป็นเรื่องร้ายแรงก่อนเพื่อไม่ให้เกิดความประหลาดใจหรือสิ่งที่อาจคาดการณ์ไม่ถึงได้ในตอนสุดท้าย (9) การนำเสนอแบบตามสะดวก (no particular order) เป็นวิธีการนำเสนอตามความสะดวกของนักวิจัยซึ่งอาจจะไม่มีรูปแบบหรือขั้นตอนการนำเสนอตามแบบอย่างต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

การนำเสนอข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพทั้ง 9 แบบที่ได้นำเสนอมานั้นนักวิจัยสามารถนำไปพิจารณาเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมตามลักษณะของโครงการวิจัยของตนทั้งนี้เพื่อให้ผู้อ่านและผู้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยหรือผู้ว่าจ้างให้ทำการวิจัยเกิดความเข้าใจได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น

ข้อควรคำนึงในการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นนักวิจัยมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงอย่างน้อยที่สุดสองด้านคือ ประเด็นจรรยาบรรณวิชาชีพนักวิจัย (ethical issues) กับ ประเด็นความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพ (rigor or trustworthiness issues) ในประเด็นจรรยาบรรณวิชาชีพนักวิจัยนั้นนักวิจัยจะต้องคำนึงถึงเรื่องการรักษาความลับและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลหลัก (confidentiality) และประเด็นอื่นๆ โดยจะต้องนำเสนอและแสดงข้อมูลโดยไม่เปิดเผยชื่อและข้อมูลใดๆ ของผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) หรือกระทำด้วยประการใดๆ ที่อาจทำให้ผู้อ่านสามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลหลักได้ เป็นต้น ส่วนในประเด็นความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้นนักวิจัยจะต้องระบุมাত্রการในการสร้างความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ผู้อ่านได้มั่นใจว่าข้อมูลที่นำเสนอและแสดงนี้มีความเชื่อถือได้ เช่น การตรวจสอบรอบทิศทาง (triangulation) ในประเด็นต่างๆ การตรวจสอบข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูลหลัก (member check) หรือการจัดระบบการตรวจสอบงานวิจัย (audit trail) เป็นต้น (จำเนียร จวงตระกูล, 2563)

สรุปและเสนอแนะ

บทสรุป

จากการศึกษาในบทความนี้สรุปได้ว่าข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลที่เป็นข้อความอธิบายสิ่งของหรือปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นข้อมูลที่มักจะไม่แสดงเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ โดยได้มาจากการเก็บรวบรวมมาโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เอกสารหลักฐานต่าง ๆ โสตทัศนูปกรณ์ ต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ เป็นต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการ ลงรหัส จัดประเภทข้อมูลและกำหนดประเด็นหัวข้อเรื่องหลัก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาสามรูปแบบใหญ่ ๆ คือ แบบดั้งเดิม แบบกำหนดทิศทางล่วงหน้า และแบบสรุปความ โดยนำไปวิเคราะห์ต่อตามรูปแบบของแต่ละยุทธศาสตร์การวิจัยเชิงคุณภาพตามที่ได้จัดแบ่งไว้ ส่วนการนำเสนอและการแสดงข้อมูลนั้นมีการใช้รูปแบบต่าง ๆ รวม 9 รูปแบบ ทั้งนี้รูปแบบที่ได้รับความนิยมสูงสุดสามอันดับแรกคือ คือแบบแมทริกซ์เป็นที่นิยมใช้เป็นอันดับแรก อันดับสองคือแบบเครือข่าย และอันดับสามคือแบบผังการไหลของงาน กลยุทธ์ที่ใช้ในการนำเสนอและแสดงข้อมูลนั้นสรุปได้ว่ามี 9 วิธีการซึ่งนักวิจัยสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับโครงการวิจัยของตน นอกจากนี้ นักวิจัยยังจะต้องคำนึงถึงประเด็นจรรยาบรรณวิชาชีพนักวิจัย และ ประเด็นความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย

ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอและการแสดงข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งมีความหลากหลายทั้งรูปแบบและกลยุทธ์ในการนำเสนอและการแสดง เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำเสนอรายงานวิจัยเชิงคุณภาพแต่ละโครงการนักวิจัยควรพิจารณาเลือกใช้รูปแบบและกลยุทธ์ในการนำเสนอและการแสดงข้อมูลให้เหมาะสมกับโครงการวิจัยเชิงคุณภาพของตน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงการออกแบบการวิจัยเริ่มตั้งแต่การเลือกกระบวนการค้นคว้าวิจัยและยุทธศาสตร์การวิจัยเชิงคุณภาพที่นักวิจัยเลือกใช้ในการดำเนินโครงการวิจัยเชิงคุณภาพของตน นอกจากนี้ นักวิจัยยังจะต้องใช้มาตรการต่างๆ ทางด้านจรรยาบรรณวิชาชีพนักวิจัยและด้านความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพประกอบการนำเสนอและการแสดงข้อมูลด้วย

อ้างอิง

ภาษาไทย

- จำเนียร จวงตระกูล. (2560). การออกแบบการวิจัยภาคปฏิบัติ: การศึกษาจากบทความวิจัยในวารสารวิชาการในประเทศไทย. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์. 4 (2). 172-206.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2563). การออกแบบการวิจัย: ประเด็นจริยธรรมและความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเทอร์เน็ตในชั้นแนล จำกัด.
- จำเนียร จวงตระกูล และ นวีสันท์ วงศ์ประสิทธิ์. (2562). การวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ: PAAT Journal 2(2). 1-14.

English

- Chenail, R. J. (1995). Presenting Qualitative Data. *The Qualitative Report*, 2(3), 1-9. Online available at: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol2/iss3/5>; retrieved 3 May 2020.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3 ed.). Los Angeles: SAGE.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3 ed.). Thousand Oaks, California: SAGE.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3 ed.). Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Elo, S., & Kyngas, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62, 107-115.
- Erlingsson, C., & Brysiewicz. (2017). A hands-on guide to doing content analysis. *African Journal of Emergency Medicine*, 7, 93-99.
- Giorgi, A. (Ed.) (1985). *Phenomenology and Psychological Research*. Pittsburgh, PA: Duquesne University Press.
- Hsieh, H-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1999). *Designing Qualitative Research* (3rd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks: Sage.

- Nang, R. N., Monahan, F., Diehl, G. B., & French, D. (2015). A Qualitative Content Analysis of Global Health Engagements in Peacekeeping and Stability Operations Institute's Stability Operations Lessons Learned and Information Management System. *Military Medicine*, 180(4), 409-418.
- QuestionPro. (2020). Qualitative Data- Definition, Types, Analysis and Examples. Online available at: <https://www.questionpro.com/blog/quantitative-data/>: retrieved 24 August 2020.
- Reay, T., Zafar, A., Monteiro, P., & Glaser, V. . (2019). Presenting Findings from Qualitative Research: One Size Does Not Fit All! *Research in the Sociology of Organizations*, 2019, 201-216.
- Terrell, S. R. (2012). Mixed-Methods Research Methodologies. *The Qualitative Report*, 17(1), 254-280.
- Verdinelli, S., & Scagnoli, N. (2013). Data Display in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 12, 359-381.
- Zhang, Y., & Wildemuth, B. M. (2009). Qualitative analysis of content. In B. M. Wildemuth (Ed.), *Applications of Social Research Methods to Questions in Information and Library Science* (pp. 297-307). Westport, CT: Libraries Unlimited.

**ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง
อำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล
(Public Opinion regarding Work Performance upon Good Governance
Principle of the Thachamoung Sub-District Administrative Organization,
Rattaphum District, Songkhla Province)**

ธัญญรัตน์ ทองขาว⁵

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักความโปร่งใส และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ การเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าชะมวง จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ค่าทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่า t-test และค่า F-test ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงตามแนวทางหลัก ธรรมาภิบาล ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความโปร่งใสตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อาชีพ รายได้ ศาสนา การเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงที่ควรปรับปรุง คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงควรมีการพัฒนาการสื่อสารโดยการใช้ช่องทางในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับประชาชนให้เพิ่มขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก โดยใช้รูปแบบที่น่าสนใจ เช่น การทำคลิปวิดีโอสั้นในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

⁵ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: tidaratthongkhaw@gmail.com

อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นช่องทางที่ประชาชนจะสอบถาม เสนอแนะ หรือค้นคว้าหาข้อเท็จจริง ตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลที่ดียิ่งขึ้นในการบริหารจัดการตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล

คำสำคัญ : ธรรมาภิบาล, ผลการดำเนินงาน

Abstract

This research aimed to study the level of people's opinions on the performance of Thachamouang Subdistrict Administrative Organization (SAO) according to the 6 principles of good governance: moral principles, rule of law, participation, responsibility, worthiness, and transparency. Also, it was to compare the public opinions on the performance according to the good governance principles, divided the personal factors: gender, age, education level, religion, occupation, income, membership of a club or development group in the area, and participation in activities organized by SAO. The data were collected from the 389 samples who were the people living in Thachamouang Subdistrict, Rattaphum District, Songkhla Province by using questionnaire. The data were then analyzed using Frequency, Mean, Standard Deviation, t-test and the F-test. The results showed that the people had opinions about the performance of SAO based on the principles of good governance at a medium level. Governance of rule of law was at the highest mean, followed by responsibility, worthiness, participation, moral principle and transparency, respectively. When comparing the opinions of the public on the performance of SAO classified by the personal characteristics, it was found that gender, occupation, income, religion, membership in clubs or development groups in the area and participation in the activities organized by SAO were different. There was the opinion over the performance of SAO at no difference which was inconsistent with the hypothesis set. The people with different age, educational level would have a different opinion on the performance of SAO at statistically significant 0.05 which was consistent with the research hypothesis. The suggestions from the findings for the improvement of good management in local government administration of SAO included developing communication through the use of various communication channels with the public. For instance, there should be short video clips for presenting information and news to cover all groups of people. This would make people able to access the information more easily and have more opportunities for participation. It can also be used as a channel for people to inquire, suggest or research facts, monitor the work performance of Thachamouang Subdistrict Administrative Organization more easily. This will result in better management according to the principles of good governance.

Key Words: public opinion, good governance, work performance, Thachamoung, Songkhla

บทนำ

ธรรมาภิบาลจัดเป็นแนวคิดที่สำคัญในการบริหารงานและการปกครอง ในปัจจุบัน แนวคิดธรรมาภิบาลได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายตั้งแต่ภายหลังประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ทั้งนี้ในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ระบุให้รัฐบาลไทยนั้นจะต้องสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ แนวทางธรรมาภิบาลจึงได้ถูกนำมาใช้เพื่อการดำเนินการและแก้ปัญหาในการบริหารจัดการองค์กร และปรับปรุงประสิทธิภาพต่างๆในการบริหาร ซึ่งจะอยู่ภายใต้กรอบแนวคิดด้านธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินการจัดระเบียบให้สังคม รัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ ให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมสร้างความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเสียภายในภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความมีส่วนร่วม และความโปร่งใส อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทยรัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบันการบริหารจัดการที่ดีคือหลักการบริหารที่มุ่งเน้นหลักการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ซึ่งปัจจุบันการบริหารงานในภาครัฐนั้นได้รับความสนใจอย่างมากจากประชาชน ในเรื่องของความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนั้นการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐก็เพื่อที่จะให้ประชาชนได้เกิดความเชื่อถือว่าปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันของหน่วยงานภาครัฐจะลดลง ซึ่งสิ่งที่จำเป็นในการบริหารงานของหน่วยงานในภาครัฐ ได้แก่ ภาวะรับผิดชอบ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (Anti-Corruption) การสร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การสร้างกรอบทางกฎหมายกระบวนการยุติธรรม (The Rule of Law) การตอบสนองที่ทันการ (Responsiveness) ความเห็นชอบร่วมกัน (Consensus Oriented) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) ความเสมอภาค (Equity) ซึ่งหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมี 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่เลือกปฏิบัติ และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย
2. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยมีการให้และการรับข้อมูลที่เป็นจริง ทันการณ์ ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปที่ชัดเจนและเท่าเทียม และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
3. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิด ร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศในด้านต่างๆ เช่น การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผิดชอบต่อการกระทำนั้น
4. หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นการสร้างกลไกให้มีผู้รับผิดชอบ ตระหนักในหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของ

บ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

5. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

6. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย และเคารพในสิทธิของผู้อื่น

หลักธรรมาภิบาลได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในหลายภาคส่วนโดยเฉพาะภาครัฐ และหนึ่งในองค์กรภาครัฐที่ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงานคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่น จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ การปกครองท้องถิ่นที่ปกครองโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง ที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั้งประเทศได้ทั่วถึง การปกครองท้องถิ่นยังมีความสำคัญในฐานะเป็นกลไกในการกระจายทรัพยากรการพัฒนาของรัฐไปสู่ชนบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่และมีอำนาจในการบริหารจัดการตนเอง ผู้บริหารท้องถิ่นจึงจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานของท้องถิ่นให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วยังจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม และดำเนินการบริหารท้องถิ่นโดยมีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นเครื่องกำกับด้วยการบริหารท้องถิ่นจึงจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ชุมชนและประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญ เพราะในด้านการปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นกลไกทางการปกครองที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาในระดับพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ การเงินการคลัง การบริหารงานบุคคล ซึ่งมีอำนาจโดยเฉพาะ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศ ดังนั้นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นหลักการบริหารในการปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุขโดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญและนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งพื้นที่ในความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ก็มีความเหมือนและแตกต่างกันออกไป

พื้นที่เขตอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกสุดของจังหวัดสงขลา ติดต่อกับอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล เป็นอำเภอที่มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ อำเภอรัตนภูมิมีพื้นที่ประมาณ 517.69 ตารางกิโลเมตร มี 5 ตำบล คือ ตำบลกำแพงเพชร ตำบลควนรู ตำบลคูหาใต้ ตำบลท่าชะมวง และตำบลเขาพระ มีประชากรทั้งหมดประมาณ 60,327 คน ท้องที่อำเภอรัตนภูมิประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองกำแพงเพชร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลกำแพงเพชร เทศบาลตำบลกำแพงเพชร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกำแพงเพชร (เฉพาะนอกเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร) เทศบาลตำบลนาสีทอง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลเขาพระ เทศบาลตำบลคูหาใต้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคูหาใต้ทั้งตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าชะมวงทั้งตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลควนรู ครอบคลุมพื้นที่ตำบลควนรูทั้งตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเขาพระ (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลนาสีทอง) จะเห็นว่าพื้นที่อำเภอรัตนภูมิมีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 3 แห่ง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 แห่งที่มีการกิจหลักคือ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

และการสาธารณสุข การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาการเมืองและการบริหาร ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอรัตนภูมิมีความโดดเด่นที่แตกต่างกัน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีความโดดเด่นในด้านการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีในปี พ.ศ.2558 และ พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบลควนคูมีความโดดเด่นในด้านการเมืองท้องถิ่น ได้รับยกย่องให้เป็นชุมชนต้นแบบและต่อมากลายเป็นสภาองค์กรชุมชนลำดับที่ 2 ของประเทศ และองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระมีความโดดเด่นในด้านการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม ได้รับเกียรติบัตรจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จังหวัดสงขลา ด้านมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในระดับสูงมาก ดังนั้นจึงมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษากิจการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล การส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความพร้อมในการดำเนินการให้บริการธุรกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อันหมายถึงการจัดการที่ดีในทุกๆ ด้าน เมื่อเกิดการบริหารจัดการที่ดี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็จะสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่กำหนดเกณฑ์ชี้วัด และแนวทางการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องการบริหารจัดการที่ดี โดยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานไปสู่การบริหารจัดการที่ดี รัฐบาลจึงได้จัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรางวัลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อประกาศเกียรติคุณและยกย่องในความมุ่งมั่นที่ได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี พ.ศ.2558 และ พ.ศ.2562 การศึกษานี้ได้ให้ความสนใจต่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลัก ธรรมาภิบาล ว่าแท้จริงแล้วในการบริหารจัดการ ความพยายามเข้าถึงปัญหา ทำการแก้ไข พัฒนาความเจริญอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา นั้น เป็นไปในลักษณะใดและอยู่ในระดับใด โดยพิจารณาจากมุมมองของประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา การพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี ในการปกครองท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ การเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล

3. เพื่อเสนอแนะปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล

1. องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

องค์ประกอบของธรรมาภิบาล ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จะเน้นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการให้บริการของรัฐดังนี้ 1. หลักนิติธรรม คือ กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ มีความเป็นธรรม สามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน ประชาชนตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในกรณีต่างๆ 2. หลักความโปร่งใส คือ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการและสำรวจจำนวนเรื่องกล่าวหา ร้องเรียน หรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีเกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ 3. หลักความรับผิดชอบ คือ การได้รับการยอมรับและความพอใจจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติ คุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ 4. ความคุ้มค่า คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ 5. การมีส่วนร่วม คือ ความสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่างๆ รวมถึงการประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ และจำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของประชาชน 6. หลักคุณธรรม คือ การดำเนินการเรื่องต่างๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วมการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ทั้งในและนอกองค์กรลดลง คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริการจัดการและใช้ทรัพยากรในชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพ อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบวินัย (ประธาน สรรพมมงคล, 2558)

2. ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล

สถาบันพระปกเกล้า (2549) ได้กล่าวถึงเครื่องมือวัดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีดังนี้ 1. หลักนิติธรรม ตัวชี้วัด คือ การแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน/บุคลากร หลักความผูกพันต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ หลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลักไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีความผิด หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ 2. หลักความโปร่งใส ตัวชี้วัด คือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล (ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ, 2545 อ้างอิงใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2561) 3. หลักความรับผิดชอบ ตัวชี้วัด คือ การได้รับการยอมรับและความพอใจจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติ คุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และ บุญมี ลี, 2546) 4.

หลักความคุ้มค่า ตัวชี้วัด คือ หน่วยงานมีการประหยัด หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หน่วยงานมีศักยภาพในการแข่งขัน (ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ, 2545 อ้างถึงใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2561) 5. หลักการมีส่วนร่วม ตัวชี้วัด คือ ความสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่างๆ การประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ จำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของประชาชน (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และ บุญมี ลี, 2546) 6. หลักคุณธรรม ตัวชี้วัด คือ หน่วยงานปลอดคอร์รัปชัน หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ (ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ, 2545 อ้างถึงใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2561) สรุปได้ว่าธรรมาภิบาลมีตัวชี้วัดของแต่ละองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา จำนวน 389 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา การเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีรายละเอียดของคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้ 1. ค่าความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 ของแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา การเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา 2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม คือ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล 3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล 4. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม โดยจะนำมาใช้ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรเพศ และการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง โดยใช้สูตร Independent sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และ 5. ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา การเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมา คือ ประถมศึกษา จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา คือ ปวส./ปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมา คือ ศาสนาพุทธ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นเงิน 10,000-15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 รองลงมา คือ เป็นสมาชิก จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และน้อยที่สุด คือ เป็นกรรมการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 และเคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 ตามลำดับ

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 6 องค์ประกอบ ดังนี้

จากตาราง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 องค์ประกอบ ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.11) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน พบว่า ธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.97$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับของสังคม ($\bar{x} = 3.89$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่ทันสมัยและใช้บังคับด้วยความเป็นธรรม ($\bar{x} = 3.04$) ธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวม ($\bar{x} = 3.87$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ($\bar{x} = 3.05$) ธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า

ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆของ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการจัดรูปแบบกิจกรรมอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.95$) รองลงมา คือ ในการจัดทำบริการสาธารณะ สาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้าง

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม	3.63	0.06	ปานกลาง
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	0.22	สูง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับของสังคม	3.89	0.31	สูง
3. เจ้าหน้าที่มีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่ทันสมัยและใช้บังคับด้วยความเป็นธรรม	3.04	0.20	ปานกลาง
2. ธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม	3.23	0.09	ปานกลาง
1. เจ้าหน้าที่ยึดความถูกต้องในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน	3.08	0.31	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความแตกต่าง	2.90	0.43	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ สำนึกในหน้าที่ ขยันอดทน	3.71	0.49	สูง
3. ธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใส	2.80	0.08	ปานกลาง
1. องค์การบริหารส่วนตำบล เปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้	2.24	0.43	ต่ำ
2. กระบวนการทางการเมือง การเลือกตั้งผู้บริหาร มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม	4.05	0.27	สูง
3. ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างสม่ำเสมอ	2.12	0.33	ต่ำ
4. ธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วม	3.54	0.14	ปานกลาง
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน	3.95	0.22	สูง
2. องค์การบริหารส่วนตำบล มีการตอบสนองและนำความคิดเห็นที่รับฟัง ไปใช้ในการตัดสินใจ หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.50	0.50	ปานกลาง
3. องค์การบริหารส่วนตำบล มีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ให้ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมตรวจสอบ	3.17	0.38	ปานกลาง
การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล

5. ธรรมชาติทางด้านหลักความรับผิดชอบ	3.61	0.12	ปานกลาง
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง	3.91	0.29	สูง
2. องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดกิจกรรมต่างๆโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวม	3.87	0.46	สูง
3. เจ้าหน้าที่ใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา	3.05	0.26	ปานกลาง
6. ธรรมชาติด้านหลักความคุ้มค่า	3.56	0.17	ปานกลาง
1. ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆของ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้มีการจัดรูปแบบกิจกรรมอย่างเหมาะสม	3.95	0.23	สูง
2. มีการบำรุงรักษาสถานที่สาธารณะ มีการจัดการการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน อย่างเหมาะสม	3.06	0.25	ปานกลาง
3. ในการจัดทำบริการสาธารณะ สาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้างต่างๆ มีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	3.67	0.53	ปานกลาง

ต่างๆ มีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.67$) และน้อยที่สุด คือ มีการบำรุงรักษาสถานที่สาธารณะ มีการจัดการการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.06$) ธรรมชาติที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมา คือ ธรรมชาติด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.95$) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีการตอบสนองและนำความคิดเห็นที่รับฟังไปใช้ในการตัดสินใจ หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.50$) และน้อยที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ให้ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.17$) ธรรมชาติที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ธรรมชาติด้านหลักคุณธรรม ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 0.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ สำนึกในหน้าที่ ขยันอดทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.71$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ยึดความถูกต้องในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.08$) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความแตกต่าง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.90$) ธรรมชาติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ธรรมชาติด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{x} = 2.80$, S.D. = 0.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า กระบวนการทางการเมือง การเลือกตั้งผู้บริหาร มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.05$) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.24$) และน้อยที่สุด คือ ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงได้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 2.12$)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล และผลการทดสอบสมมติฐาน

จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับเพศหญิง ($\bar{x} = 3.40$) ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และระดับความคิดเห็นของประชาชนเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.974) จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 259 คน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.39$) ภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 130 คน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.40$) ระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งระดับความคิดเห็นของประชาชนที่เคยเข้าร่วมและไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดย องค์การบริหารส่วนตำบล มีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.421) จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.014) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ อายุกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันกับกลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป กลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันกับกลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับการศึกษากับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และ ปริญญาตรี/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทางหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. = 0.018) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.423) จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

จำแนกตามศาสนา พบว่า ประชาชนที่มีศาสนาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.741) จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.799) จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

จำแนกตามการเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่ พบว่า ประชาชนที่มีการเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มพัฒนาในพื้นที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.854) จึงไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ ระัตนบุรี จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ (พิกุล คุณเชื้อ, 2559) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอพรหมานิกม จังหวัดสกลนคร พบว่า ระดับการบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรหมานิกม จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ (วิหสันต์ ไร่วิบูลย์ และคณะ, 2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ (ศุภศักดิ์ บุญญะสุต, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของกรมสอบสวนคดีพิเศษอยู่ในระดับสูง และขัดแย้งกับการศึกษาของ (สมยศ ปัญญา, 2561) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พื้นที่อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับการศึกษาของ (ชัช วงษ์วิจิตร, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า การที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงอำเภอรัตนบุรีจังหวัดสงขลาตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งถือได้ว่าเป็นระดับความคิดเห็นของประชาชนที่เห็นด้วยกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงอำเภอรัตนบุรีจังหวัดสงขลาในระดับเห็นด้วยปานกลางหรืออาจเทียบได้ว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางนั้น เหตุผลส่วนหนึ่งมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ยึดกรอบในการบริหารราชการแบบธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี และหน่วยงานได้มีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในระดับเท่าๆ กันทุกด้าน ไม่ได้โดดเด่นในด้านใดเป็นพิเศษ ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงอำเภอรัตนบุรีจังหวัดสงขลา จึงได้มีการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้านจากความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงอำเภอรัตนบุรีจังหวัดสงขลา ต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลนั้น สรุปได้ดังนี้

ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา จะมีความโดดเด่นในด้านการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีในปี พ.ศ.2558 และ พ.ศ.2562 แต่มุมมองความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา ประชาชนมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่ายังคงสามารถพัฒนาให้ยิ่งขึ้นได้อีก เมื่อพิจารณาพบว่าธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนั้นเพราะหน่วยงานภาครัฐมีหลักสำคัญในการ

ปฏิบัติงานตามหน้าที่ คือ ทุกหน่วยงานจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่มีการบัญญัติไว้ และต้องมีการใช้อำนาจและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ได้วางไว้ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นว่าเป็นหน้าที่ได้มีการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อพิจารณาในรายเรื่องจึงเห็นว่า ในเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รวมถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับของสังคม และมีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่ทันสมัยและใช้บังคับด้วยความเป็นธรรม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งบรรลุนิติภาวะเป็นผู้มีวุฒิภาวะ จึงมีความเข้าใจในลักษณะของการบริหารงานโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย มีความเข้าใจในลักษณะของการบริหารงานโดยอาศัยอำนาจทางกฎหมายได้ ดังนั้นจึงมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงอำเภอรัตนภูมิจังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ในด้านหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก

ลำดับรองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบ ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับรองลงมาจากธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม เป็นเช่นนั้นเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงได้มีการกำหนดแนวทางในการบริหารงานโดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีหรือการบริหารตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ในด้านความรับผิดชอบต่อประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายเรื่อง ในเรื่องความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงได้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดแก่ส่วนรวม และใส่ใจปัญหาของประชาชน ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางนั้นหมายความว่าสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงจะต้องมีการจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมและให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง โดยในการจัดกิจกรรมควรให้ประชาชนได้มีการประเมินผลการจัดกิจกรรม ประเมินการให้บริการ ในรูปแบบต่างๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ประเมินผ่านทางแอปพลิเคชันต่างๆ หรือ แบบประเมินในรูปแบบของแบบสอบถาม หรือ การให้คะแนน เพื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงจะสามารถนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงในการกิจกรรมต่างๆ ในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น และในการแก้ปัญหาต่างๆ ของประชาชน เจ้าหน้าที่จะต้องใส่ใจปัญหาของประชาชนและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

ลำดับต่อมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนในด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรองลงมาจากหลักความรับผิดชอบต่อประชาชนมองว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงได้มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ โดยมีการจัดรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมในระดับสูง ส่วนการจัดทำบริการสาธารณะสิ่งก่อสร้างต่างๆ มีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและมีการบำรุงสถานที่สาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนถึงความต้องการของประชาชนในด้านบริการสาธารณะอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้จัดบริการสาธารณะให้ตรงกับตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนอย่างแท้จริง รวมถึงเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการเข้ารับบริการสาธารณะพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของประชาชนและนำไปพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น

ลำดับต่อมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยรองลงมาจากหลักความคุ้มค่า ประชาชนมองว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงได้บริหารจัดการโดยมุ่งเน้นในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ โดยมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในระดับที่ดี แต่มีการตอบสนองต่อความคิดเห็นที่ได้รับฟังโดยการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น เพื่อความ

สะดวกและเพิ่มโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการเข้ารับบริการ หรือมีส่วนร่วมในดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง โดยเพิ่มการตอบสนองและนำความคิดเห็นที่รับฟังจากประชาชนไปใช้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพิ่มการสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิดร่วมตรวจสอบ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงให้มากยิ่งขึ้น

ลำดับต่อมา คือ ธรรมชาติทางด้านหลักคุณธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยรองลงมาจากหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ขยันอดทนในระดับที่ดี และมีการยึดความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีการเคารพในความแตกต่างของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง นั้นหมายความว่าสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงจะต้องมีการพัฒนาในการให้บริการให้ประชาชนได้เข้ารับบริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

ลำดับสุดท้าย คือ ธรรมชาติด้านหลักความโปร่งใส ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย โดยประชาชนมองว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีกระบวนการทางการเมือง การเลือกตั้งผู้บริหาร มีความชอบธรรมเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมอยู่ในระดับที่ดี แต่ข้อกำหนดนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรรู้ แต่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงยังมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ และให้ประชาชนได้สามารถติดตามตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงยังอยู่ในระดับที่ต่ำ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงจึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ให้มากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก มีช่องทางการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางในการติดต่อสอบถาม หาข้อเท็จจริง ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น มีการติดประกาศและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ มีรูปแบบเนื้อหาสาระที่ถูกต้องตามความเป็นจริง อ่านแล้วเข้าใจง่าย มีความน่าสนใจ และทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอ รัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาล ภาพรวมพบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน พบว่า ธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับของสังคม และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่ทันสมัยและใช้บังคับด้วยความเป็นธรรม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงควรให้ความสำคัญกับการใช้กฎระเบียบข้อบังคับที่เหมาะสมและทันสมัย มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสาระสำคัญที่ประชาชนควรทราบให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง เช่น มีการติดประกาศและประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

ธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวม และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นจึงควรพัฒนาในเรื่องของการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ควรมีความรวดเร็ว มีความเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้มีโอกาสในการสื่อสาร แจ้งปัญหากับทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงให้สะดวกและมีการตอบสนองที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มช่องทางการสื่อสารและพัฒนาการตอบสนอง เช่น ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊กให้เป็นช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายและมีเจ้าหน้าที่ตอบกลับข้อความแก่ประชาชนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงใส่ใจและแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง ได้มีการจัดรูปแบบกิจกรรมอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ในการจัดทำบริการสาธารณะ สาธารณูปโภค สิ่งก่อสร้างต่างๆ มีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และน้อยที่สุด คือ มีการบำรุงรักษาสถานที่สาธารณะ มีการจัดการการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน อย่างเหมาะสม ดังนั้นจึงควรพัฒนาในเรื่องของการบำรุงรักษาสถานที่สาธารณะ การจัดการการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน อย่างเหมาะสม โดยมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ดียิ่งขึ้น และจัดการการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ป่าไม้ด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรม

ธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วม เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีการตอบสนองและนำความคิดเห็นที่รับฟังไปใช้ในการตัดสินใจ หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงมีกิจกรรมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ให้ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมตรวจสอบ ดังนั้นจึงควรพัฒนาในด้านการสื่อสาร ควรเพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ติดต่อบริการมากยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางและเปิดเวทีให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ควรมีกล่องรับความคิดเห็นปิดไว้ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ท่าชะมวงด้วย และควรจัดกิจกรรมให้ประชาชนได้มีโอกาสมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง เป็นกิจกรรมที่เข้าถึงประชาชนทุกช่วงวัย ใส่ใจความต้องการประชาชนมากยิ่งขึ้น

ธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ สำนึกในหน้าที่ ขยันอดทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ยึดความถูกต้องในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความแตกต่าง ดังนั้นผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา ควรมีการกำหนดนโยบายที่ครอบคลุมกับความจำเป็นของพื้นที่ และครอบคลุมความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มในพื้นที่ ทุกช่วงอายุ ทุกระดับการศึกษา เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมและมีดำเนินงานด้วยความเป็นธรรม มีการขับเคลื่อนนโยบายนานโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และให้ประชาชนได้มีโอกาสประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ โดยอาจจะมีการแจกแบบประเมินให้ประชาชนได้ทำการประเมินผลการดำเนินงาน โดยอาจจะใช้ปุ่มกดให้คะแนน หรือจุดเขียนแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปพิจารณาและพัฒนาต่อไป เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมต่อไป

ธรรมาภิบาลที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใส เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า กระบวนการทางการเมือง การเลือกตั้งผู้บริหาร มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้

และน้อยที่สุด คือ ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงได้อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นควรพัฒนาในด้านการเปิดเผยการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสให้ประชาชนได้ทราบ ในการจัดโครงการหรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ เปิดโอกาสให้ตัวแทนของประชาชนได้เข้าร่วมการประชุมรับฟังการดำเนินงาน การชี้แจงงบประมาณต่างๆ ให้ประชาชนได้มีโอกาสสอบถามและเสนอแนะในแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง ให้ประชาชนได้เข้าร่วมประชุมพูดคุยเสนอแนะถึงผลที่ได้รับ สถานะการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงในมุมมองของประชาชน และนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และควรมีการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ให้มากยิ่งขึ้น ให้มีความเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ ควรเพิ่มช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรรู้ให้ทั่วถึงและง่ายแก่การเข้าถึง และมีเนื้อหาใจความสำคัญที่เข้าใจได้ง่าย มีช่องทางการตรวจสอบการดำเนินงาน การสื่อสาร ผ่านทางเทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ทันสมัย

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลพบว่า ประชาชนที่มีอายุ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง อำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา ตามแนวทางหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวงจึงควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของประชาชน โดยในการจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ควรจัดให้มีความเหมาะสมและครอบคลุมกับประชาชนทุกกลุ่มทุกช่วงอายุทุกระดับการศึกษา ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสรับความรู้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลากหลายช่องทาง อย่างสม่ำเสมอ มีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ เช่น จัดทำเป็นคลิปวิดีโอสั้นเผยแพร่ในแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กในหลายๆ เดือน หรือบ่อยครั้งตามสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอและน่าสนใจ ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในคลิปวิดีโอ รับทราบตามความถนัด อาจมีการจัดรายการให้ความรู้จากเจ้าหน้าที่สู่ประชาชน หรือประชาชนสู่ประชาชนสลับกันไป โดยการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชะมวง จะทำให้การติดตามข้อมูลข่าวสารน่าสนใจ ประชาชนจะเข้ามาติดตามข้อมูลข่าวสาร ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน มีความสนใจและมีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการจากหน่วยงาน มีโอกาสในการรับรู้ข่าวสาร สามารถค้นคว้าหาข้อเท็จจริงตรวจสอบการดำเนินงาน มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*.

กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

ชลัช วงษ์วิจิต. (2558). *การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต*

อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2562, เข้าถึงได้จาก

<http://www.journalgrad.ssru.ac.th/index.php/issue14/article/view/370>

- จุฑาทัย ครุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2563, เข้าถึงได้จาก <http://newtdc.thailis.or.th/docview.aspx?tdcid=282100>
- ดวงตา ราชอาษา. (2558). *แนวทางการขับเคลื่อนการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในยุคทุนนิยม*. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2563, เข้าถึงได้จาก http://www.praewa.ksu.ac.th/new2017/file/20170317_6167216169
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). *ทศวรรษ ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส.
- ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ. (2545). *โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี*. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2541). *ธรรมนูญแห่งชาติดุทธศาสตร์กัญหายนะประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- ธรรมรังสี วรรณโก. (2550). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับสาธารณสุขสมัยใหม่ของแผ่นดิน*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- นพพล สุรณัฏฐินทร์. (2547). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชน จังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/31815>
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2545). *ธรรมาภิบาลในองค์กรอิสระ*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ บุญมี ลี. (2546). *รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). *การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- พิกุล คุณเชื้อง. (2559). *การบริหารงานบุคคลตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอมรรณานิคม จังหวัดสกลนคร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2562, เข้าถึงได้จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/SNGSJ/issue/view/3390>

- วิทสันต์ ไรวินบูลย์ และคณะ. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลัก ธรรมาภิบาล* ของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563, เข้าถึงได้จาก http://gjournal.ksu.ac.th/file/20150728_0459187528.pdf
- วรพจน์ ประชิตวัตติ. (2541). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี* อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <https://www.western.ac.th/media/attachments/2019/01/11/1.-.-.pdf>
- วรภัทร โธธนเกษม. (2542). *การสร้าง Good Governance ในองค์กร. วารสาร กสท., (ตุลาคม), หน้า 17-18.*
- ศุภศักดิ์ บุญญะสุต. (2561). *ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามหลัก ธรรมาภิบาล ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ.* สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2562, เข้าถึงได้จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jsi/article/view/140317>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและมูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย. (2546). *พระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.* กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ ร่วมกับ มูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2542). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ สังคมที่ดี พ.ศ.2542.* กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2549). *ทศธรรม ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.* กรุงเทพฯ : สถาบัน พระปกเกล้า.
- สมยศ ปัญญามาก. (2561). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พื้นที่อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่.* สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2562, เข้าถึงได้จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jsi/article/view/143953>
- สมศักดิ์ สามัคคีธรรม. (2561). *ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบทางสังคม.* กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2541). *คนดีที่สังคมยังต้องการ.* กรุงเทพฯ : แสงดาวการพิมพ์.
- อรทัย กิกผล. (2561). *ท้องถิ่น “ทบทวน ท้าทาย” เพื่อการจัดบริการสาธารณะ.* กรุงเทพฯ : สถาบัน พระปกเกล้า.

**คุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่สถานการณ์
ความไม่สงบ : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี**
(Service Quality of Village Health Volunteers in Unrest Areas : A Case Study of
KhokPho Subdistrict, KhokPho District, Pattani Province)

อารุจี ศักดิ์สวัสดิ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ ประชาชนผู้รับบริการจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำนวน 342 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทั้ง 5 ด้าน ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ระดับรายได้มีผลต่อด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการสร้างความมั่นใจแตกต่างกัน ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานมีผลต่อด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกัน สำหรับข้อเสนอแนะคือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการประชาสัมพันธ์เปิดพื้นที่ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ไปพร้อมกับการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสาธารณสุขพื้นฐานให้กับประชาชนเพื่อให้แผนการพัฒนาสอดคล้องและต่อเนื่องเป็นไป

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
E-mail: augee.s@gmail.com

ตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

Abstract

This quantitative study aimed to investigate the service quality and the relationship between personal factors of service users and service quality of Village Health Volunteers in unrest areas: A case study of Khokpho Subdistrict, Khokpho District, Pattani Province. The sample size used in the research was **342** people who received services from the village health volunteers (VHV) in Khokpho Subdistrict, Khokpho District, Pattani Province. The research instrument used was a questionnaire. The data obtained were analyzed by using descriptive statistics: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Inferential statistics: comparison of the single group mean (Independent Samples t-test) Analysis of variance One-Way. Anova). The paired mean was compared using Least Significant Difference (LSD) at a significant level of 0.05.

The findings revealed that the quality of service of VHV required consisted of 5 factors: physical appearance, reliability and trust, response, confidence building and care which the overall quality was at a high level. Meanwhile, the personal factors consisted of education levels, incomes and knowledge of basic public health which had an impact on the different service quality of VHV. When considering in details, it was found that education levels affected different responses. Income levels affected physical appearance, reliability and trust, confidence building and the different aspects of care. Knowledge of basic health affected physical appearance, reliability and trust, response, confidence building and the different aspects of care.

Key Words: Service Quality, the Village Health Volunteers (VHV)

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2560-2579 ระยะเวลา 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) ตามนโยบายของรัฐบาลที่จะนำประเทศไทยก้าวสู่ Thailand 4.0 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) เพื่อรองรับอนาคตที่มีความเป็นสังคมเมือง สังคมผู้สูงอายุ การเชื่อมต่อ การค้าการลงทุน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีและความเหลื่อมล้ำของ

ระบบสุขภาพ โดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์ เป็น 4 ระยะ ช่วงละ 5 ปี ระยะที่ 1 การมุ่งปฏิรูประบบสุขภาพ ระยะที่ 2 สร้างความเข้มแข็ง ระยะที่ 3 สู้ความยั่งยืน และระยะที่ 4 ประเทศไทยจะต้องเป็น 1 ใน 3 ของเอเชียใน 20 ปีข้างหน้า กระทรวงสาธารณสุขยังได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาความเป็นเลิศ 4 ด้านคือ 1. ส่งเสริมสุขภาพและความป้องกันโรคเป็นเลิศ (Prevention & Promotion Excellence) 2. บริการเป็นเลิศ (Service Excellence) 3. บุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence) และ 4. บริหารจัดการเป็นเลิศ (Governance Excellence) เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือ ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน ภายในปี พ.ศ.2579 (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พฤษภาคม, 2559)

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม. ที่มีชื่อเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Village Health Volunteer “VHV” เป็นตัวแทนของประชาชนที่ได้รับการคัดเลือกจากในแต่ละหมู่บ้านแล้วเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด อสม. ก่อเกิดจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้ นำเอาการสาธารณสุขมูลฐาน (สสม.) ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2520-2524) โดยให้ อสม. มีบทบาทหน้าที่สำคัญในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขอนามัย (Change Agents) พัฒนางานด้านสาธารณสุขมูลฐานครอบคลุมทั่วประเทศมุ่งเน้นให้ชุมชนร่วมกันแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของชุมชนเอง บทบาทหน้าที่หลักของ อสม. ประกอบด้วยการดูแลรักษาพยาบาลเบื้องต้น ส่งเสริมให้ประชาชนดูแลสุขภาพรวมทั้งป้องกันโรค ลดการเจ็บป่วย ถ่ายทอดความรู้ด้านการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานสำรวจและรวบรวมข้อมูลบริหารจัดการด้านสาธารณสุขของชุมชน

ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานของ อสม. มากกว่า 40 ปี ทางกระทรวงสาธารณสุข ทำการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การปรับยุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของ อสม. ให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายและบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เส้นทางการพัฒนา อสม. แบ่งออกเป็น 4 ยุค เริ่มจาก ยุค 1.0 (พ.ศ.2520-2529) ยุคสังคมเกษตรกรรม เริ่มวางรากฐาน งานสาธารณสุขมูลฐาน พัฒนาภาคประชาชนให้เป็นผู้สื่อข่าวสาธารณสุข (ผสส.) และอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เพื่อแก้ปัญหาสาธารณสุขทั้งโรคติดต่อและปัญหาสุขภาพ ยุค 2.0 (พ.ศ.2530-2549) ยุคอุตสาหกรรมในครัวเรือน มีการใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านในการจัดการปัญหาสาธารณสุข เน้นการป้องกันและรักษาโรค มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหลัก ยุค 3.0 (พ.ศ.2520-2560) ยุคสังคมอุตสาหกรรมหนัก ระบบสาธารณสุขมุ่งเน้นไปที่ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรคมากขึ้น การดำเนินงานสุขภาพในชุมชนเน้นการสร้างเครือข่ายและใช้แผนที่ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านสุขภาพ มีโครงการ อสม. เชิงรุก มีหมู่บ้านจัดการสุขภาพและพัฒนาตำบลจัดการสุขภาพ มีการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพมากขึ้น นำไปสู่การปรับพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนตามกลุ่มวัย ยุค 4.0 พ.ศ.2561 ยุคสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ เน้นนวัตกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน โดยเน้นระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน และการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อนำคนไทยสู่สุขภาพดี (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2561)

จากแนวทางการพัฒนาในแต่ละยุคของกระทรวงสาธารณสุข มุ่งพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติของ อสม. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขรวมสู่สุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพเป็นเลิศภายในปี 2579

ในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี เป็นพื้นที่ที่ดำเนินการสาธารณสุขมูลฐานมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวน อสม. ที่ให้บริการอยู่จำนวน 143 คน (ระบบสารสนเทศงานสุขภาพภาคประชาชน กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ดำเนินการตามกิจกรรมหลักของสาธารณสุขมูลฐาน ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ จากข้อมูลศูนย์ประสานงานวิชาการให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบจังหวัดชายแดน (ศวชต.) ในห้วงระยะเวลา 15 ปี (4 มกราคม 2547-31 ธันวาคม 2562) พื้นที่จังหวัดปัตตานี มีจำนวนความถี่ของเหตุการณ์ทั้งสิ้น จำนวน 6,103 ครั้ง มีจำนวนผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากเหตุการณ์ทั้งสิ้น 6,555 คน ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานสาธารณสุข พบเหตุลอบวางระเบิด 3 แห่ง ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลและสถานีอนามัย เหตุลอบวางเพลิงสถานีอนามัย 4 แห่ง เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เสียชีวิต 2 ราย และเมื่อพิจารณาที่เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบเฉพาะในพื้นที่อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ในห้วง 15 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 663 ครั้ง ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานสาธารณสุขคือ เหตุลอบวางระเบิดบริเวณลานจอดรถหน้าโรงพยาบาลโคกโพธิ์ ตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้บุคลากรสาธารณสุขและ อสม. ในพื้นที่ต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตและการจัดระบบบริการ รวมทั้งเพิ่มความระมัดระวังทั้งขณะปฏิบัติงานและขณะเดินทางด้วยความรุนแรงที่ไม่รู้ใครเป็นใครในพื้นที่การทำงานระหว่างภาคสาธารณสุขกับทาง อสม. นั้น มีปัญหาอุปสรรคจากสถานการณ์เช่นกัน อสม. สามารถช่วยเจ้าหน้าที่ทำงานได้ลดลง เนื่องจากการขาดการมาประชุมของ อสม. โดยสม่ำเสมอ เพราะไม่กล้าออกมาประชุม เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นการทำงานให้ทางราชการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดภัยกับตัวอสม. คนนั้น สำหรับความตั้งใจของ อสม. นั้นยังเต็มร้อย แต่ก็เหมือนกันที่กลุ่มแนวร่วมมาคุยห้ามปรามไม่ให้ อสม. ทำงาน ดังนั้นในบางพื้นที่การจัดการประชุมพูดคุยกับ อสม. จึงไม่สามารถจัดการตามรูปแบบทางรูปแบบเดิมได้ ต้องชวนมาเป็นกลุ่มเล็กซึ่งทาง อสม. จะออกมาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ในลักษณะที่เสมือนมารับบริการที่โรงพยาบาลหรือสถานีอนามัย หรือในบางพื้นที่เมื่อมีการเชิญประชุม อสม. จะไม่เข้าชี้แจงจรรยาบรรณแบบต่างคนต่างมาเหมือนเช่นเดิม แต่จะนัดหมายมาพร้อมกันเป็นคั่นรถกระบะเพื่อความอุ่นใจ สำหรับการทำงานในชุมชนที่ต้องมีการสอบถามชื่อหรือการจัดทำทะเบียนต่าง ๆ เช่น การจดทะเบียนชื่อ นามสกุลของประชาชนที่มีรับบริการหรือจดหมายเลขบัตรประชาชน จะไม่ได้รับความร่วมมือ เนื่องจากประชาชนหวาดกลัวว่าจะมีการนำข้อมูลไปใช้ในเรื่องอื่น (สุวัฒน์ วิริยพงษ์สุกิจ และคณะ, 2550)

ณ ปัจจุบันสถานการณ์ความไม่สงบยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย คุณภาพชีวิตและสุขภาพของประชาชน ในขณะเดียวกันผลกระทบดังกล่าวได้ส่งผลต่อ อสม. ด้วยเช่นกัน ทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่การให้บริการพร้อมกับการดำรงชีวิตประจำวันที่ต้องระมัดระวังความปลอดภัยให้กับตนเอง ความระแวงระวังในขณะปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีผลเชื่อมโยงไปถึงคุณภาพการให้บริการ การศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงสภาพจริงในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการในพื้นที่เปราะบางที่อยู่ในสถานการณ์พิเศษ เพื่อนำมาสู่การค้นหาแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกับ

สภาพจริงที่เป็นไปได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม.ตอบบทบาทหน้าที่ของ อสม.ที่กำหนดไว้ในงานสาธารณสุขมูลฐานในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม.ในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโกกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ อสม. ในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอ โคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดคุณภาพการบริการ

Ziethaml and Bitner (1996) (อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, 2557) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่กำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งมีปัจจัย 5 ประการที่เกี่ยวข้องกับระดับของคุณภาพบริการ และใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพของบริการดังนี้ 1. ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติได้อย่างอิสระในการให้บริการที่องค์การสัญญาต่อผู้รับบริการถึงความเชื่อถือได้ในบริการมีความถูกต้องและมีความแน่นอนในการให้บริการทุกครั้งนั้นหมายความว่า ผู้รับบริการจะได้รับการสนองตอบความพึงพอใจในทุกครั้งที่ใช้บริการ 2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้การช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกเรื่อง 3. การรับรองความเชื่อมั่น การรับประกัน (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทอันงามในการให้บริการของบุคลากรและความสามารถของบุคลากรในการให้บริการที่สร้างความเชื่อถือศรัทธาและขาดความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ 4. การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความพยายามของผู้ให้บริการในการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการและจัดการให้บริการที่เหมาะสมเฉพาะบุคคลด้วยพฤติกรรมที่เอื้ออาทรห่วงใย และเข้าใจความรู้สึกความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี 5. การสามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นได้อย่างชัดเจนทางกายภาพ ของสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและอุปกรณ์ในการสื่อสาร เช่น การจัดสถานที่และตกแต่งให้สวยงาม การตกแต่งห้องตรวจให้เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เสื้อผ้า เครื่องแบบของผู้ให้บริการที่สวยงามเหมาะสมกับลักษณะงานและสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ หรือการตกแต่งอุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจผู้ป่วยเด็กให้ดูเหมือนของเล่นเพื่อลดความน่ากลัวลงรวมถึงความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในระหว่างรอคอย เป็นต้น Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985) (อ้างถึงใน ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554) กล่าวว่า การรับรู้

ของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้รับบริการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. เครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) (อ้างถึงใน ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า Servqual เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการทางธุรกิจ เครื่องมือนี้ได้อาศัยพื้นฐานช่องว่างที่ 5 โดยต้องการให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานสามารถใช้ได้กับงานบริการทุกประเภทและสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการและช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ Servqual โดยแบ่งเป็น 5 มิติประกอบด้วย มิติที่ 1 รูปลักษณ์กายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้มีการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น มิติที่ 2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่ทำได้ง่ายและได้รับความสะดวกมากขึ้น รวมทั้งมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงเพื่อความเร็ว มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด มิติที่ 5 การรู้จักและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน กล่าวแบบมีนัยความหมายโดยรวมของการบริการ หมายถึง การกระทำที่แสดงมาจากฝ่ายหนึ่งที่น่าเสนอให้กับอีกฝ่ายหรือถูกนำเสนอ มีขั้นตอนกระบวนการการเกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนต่าง ๆ หรืออาจเกี่ยวข้องกับประเภทของสินค้าที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ เป็นการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ และการที่ผู้ใช้บริการจะยอมรับว่า บริการใดมีคุณภาพหรือไม่นั้น จะต้องวัดจากองค์ประกอบทั้ง 5 มิติข้างต้น การศึกษานี้จึงนำเครื่องมือ Servqual มาใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการในมุมมอง

ของผู้รับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชน ผู้ใช้บริการในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอพนธ์ จังหวัดปัตตานี จำนวน 342 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย หมู่บ้านที่พักอาศัย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ศาสนา อาชีพ ภูมิลำเนา เดิม และความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐาน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของ อสม. มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ 1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5. ด้านการรู้จักและเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) โดยคำถามตอนที่ 2 ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดแบบ Likert โดยมีจำนวนคำถาม 19 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หมู่บ้านที่พักอาศัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ศาสนา อาชีพ ภูมิลำเนาเดิม ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการรู้จักและเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. ที่แตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test กับกลุ่มตัวแปรที่มี 2 กลุ่มและ One-Way Anova กับกลุ่มตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตัวแปรขึ้นไป กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) มีผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 57 โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 51-60 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 มีสถานภาพสมรส จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมา สถานะโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 ระดับของรายได้ส่วนใหญ่ อยู่ที่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาอยู่ที่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ส่วนใหญ่นับถือ ศาสนาอิสลาม จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 ยังพบว่าภูมิสำเนาเดิมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ที่จังหวัดปัตตานี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 91.20 และไม่เคยเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐาน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นคุณภาพการบริการจาก อสม. ในภาพรวม ของประชาชน ผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการบริการจาก อสม. รายด้าน 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้	3.81	0.65	สูง
1.1 อสม. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย	3.42	1.07	ปานกลาง
1.2 อสม. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย	4.10	0.76	สูง
1.3 สถานที่นัดหมายร่วมกิจกรรมสะอาดและสะดวก	3.92	0.78	สูง
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.87	0.65	สูง
2.1 อสม. มีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือ	3.94	0.77	สูง
2.2 อสม. มีความรู้ ถ่ายทอด แนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ	3.82	0.79	สูง
2.3 อสม. สามารถแก้ปัญหาได้ เมื่อต้องการความช่วยเหลือด้านสุขภาพ	3.84	0.74	สูง
3. ด้านตอบสนอง	3.95	0.65	สูง
3.1 อสม. ให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	3.87	0.80	สูง
3.2 อสม. มีความเต็มใจในการตอบคำถามและให้คำแนะนำ	3.97	0.79	สูง
3.3 อสม. ยินดีรับฟังปัญหาของชุมชนด้วยความเต็มใจ	4.01	0.75	สูง

4. ด้านความมั่นใจ	3.95	0.61	สูง
4.1 ท่านเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของ อสม.	3.88	0.74	สูง
4.2 ท่านเชื่อมั่นในการให้บริการของ อสม.	4.01	0.72	สูง
4.3 อสม.แนะนำวิธีการปฐมพยาบาลการรักษา การใช้ยาที่ถูกต้อง	3.94	0.77	สูง
4.4 อสม.แนะนำวิธีการจัดการ สิ่งแวดล้อมในชุมชนอย่างถูกวิธี	3.91	0.74	สูง
4.5 ท่านรู้สึกไว้วางใจในการติดต่อและสอบถามข้อมูลจาก อสม.	3.98	0.77	สูง
4.6 อสม.ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการมีส่วนร่วมกับชุมชน	4.00	0.79	สูง
5.ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.09	0.61	สูง
5.1 อสม.ติดตาม และแนะนำการกินยาที่ถูกต้องให้แก่ผู้ป่วย	4.03	0.78	สูง
5.2 อสม.เป็นผู้นำในการดำเนินการป้องกันแก้ไขภาวะที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพ	3.99	0.75	สูง
5.3 อสม.ให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.15	0.74	สูง
5.4 ให้บริการแบบเสมอภาค	4.19	0.73	สูง

จากตารางภาพรวมคุณภาพการให้บริการของ อสม. จากประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมีคุณภาพสูงทุกด้าน ดังนี้ 1.ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ความคิดเห็นต่อคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีคะแนนค่าเฉลี่ย=3.81 (S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อยและสถานที่นัดหมายร่วมกิจกรรมมีความสะอาดสะดวกอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับ ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ อสม.แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย=4.10 (S.D.=0.76) รองลงมาคือ สถานที่นัดหมายร่วมกิจกรรมสะอาดและสะดวก ค่าเฉลี่ย=3.92 (S.D.=0.78) และระดับความคิดเห็นปานกลาง คือ อสม.มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ค่าเฉลี่ย=3.42 (S.D.=1.07) 2.ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ความคิดเห็นต่อคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีคะแนนค่าเฉลี่ย=3.87 (S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ อสม. มีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือค่าเฉลี่ย=3.94 (S.D.=0.77) รองลงมาคือ อสม. สามารถแก้ปัญหาได้เมื่อต้องการความช่วยเหลือด้านสุขภาพค่าเฉลี่ย=3.84 (S.D.=0.74) และ อสม. มีความรู้ ถ่ายทอด แนะนำ เกี่ยวกับ

สุขอนามัย ค่าเฉลี่ย=3.82 (S.D.=0.79) 3.ด้านการตอบสนองของประชาชนผู้รับบริการ ความคิดเห็นต่อคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีคะแนนค่าเฉลี่ย=3.95 (S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ อสม. ยินดีรับฟังปัญหาของชุมชนด้วยความเต็มใจค่าเฉลี่ย=4.01 (S.D.=0.75) รองลงมาคือ อสม. มีความเต็มใจในการตอบคำถามและให้คำแนะนำค่าเฉลี่ย=3.97 (S.D.=0.79) และอสม. ให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วค่าเฉลี่ย=3.88 (S.D.=0.80) 4.ด้านการสร้างความมั่นใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคิดเห็นต่อคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีคะแนนค่าเฉลี่ย=3.95 (S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ท่านเชื่อมั่นในการให้บริการของ อสม. ค่าเฉลี่ย=4.01 (S.D.=0.72) อันดับสอง คือ อสม. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการมีส่วนร่วมกับชุมชน ค่าเฉลี่ย=4.00 (S.D.=0.79) อันดับสาม คือท่านรู้สึกไว้วางใจในการติดต่อและสอบถามข้อมูลจาก อสม. ค่าเฉลี่ย=3.98 (S.D.=0.77) อันดับสี่ อสม. แนะนำวิธีการปฐมพยาบาล การรักษา การใช้ยาที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย=3.94 (S.D.=0.77) อันดับห้า อสม. แนะนำวิธีการจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชนอย่างถูกวิธี ค่าเฉลี่ย=3.91 (S.D.=0.74) และอันดับสุดท้าย ท่านเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของ อสม. ค่าเฉลี่ย=3.88 (S.D.=0.74) 5.ด้านการดูแลเอาใจใส่ของประชาชนผู้รับบริการ ความคิดเห็นต่อคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีคะแนนค่าเฉลี่ย=4.09 (S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ อสม. ให้บริการแบบเสมอภาค ค่าเฉลี่ย =4.19 (S.D.=0.73) รองลงมาคือ อสม. ให้บริการด้วยความสุภาพและอัธยาศัยดี ค่าเฉลี่ย=4.15 (S.D. =0.74) อสม. ติดตามและแนะนำการกินยาที่ถูกต้องให้แก่ผู้ป่วย ค่าเฉลี่ย=4.03 (S.D.=0.78) และน้อยที่สุดคือ อสม. เป็นผู้นำในการดำเนินการป้องกันแก้ไขภาวะที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาพ ค่าเฉลี่ย=3.99 (S.D.=0.75) โดยสรุปสามารถจัดอันดับคุณภาพการให้บริการตามอันดับความคิดเห็นของประชาชน ดังนี้ อันดับ 1 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ย=4.09 (S.D.=0.61) โดยให้ระดับคุณภาพของการบริการสูงสุด คือการให้บริการแบบเสมอภาค อันดับ 2 ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ย=3.95 (S.D.=0.61) โดยให้ระดับคุณภาพการบริการสูงสุดคือเชื่อมั่นในการให้บริการของ อสม. อันดับ 3 ด้านการตอบสนอง (Tangibles) มีค่าเฉลี่ย=3.95 (S.D.=0.65) โดยให้ระดับคุณภาพการบริการสูงสุดคือ อสม. ยินดีรับฟังปัญหาของชุมชนด้วยความเต็มใจ อันดับ 4 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) มีค่าเฉลี่ย=3.87 (S.D.=0.65) โดยให้ระดับคุณภาพการบริการสูงสุดคือ อสม. มีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ อันดับ 5 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ย=3.81(S.D.=0.65) โดยให้ระดับคุณภาพการบริการสูงสุด คือ อสม. แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย

3. ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการและผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. ในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

จากการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา อาชีพ ภูมิภูมิลำเนาเดิม ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ 1.ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีความคิดเห็นมากกว่าระดับประถมศึกษาและระดับโรงเรียนศาสนา (ปอเนาะ) ส่วนระดับปริญญาตรีจะมีความคิดเห็นมากกว่าระดับโรงเรียนศาสนา (ปอเนาะ) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จะมีความคิดเห็นมากกว่าโรงเรียนศาสนา (ปอเนาะ) 2.ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่าระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นมากกว่าระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท และความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสร้าง ความมั่นใจ ระดับรายได้เฉลี่ย 10,001-15,001 บาท มีความคิดเห็นมากกว่าระดับรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท และ 3.ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐาน จำแนกตามการอบรม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. ทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่เคยรับการอบรมจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่มากกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม

การทดสอบสมมุติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน และความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐาน มีผลต่อความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของ อสม. แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดพบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน มีผลต่อความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานหรือผู้ที่เคยได้รับการอบรมมีผลต่อความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของ อสม.ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ ในตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า ประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอโพธิ์ จังหวัดปัตตานี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อสม. ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูงทั้งหมด แสดงถึงการยอมรับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ อสม. ที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่ได้ดีตามบทบาทภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Zeithaml and Bitner (1996) (อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, 2557) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่กำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีปัจจัย 5 ประการอันได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพของคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยใช้เครื่องมือการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพบริการจากการเปรียบเทียบความต้องการกับการบริการที่ได้รับจริง และเป็นการประเมินทั้งกระบวนการของการบริการที่ได้รับ ผู้ให้บริการจะได้รับการยอมรับและได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น ผลการศึกษาจึงเป็นไปตามทฤษฎีดังกล่าว ด้วยประชาชนผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างคงที่ในระดับที่ยอมรับได้จาก อสม. ทั้ง 5 ด้านที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ ส่งผลให้ประชาชนประเมินคุณภาพการให้บริการของอสม.ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับสูงทั้งหมด ประเด็นที่น่าสนใจพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับสูงสุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ อสม. มาจากการคัดเลือกของประชาชนในหมู่บ้านที่มีคุณสมบัติพร้อมเต็มใจช่วยเหลือชุมชนด้วยความเสียสละและมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี ส่งผลให้ อสม.บริการแบบดูแลเอาใจใส่แบบเสมอภาค ด้วยความสุภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ในขณะที่ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ซึ่งคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกันแต่เป็นลำดับสุดท้ายจาก 5 ด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดที่ทำให้มีความคิดเห็นด้านนี้น้อยที่สุด พบว่า อสม. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องมาจากการที่ อสม. ไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำตัว ยกตัวอย่างเช่น เครื่องวัดความดัน อสม. ต้องเบิกเครื่องวัดความดัน จาก รพ.สต. ก่อนไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วยตามตารางการเยี่ยม ซึ่งอาจเป็นเพราะงบประมาณจากกระทรวงสาธารณสุขไม่เพียงพอ ในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เป็นเครื่องมือประจำตัวสำหรับให้ อสม.ใช้ตรวจติดตาม ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จะแตกต่างจากงานวิจัยของ พิระพล ศิริไพบูลย์ (2533) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบทบาท อสม. ต่องานสาธารณสุขมูลฐาน กรณีศึกษา เขตพญาไท พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานจริงของ อสม. ต่องานสาธารณสุขมูลฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ระดับรายได้ และความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน หากมีระดับการศึกษาสูงขึ้นและมีความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานมากขึ้น จะส่งผลต่อความคิดเห็นคุณภาพการบริการมากขึ้นด้วย เมื่อเปรียบเทียบกับ

งานวิจัยที่เป็นคนละหน่วยงานแต่อยู่ในสายการปฏิบัติงานลักษณะเดียวกันซึ่งมีผลสรุปที่สอดคล้องกันกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายละเอียดปัจจัยส่วนบุคคล ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐาน พบว่า หากผู้ที่เคยได้รับการอบรมความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐาน จะมีผลต่อความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของ อสม. มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรม ทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ อาจเนื่องมาจากการที่ประชาชนผู้ที่เคยได้รับการอบรม จะมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของ อสม.ตามแบบมาตรฐานในขั้นต้นได้ทันทีที่ได้รับการบริการ และยังมี ความรอบรู้เกี่ยวกับสาธารณสุขพื้นฐานสูง จะส่งผลต่อความคิดเห็นด้านคุณภาพและความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสูงเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ศรีชุม (2560) ศึกษาเรื่องบทบาทหน้าที่ของ อสม.ประจำหมู่บ้านตามการรับรู้และคาดหวังของประชาชน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของ อสม.ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี ตามการรับรู้และคาดหวังแตกต่างกันโดยมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของ อสม. ในพื้นที่สถานการณ์ความไม่สงบ ในพื้นที่ตำบลโคกโพธิ์ อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์กายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับสูงทั้งหมด แต่มีรายละเอียดรายด้านที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ความรอบรู้เกี่ยวกับพื้นฐานสาธารณสุข ที่พบว่า ผู้ที่เคยเข้ารับการอบรมความรอบรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานสาธารณสุข จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรม ดังนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ อสม.

1. ด้านรูปลักษณ์กายภาพที่สัมผัสได้ มีคุณภาพในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ด้านรูปลักษณ์กายภาพที่สัมผัสได้ ที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัย ระดับความคิดเห็นของคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง จึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาปรับปรุงการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ ความชำนาญ การบำรุงรักษา ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความรู้ความเชี่ยวชาญของ อสม. ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้และด้านความน่าเชื่อถือ

และไว้วางใจ

2. ความรอบรู้เกี่ยวกับพื้นฐานสาธารณสุขของประชาชน ประชาชนที่เคยผ่านการอบรมความรู้พื้นฐานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากกว่าประชาชนที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม ในประเด็นนี้ ทางหน่วยงานสาธารณสุข ควรมีการประชาสัมพันธ์และเปิดพื้นที่ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพของ อสม. ไปพร้อมกับจัดทำแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานสาธารณสุขพื้นฐานให้กับประชาชน เพื่อให้แผนการพัฒนาสอดคล้องและต่อเนื่องเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเชิงปริมาณ ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมด้วย จะทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และควรศึกษาความต้องการของประชาชนต่องานบริการด้านสาธารณสุขมูลฐานจาก อสม. ศึกษาให้ครอบคลุมผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ อสม. เพื่อให้เห็นสภาพการดำเนินงานจะทำให้สามารถวางแผนจัดการบริการที่ถูกต้องตามความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน และเป็นประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาเช่น ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการทำงานกับประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและกำหนดแนวทางการทำงานให้เกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กระทรวงสาธารณสุข. (2557). วัฒนการการสาธารณสุข

มูลฐานในประเทศไทย (พ.ศ.2521- พ.ศ.2557). ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2563,

จาก http://www.phc.moph.go.th/www_hss/data_center/ifm_mod/nm/Phc-thai.pdf.

ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 11).

กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นพวรรณ จงสง่ากลาง, วรวรรณ สโมสรรุสและธนบรรณ อุทองมาก. (2558). การรับรู้คุณภาพ

บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, หน่วยวิเคราะห์แผนงบประมาณและวิจัยสถาบัน, โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.

ประคอง กรรณสูตร.(2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประนอม คำเที่ยง. (2561). มุ่งพัฒนาSmart อสม.ยุค 4.0.ค้นจาก

<http://www.อสม.com>matter>download>

ประภาส อนันตาและจรัญญู ทองเอนก.(2556). ผลของการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัคร

สาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเยี่ยมบ้านตำบลขาว อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด.

วารสารวิชาการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น, 20(1), 1-8.

- ค้นจาก <http://odpc7.ddc.moph.go.th/journal/index.php>
- พีระพล ศิริไพบูลย์. (2553). แนวทางการพัฒนาบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขต่องานสาธารณสุข
 มูลฐาน:กรณีศึกษาเขตพญาไท.(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของท่า
 อากาศยานแห่งประเทศไทย. (ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต).
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ระบบสารสนเทศกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กระทรวงสาธารณสุข.(2558). รายงานจำนวน
 อสม.แยกตามหมู่บ้าน. ค้นเมื่อ 31 มกราคม 2563, จาก <http://www.thaiphc.net/phc/phcadmin/administrator/Report/OSMRP000S9.php>
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ.(2557). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารแบบ
 ปากต่อปากของโรงพยาบาล. วารสารปัญญาวิวัฒน์ 5(2), 16-29. ค้นจาก
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/20019>
- ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนภาคกลาง.(2563). องค์ประกอบของงานสาธารณสุข
 มูลฐาน. ศูนย์ฝึกและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนภาคกลาง. ค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2563,
 จาก http://phc.moph.go.th/www_hss/central/intro1_3.php
- ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. (2563). สรุปสถิติการก่อเหตุความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดน
 ภาคใต้ ประจำเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 .ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2563,
 จาก <https://dswdatabase.info>
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด
 ปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุพัตรา ศรีชุม. (2560). บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามการรับรู้และ
 ความคาดหวังของประชาชน ตำบลเสม็ด จังหวัดชลบุรี.
 (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ :
 ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้.(ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี
- สุวัฒน์ วิริยพงษ์สุกิจและคณะ. (2550). รายงานการศึกษาการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในจังหวัด
 ชายแดนภาคใต้. กรุงเทพฯ:สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
 ค้นจาก http://k4ds.psu.ac.th/k4ds_search/pdf/projects/TC0004.pdf

ไสว ชัยบุญเรือง.(2555). คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกะชัง
จังหวัดตราด. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา,
ชลบุรี.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.(2559). แผนยุทธศาสตร์ชาติ
ระยะ 20 ปี ด้านการสาธารณสุข.ค้นจาก [https://www.nstda.or.th/th
/nstda-doc-archives/thailand-40/11628-ministry-of-public-health](https://www.nstda.or.th/th/nstda-doc-archives/thailand-40/11628-ministry-of-public-health)

ระบบเศรษฐกิจกระบวนทัศน์ใหม่เพื่อการฟื้นฟูประเทศสู่ยุคหลังโควิด-19: ประเทศไทยและโลกวิกฤตเพราะระบบเศรษฐกิจที่ผิด

ประเวศ วะสี²

1. ระบบเศรษฐกิจที่ผิดเกิดจากฐานความคิดที่ผิด

ระบบเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน แม้จะคิดและพัฒนาโดยนักเศรษฐศาสตร์ที่เก่งระดับโลก และหลายคนได้รับรางวัลโนเบล อันทำให้คนเชื่อกันไปทั่วโลก แต่ผลของมันโดยเฉพาะใน ๓๐ ปี ที่ผ่านมา พิสูจน์ให้เห็นว่ามีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำสุดๆ แบบที่เรียกกันว่าปรากฏการณ์ 99 : 1 คือ คน 1 เปอร์เซนต์ เท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ แต่อีก 99 เปอร์เซนต์ ไม่ได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์ ความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เป็นธรรมขณะนี้ผลตามมามีอย่างมหาศาล เป็นวิกฤตการณ์ปัจจุบันหรือวิกฤตการณ์โลก ที่ไม่สามารถก้าวข้ามได้ด้วยระบบเศรษฐกิจแบบเดิม ตามคำพูดที่ว่า "คุณไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีการที่ก่อให้เกิดปัญหานั้น"

ฐานการคิดที่ผิดคือ การคิดแบบกลไกและแยกส่วน ไม่ใช่การคิดแบบองค์รวม

องค์รวมคือโลกทั้งโลกเป็นองค์รวมเดียวกัน

เมื่อเป็นองค์รวมเดียวกัน แล้วคิดว่าระบบเศรษฐกิจคือการแข่งขันเสรีจะได้หรือ

เหมือนร่างกายทั้งหมดเป็นหนึ่งเดียวกัน จะปล่อยให้ส่วนใดส่วนหนึ่งขาดเลือดไปเลี้ยงไม่ได้ เพราะจะกระทบองค์รวมทั้งหมด

เพราะฉะนั้นระบบเศรษฐกิจ จึงเป็นเสมือนระบบสุบฉิดโลหิตไหลไปหล่อเลี้ยงร่างกายอย่างทั่วถึงเป็นธรรมชาติ (ถูกต้อง)

ไม่ใช่ทุนนิยมเสรีอย่างที่คิดแบบกลไก และแยกส่วน

การคิดและทำแบบแยกส่วนจะนำไปสู่สภาวะวิกฤตเสมอ

2. เมื่อมีการเห็นอย่างถูกต้องว่าระบบเศรษฐกิจคืออะไร ก็สามารถออกแบบ (design) ได้

ทิวี่ แปลว่า การเห็น การเห็นอย่างถูกต้องเรียกว่า สัมมาทิฐิ ถ้าตรงข้ามก็เป็นมิจฉาทิฐิ สัมมาทิฐิ กำหนดสามารถพัฒนา มิจฉาทิฐิกำหนดมิจฉาพัฒนา เมื่อเราเห็นว่าประเทศทั้งหมดเป็นองค์รวมหนึ่งเดียวกัน และระบบเศรษฐกิจเป็นเสมือนระบบสุบฉิดโลหิตไหลไปหล่อเลี้ยงทุกส่วนของร่างกายอย่างทั่วถึงทันกาล จะให้ส่วนใดส่วนหนึ่งขาดเลือดไม่ได้ เราก็สามารถออกแบบระบบเศรษฐกิจกระบวนทัศน์ใหม่ได้ เป็นระบบเศรษฐกิจสัมมาพัฒนา ที่ก่อให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุข

² ประเวศ วะสี, ศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์ ราชบัณฑิตกิตติมศักดิ์

3. การมีสัมมาชีพเต็มพื้นที่เป็นวัตถุประสงค์ของระบบเศรษฐกิจใหม่ ไม่ใช่จีดีพี

จีดีพีเป็นเพียงเครื่องวัดอย่างหนึ่ง แต่ไม่ใช่วัตถุประสงค์ เพราะจีดีพีสูงไม่ได้หมายถึงความทั่วถึงเป็นธรรม การมีสัมมาชีพเต็มพื้นที่หมายถึงทั่วถึงเป็นธรรม จึงเป็นวัตถุประสงค์ของระบบสัมมนาเศรษฐกิจ

สัมมาชีพ หมายถึง อาชีพที่ไม่เบียดเบียนตนเอง ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่เบียดเบียนสิ่งแวดล้อม และมีรายจ่ายน้อยกว่ารายได้

(เบียดเบียนตนเอง หมายถึง เป็นอันตรายต่อสุขภาพของตนเอง และสุขภาพของครอบครัว)

สัมมาชีพ จึงเป็นดัชนีร่วมที่รวมเรื่อง เศรษฐกิจ จิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม และศีลธรรม เข้ามาด้วยกัน จึงเป็นเครื่องชี้วัดที่ดีมาก เมื่อมีสัมมาชีพเต็มพื้นที่ จึงทำให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุขและศีลธรรมดี เรื่องนี้เคยเกิดขึ้นที่ตำบลยกกระบัตร อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อ ๕๐ ปีก่อน และมีการพูดถึงในพระสูตรที่ชื่อว่า กุฏทันตสูตร ที่บรรยายภาพสังคมที่มีสัมมาชีพเต็มพื้นที่ไว้อย่างวิจิตร ความว่า

“โภครพัยจะเกิดขึ้นในท้องพระคลัง	=	เศรษฐกิจดี
ราษฎรจะไม่ต้องปิดประตูเรือนอยู่	=	ศีลธรรมดี
จะยังบุตรให้พื่อนอยู่นอก”	=	ครอบครัวอบอุ่น

นั่นคือภาพของความร่มเย็นเป็นสุข ที่จะเกิดขึ้นจากการมีสัมมาชีพเต็มพื้นที่ เพราะฉะนั้นการมีสัมมาชีพเต็มพื้นที่ จึงเป็นวัตถุประสงค์ของระบบเศรษฐกิจใหม่ ไม่ใช่จีดีพี จะต้องออกแบบระบบเศรษฐกิจให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์นี้ ที่ไม่ใช่การแข่งขันเสรีอย่างระบบเศรษฐกิจเก่า

4. ระบบเศรษฐกิจหลายเส้นทาง (Multiple pathways)

อะไรที่มีเส้นทางเดียว ถ้าเส้นทางนั้นตัน จะลำบากมากเกิดการจมนตรอกเพราะไม่มีทางไป ระบบเศรษฐกิจแบบปัจจุบันเป็นระบบเส้นทางเดียว เวลามันตกต่ำแต่ละครั้งมีคนฆ่าตัวตายกันมาก เพราะจมนตรอกประเทศไทยก็มี ดังที่พ่อแม่ลูกพากันตายทั้งครอบครัว เด็กๆไม่มีโอกาสมีชีวิตต่อไปทั้งๆ ที่ไม่มีความผิดอะไรเลย แต่เป็นความผิดของระบบเศรษฐกิจที่โหดร้ายต่อชีวิต เพราะไม่ได้เอาชีวิตของคนทั้งหมดเป็นตัวตั้ง

ระบบร่างกายซึ่งเป็นระบบที่ดีที่สุดในโลก ไม่มีวันใช้เส้นทางเดียวเพราะถ้าอุดตันมันจะตาย อย่างระบบสับฉีดโลหิตไปหล่อเลี้ยงร่างกายทุกส่วน ทุกส่วนของร่างกายจะต้องมีหลอดโลหิตหลายเส้นทางมาหล่อเลี้ยง ถ้าเส้นทางหนึ่งตัน เลือดยังมาหล่อเลี้ยงได้โดยเส้นทางอื่น เพราะจะปล่อยให้ส่วนใดส่วนหนึ่งขาดเลือดไม่ได้ เพราะทุกส่วนล้วนเป็นส่วนหนึ่งขององค์รวมเดียวกัน

ฉะนั้น ระบบเศรษฐกิจใหม่ซึ่งเป็นเศรษฐกิจองค์รวม จะต้องมีหลายเส้นทาง เพื่อการันตีว่าทุกส่วนของสังคมมีเลือดไปหล่อเลี้ยงทั่วถึงทันกาล

5. ระบบเศรษฐกิจ 3 เส้นทางที่บูรณาการกัน

ในที่นี้จะเสนอระบบเศรษฐกิจ 3 เส้นทางที่บูรณาการกัน บูรณาการกันเพื่อสร้างสัมมาชีพเต็มพื้นที่ทุกหมู่บ้าน ทุกตำบล และทุกในเมือง

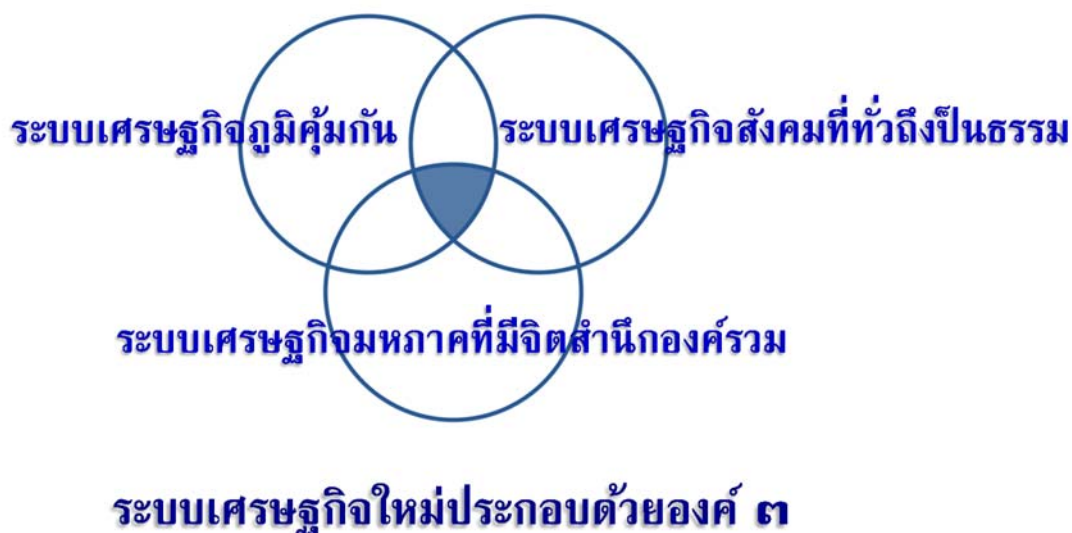
ระบบเศรษฐกิจองค์ 3 ประกอบด้วย

5.1 ระบบเศรษฐกิจภูมิคุ้มกัน (บนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ ร.9)

5.2 ระบบเศรษฐกิจสังคมที่ทั่วถึงเป็นทำแบบ ยูเนส

5.3 ระบบเศรษฐกิจมหภาคที่มีจิตสำนึกองค์รวม

ทั้ง 3 เปรียบเสมือนห่วง 3 ห่วง ที่คล้องกันตามรูป



และขยายความดังต่อไปนี้

1. ระบบเศรษฐกิจภูมิคุ้มกัน

ภูมิคุ้มกัน หมายถึงว่า ไม่ว่าจะเกิดเภทภัยใดๆ จากภายใน หรือภายนอกก็ตามประชาชนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดจะมีภูมิคุ้มกันจากเภทภัยนั้นๆ โดย

“มีบ้านอยู่ มีอาหารกินอย่างพอเพียง มีครอบครัวอบอุ่น มีชุมชนเข้มแข็ง”

= บอช. บ้าน อาหาร ครอบครัว ชุมชน

บอช. เป็นความต้องการพื้นฐาน ที่ทำให้เกิดความมั่นคงในชีวิตและความสุข

ระบบเศรษฐกิจพื้นฐานต้องมีภูมิคุ้มกันที่อานวย บอช.ให้ประชาชนทั้งประเทศ ไม่ว่าโลกจะวิกฤติ หรือผกผันอย่างไร และระบบอย่างนี้จัดให้มีขึ้นได้ โดยให้ทุกชุมชนมีที่ดินอย่างพอเพียงที่สมาชิกทุกคนครอบครอง จะมีบ้านอยู่ และชุมชนสามารถผลิตอาหารได้เหลือกิน โดยผลิตเพื่อทุกคนครอบครองในชุมชนบริโภคอย่างพอเพียง เหลือขายจะทำอะไรอื่นๆ เพิ่มเติมก็ได้ แต่ครอบครัวต้องได้อยู่ด้วยกันอย่างอบอุ่น และชุมชนเข้มแข็ง นี้จะตรงกับเกษตรทฤษฎีใหม่ และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของ ร.9 ซึ่งต้องทำให้เป็นนโยบายที่ทำให้เกิดจริงทั่วประเทศ

ระบบเศรษฐกิจนี้อาจเรียกว่า “ระบบเศรษฐกิจชุมชนบนฐานการเกษตรพลังบวก Farm-based Community Economy Plus”

พลังบวกหมายถึงทำอะไรอื่นๆ เพิ่มเติมได้เต็มที่บนฐานที่มีภูมิคุ้มกัน ถึงจะสุมเสี่ยงไปบ้างก็ไม่เป็นไร เพราะมีภูมิคุ้มกันเป็นฐาน

ระบบเศรษฐกิจภูมิคุ้มกันจะทำให้ประชาชนทั้งประเทศเข้มแข็ง เป็นปัจจัยเอื้อให้เศรษฐกิจมหภาค แข็งแรง

2. ระบบเศรษฐกิจสังคมที่ทั่วถึงเป็นธรรมแบบยูเนส

โมฮัมหมัดยูเนส นักเศรษฐศาสตร์ชาวบังคลาเทศ ผู้ได้รับรางวัลโนเบลด้านสันติภาพ ได้บุกเบิกตั้ง Grameen Bank หรือธนาคารเพื่อคนจน ค้นพบจากประสบการณ์จากการทำงานกับคนจนมาหลายสิบปีว่า คนเล็กคนน้อยคนยากคนจนมีศักยภาพที่จะสร้างงาน ถ้าได้รับการสนับสนุนด้านทุน เทคโนโลยี และการจัดการ เขาทำงานในหลายประเทศ และมีชาวบ้านที่ได้รับประโยชน์หลายร้อยล้านคน จนเขามั่นใจว่า “โลกสามศูนย์” เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ คือ

- ความยากจนเป็นศูนย์
- การว่างงานเป็นศูนย์
- การปล่อยมลพิษเป็นศูนย์

(ดูหนังสือเล่มใหม่ชื่อ “โลกสามศูนย์” ของเขา)

การว่างงานเป็นศูนย์ เพราะประชาชนเป็นผู้สร้างงานเอง โดยเป็นผู้ประกอบการเอง ไม่ใช่รอคอยให้มีใครมาจ้างงาน เมื่อไม่มีใครจ้างจึง “ว่าง” มันเป็นระบบเศรษฐกิจที่ผิดประชาชนทุกคนสามารถเป็นผู้สร้างงานเองจึงไม่มีการว่าง ระบบนี้จึงเรียกว่าระบบเศรษฐกิจสังคมที่มีความทั่วถึงเป็นธรรม เพราะสังคมเป็นผู้สร้างเศรษฐกิจเสียเองจึงทั่วถึงเป็นธรรม รัฐบาลสามารถทำได้โดยตั้ง “กองทัพเศรษฐกิจใหม่” โดยจ้างบัณฑิตตกงานทั้งหมด โดยให้ศึกษาวิธีการของยูเนสอย่างเข้มข้น และกระจายกันออกปฏิบัติการกับประชาชนคนเล็กคนน้อยคนยากคนจน ช่วยให้เขารวมตัวร่วมคิดร่วมทำหรือร่วมเรียนรู้ เพื่อเป็นผู้ประกอบการ โดยดึงแหล่งเงินทุน เทคโนโลยี และการจัดการ เข้ามาสนับสนุน

ระบบเศรษฐกิจสังคมที่ทั่วถึงเป็นธรรมนี้ ถ้าทำอย่างได้ผลเต็มประเทศ จะสร้างสัมมาชีพเต็มพื้นที่ ความยากจนเป็นศูนย์ การว่างงานเป็นศูนย์ การปล่อยมลภาวะเป็นศูนย์ อย่างยูเนสว่า และเป็นการสร้างอารยธรรมใหม่ที่เดียว

3. ระบบเศรษฐกิจมหภาคที่มีจิตสำนึกองค์กรรวม

ระบบเศรษฐกิจมหภาคมีพลังมหาศาล ประกอบด้วยทุนขนาดใหญ่ ทั้งที่เป็นเงิน เทคโนโลยี นวัตกรรม การจัดการ และกำลังคนที่มีความสามารถสูง เปรียบเสมือนเครื่องจักรขนาดใหญ่ จำเป็นสำหรับการทำเรื่องใหญ่ๆ ที่จุลภาคหรือรัฐทำไม่ได้ ในยุคหลังโควิด-19 ต้องเปลี่ยนการคิดเชิงกลไกและแยกส่วนมาเป็นคิดแบบองค์กรรวม ระบบเศรษฐกิจมหภาคจิตสำนึกองค์กรรวมจะเป็นเหมือนหลอดเลือดใหญ่ ส่วนระบบเศรษฐกิจภูมิคุ้มกัน และระบบเศรษฐกิจสังคมที่เน้นความทั่วถึงเป็นธรรมเปรียบเสมือนระบบเส้นเลือดฝอย ที่กระจายไปทุกซอกทุกมุมของร่างกาย เมื่อหลอดเลือดใหญ่ไปเชื่อมกับหลอดเลือดฝอย ก็จะมีทั้งแรงส่งและความทั่วถึงเป็นธรรม

ระบบเศรษฐกิจมหภาคที่ไปเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจจุลภาคอีก ๒ ระบบอย่างเกื้อกูล จะช่วยทำให้ระบบย่อยแข็งแรงและทั่วถึงมากขึ้น และระบบย่อยซึ่งเป็นเศรษฐกิจรากฐาน เมื่อรากฐานแข็งแรงย่อมรองรับให้ระบบเศรษฐกิจมหภาคข้างบนมั่นคง

ระบบเศรษฐกิจองค์ ๓ ที่บูรณาการกัน เป็นระบบเศรษฐกิจกระบวนการทัศน์ใหม่ยุคหลังโควิด 19 เป็นระบบเศรษฐกิจองค์รวม เมื่อมีความเป็นองค์รวมจะมีคุณสมบัติใหม่อันมหัศจรรย์ต่างๆ เหมือนความเป็นคน ซึ่งเป็นองค์รวมของเซลล์และอวัยวะต่างๆ ของร่างกายมีคุณสมบัติอันมหัศจรรย์เหนือส่วนย่อยที่มาประกอบกันเป็นคน

6. ระบบเศรษฐกิจใหม่จะทำให้บ้านเมืองลงตัว

ที่บ้านเมืองไม่ลงตัวเพราะคิดแบบแยกส่วน และทำแบบแยกส่วน

ระบบเศรษฐกิจกระบวนการทัศน์ใหม่ เกิดจากการคิดแบบองค์รวมว่าประเทศไทยทั้งหมดรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน จิตสำนึกแห่งองค์รวมจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล องค์กร และสถาบันต่างๆ ให้คิดถึงประเทศไทยในฐานะองค์รวมเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างบูรณาการ ที่มีการพัฒนาทั้ง ๘ เรื่อง เชื่อมโยงอยู่ในกันและกัน คือ

เศรษฐกิจ – จิตใจ – สังคม – สิ่งแวดล้อม – วัฒนธรรม –

สุขภาพ – การศึกษา – ประชาธิปไตย

ไม่แยกกันเป็นเรื่องโดดๆ ไม่เกี่ยวข้องกัน อย่างเช่น การศึกษาเป็นการท่องเที่ยวเท่านั้นไม่เกี่ยวข้องกับอีก ๗ เรื่อง อันทำให้ประเทศไทยอ่อนแอ การศึกษาควรจะเป็นบูรณาการอยู่ในอีก ๗ เรื่อง

ประดุมรรค ๘ ที่เริ่มต้นด้วย สัมมาทิฐิ และลงท้ายด้วยสัมมาสมาธิ มรรคทั้ง ๘ ไม่ได้แยกกัน แต่อยู่ในกันและกัน ทางพระท่านเรียกว่ามรรคสมังคี

การพัฒนาทั้ง ๘ หรือมรรค ๘ แห่งการพัฒนา ก็ต้องเชื่อมโยงอยู่ในกันและกัน หรือเป็นมรรคสมังคีเหมือนกัน การคิดและทำอย่างบูรณาการจะทำให้บ้านเมืองลงตัว เริ่มจากระบบเศรษฐกิจกระบวนการทัศน์ใหม่เป็นเทมเพลตให้การพัฒนาอื่นๆ เข้ามาเกาะเกี่ยวและเชื่อมโยงกัน

สรุปการปาฐกถาพิเศษ เรื่อง “การพัฒนาประเทศและการปรับตัวขององค์กร ในยุค New Normal”³ โดย สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์⁴

ณัฐภัทร์ รังวงศ์วาน⁵

ภาพรวมของสถานการณ์ COVID – 19

จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์กลุ่มอาการทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง 2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Corona - virus 2) หรือ โรคที่เราเรียกกันอย่างล้าลองว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID – 19 เราจะเห็นว่า การระบาดของโรคในครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งได้นำนักวิเคราะห์คาดการณ์ว่าจะมีประเทศประมาณ 100 ประเทศอาจจะต้องของความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund, IMF) เนื่องจากนักวิเคราะห์ได้คาดการณ์สถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปี ค.ศ. 2020 ไว้ว่า ผลิตภัณฑ์มวลในประเทศ (Gross Domestic Product, GDP) เฉลี่ยของทั้งโลกจะติดลบอยู่ที่ร้อยละ -4.9 แสดงให้เห็นว่าแทบทุกประเทศในโลกในปี ค.ศ. 2020 มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดลง

นอกจากนี้การพัฒนาด้านวัคซีนเพื่อป้องกันโรค COVID – 19 ก็ต้องใช้เวลาในการพัฒนาด้วยประมาณ 5 – 10 ปี หลังจากนั้นจึงนำมาผลิตในเชิงอุตสาหกรรมและการพาณิชย์ได้ ซึ่งก็ต้องใช้ระยะเวลาอีก 3 – 5 ปี เพื่อให้ประชากรโลกทั้งหมดจะได้รับวัคซีน COVID – 19 นอกจากนี้ยาที่รักษาโรค COVID – 19 สำหรับผู้ป่วยเป็นโรคแล้วก็ต้องใช้ระยะเวลาที่พัฒนาที่ควบคู่กัน ซึ่งจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดแล้วจะแสดงให้เห็นว่าการระบาดของไวรัส COVID – 19 นั้น จะคงอยู่กับมนุษยชาติอีกระยะใหญ่นั่นมนุษย์จึงต้องปรับตัวให้อยู่ร่วมกับ COVID – 19 ให้ได้

สถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงจาก COVID – 19

ด้วยจากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID – 19 ทำให้เกิดปรากฏการณ์ความปกติใหม่ (New Normal) และ ปรากฏการณ์พลิกผัน (Disruption) ปรากฏการณ์ทำให้เกิดลักษณะดังนี้คือ

1. การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว (Volatility) การเปลี่ยนแปลงขึ้นในโลกต่อจากนี้จะมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงเร็วขึ้นกว่าในอดีต นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะมีขนาดใหญ่ขึ้นกว่าในอดีต

³ การปาฐกถาพิเศษในการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 11 วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

⁴ สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, ดร., ประธานสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย

⁵ ณัฐภัทร์ รังวงศ์วาน, ดร., อาจารย์ประจำโครงการจัดตั้งภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

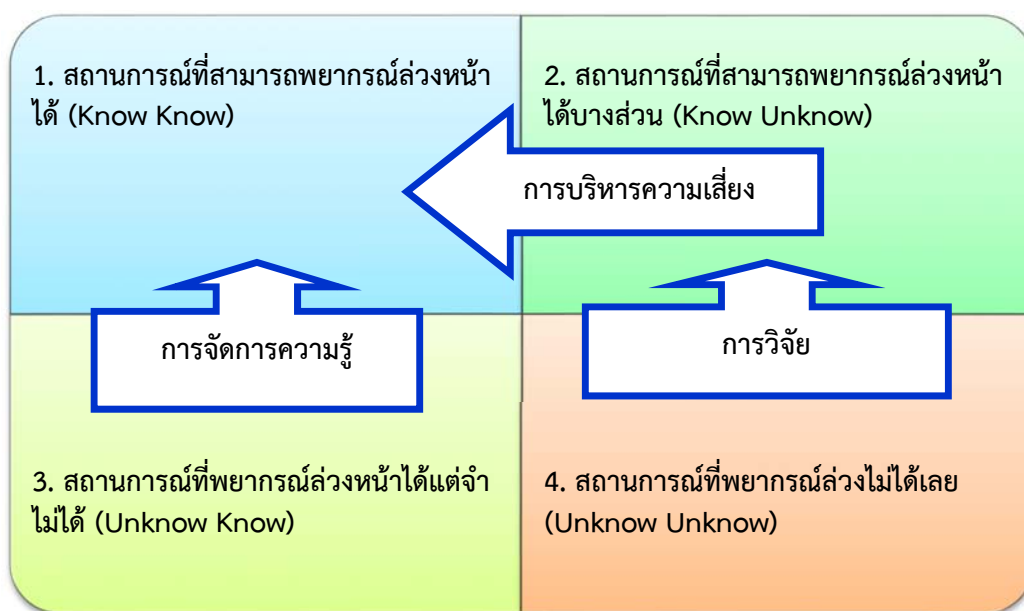
2. ความไม่แน่นอน (Uncertainty) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคาดการณ์ได้ยาก ทำให้ทำการพยากรณ์ได้ยาก ส่งผลเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เราแปลกใจอยู่บ่อยๆ และเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนอาจจะไม่เกิดขึ้นก็ได้ เป็นต้น

3. ความซับซ้อน (Complexity) ประเด็นต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะมีความซับซ้อนมากกว่าในอดีต นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจะมีความเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนในสังคม

4. ความคลุมเครือ (Ambiguity) การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะเป็นที่ไม่ชัดเจน ยากที่จะคาดเดา นอกจากนี้ยังสามารถตีความได้หลายอย่างและหลายลักษณะ

อย่างไรก็ตามสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตทั้ง 4 ประการเป็นสิ่งมนุษยชาติจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น มนุษย์จึงต้องรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “ความเสี่ยงสูงยิ่งใหญ่มากที่สุดคือการไม่ทำอะไรเลย” ซึ่งเป็นคำกล่าวของโรเบิร์ต โทรู คิโยซากิ (Robert T. Kiyosaki) นักธุรกิจและนักเขียนชาวอเมริกัน

การที่มนุษย์จะอยู่รอดภายใต้สถานการณ์ความปรกติใหม่ที่มีปัจจัยทั้งสี่ประการนี้ เราสามารถจำลองเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงสถานการณ์ก่อนและหลังความปรกติใหม่

จากแผนภาพการวางแผนในสถานการณ์ต่างๆ สามารถแบ่งได้ 4 ลักษณะ คือ

1. สถานการณ์ที่สามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้ (Know Know) เป็นสถานการณ์ในภาวะปรกติหรือสถานการณ์ก่อนมีการระบาดของโรค COVID – 19 การวิเคราะห์ การประเมิน หรือการพยากรณ์สถานการณ์ต่างๆ สามารถทำได้โดยใช้ความรู้ในอดีตมาพื้นฐานในการวิเคราะห์

2. สถานการณ์ที่สามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้บางส่วน (Know Unknown) เป็นสถานการณ์ในภาวะปรกติหรือสถานการณ์ก่อนมีการระบาดของโรค COVID – 19 เป็นสถานการณ์

ที่เราสามารถเอาความรู้ในอดีตมาใช้แก้ปัญหาได้บางส่วน ดังนั้นเราต้องทำให้สถานการณ์ที่คาดเดาได้บางส่วน กลายเป็นสถานการณ์ที่สามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้โดยใช้วิธีการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เมื่อสถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้บางส่วนกลายเป็นสถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้แล้ว เราก็สามารถบริหารจัดการปัญหาหรือภารกิจนั้นๆ ได้

3. สถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้แต่จำไม่ได้ (Unknown Know) เป็นสถานการณ์ในภาวะปกติหรือสถานการณ์ก่อนมีการระบาดของโรค COVID – 19 เป็นสถานการณ์ที่เราไม่สามารถเอาความรู้ในอดีตมาจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้เท่าที่ควร เนื่องจากเราไม่ได้บันทึก การดำเนินการในอดีตเอาไว้หรือมีบันทึกแต่ไม่ได้ระบุรายละเอียดที่ชัดเจน จึงไม่สามารถนำความรู้ในอดีตมา จัดการกับปัญหาได้ทั้งหมด ดังนั้นเราต้องเปลี่ยนสถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้แต่จำไม่ได้ เป็นสถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เข้าช่วย เมื่อสถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้แต่จำไม่ได้กลายเป็นสถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้แล้ว เราก็สามารถบริหารจัดการปัญหาหรือภารกิจนั้นๆ ได้

4. สถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าไม่ได้เลย (Unknown Unknown) เป็นสถานการณ์ ในสถานการณ์หลังมีการระบาดของโรค COVID – 19 เป็นสถานการณ์ที่เราไม่สามารถนำเอาความรู้ในอดีตมา จัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้เลย ดังนั้นเราจึงทำให้สถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าไม่ได้กลายเป็นสถานการณ์ที่ พยากรณ์ล่วงหน้าได้บางส่วนโดยใช้การวิจัย (Research) เพราะการวิจัยจะมีการสังเกต การทดลอง การตั้งคำถามและการตั้งข้อสันนิษฐาน เพื่อหาความรู้หรือแนวทางในการจัดการกับปัญหาใหม่ๆ ที่ เรายังไม่รู้เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา และเมื่อสถานการณ์ที่พยากรณ์ล่วงหน้าไม่ได้กลายเป็นสถานการณ์ ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้บางส่วนแล้ว เราก็จะใช้วิธีการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้ สถานการณ์ ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้บางส่วนกลายเป็นสถานการณ์ที่คาดการณ์ล่วงหน้าได้ตามลำดับต่อไป

เราจะเห็นว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหลังการระบาดของโรค COVID – 19 ที่เรียกว่า ความปกติใหม่ (New Normal) ไม่เท่ากับความผิดปกติในปัจจุบัน (Current Abnormal) และโลก ไม่สามารถกลับไปเป็นวิธีแบบเก่าได้อีก (Old Normal) กล่าวคือ ความปกติใหม่จะเริ่มขึ้นเมื่อนุษชาติ ค้นพบวัคซีนป้องกันโรค COVID – 19 ได้แล้ว และ วิธีแบบเก่าคือโลกก่อนที่จะมีโรค COVID – 19 ซึ่งเราจะไม่สามารถกลับไปหาวิธีแบบเก่าได้อีก ซึ่งโลกในความปกติใหม่จะมีโจทย์ใหม่ที่ให้มนุษยชาติต้อง หาทางแก้ปัญหาคือ ประสิทธิภาพในการบริหารงานและการบริหารความเสี่ยง ซึ่งต้องหาแนวทางใหม่ในการ บริหารงานภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ความปกติใหม่ต้องเผชิญกับข้อจำกัดใหม่ คือ ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอย่างจำกัดมากขึ้น เนื่องจากมีหลายประเทศที่ประสบกับวิกฤติเศรษฐกิจ หลังการระบาดของโรค COVID – 19

การปรับเปลี่ยนขององค์กรจาก COVID – 19

ผลจากการความปรกติใหม่ที่เกิดขึ้นหลัง COVID – 19 เหตุการณ์ต่างจะมีการเปลี่ยนแปลงไปใน 3 แนวทาง คือ

1. การเร่งการเปลี่ยนแปลงให้เร็วขึ้น (Accelerate) สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นอยู่แล้ว แต่ การระบาดของโรค COVID – 19 และสถานการณ์ความปรกติใหม่จะเร่งสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้น สิ่งเหล่านั้น ได้แก่ เศรษฐกิจจากบ้าน ระบบเครือข่ายโทรศัพท์มือถืออินเทอร์เน็ตหรือระบบไร้สายรุ่นที่ 5(5G) ระบบการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) เนื้อหาออนไลน์ เป็นต้น
2. การชะลอการเปลี่ยนแปลงให้ช้าลง (Delay) ในอดีตสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น แต่การระบาดของโรค COVID – 19 และสถานการณ์ความปรกติใหม่จะชะลอสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้น สิ่งเหล่านั้นได้แก่ พลังงานทดแทน เทคโนโลยีหุ่นยนต์ โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ (Megaproject) เป็นต้น
3. การย้อนกลับการเปลี่ยนแปลงให้กลับมา (Reverse) การพัฒนาของแต่ละประเทศในอดีตให้ปัญหาสังคมบางประการบรรเทาและมีความรุนแรงน้อยลง แต่การระบาดของโรค COVID – 19 และสถานการณ์ความปรกติใหม่จะนำสิ่งเหล่านี้ให้กลับมาอีก สิ่งเหล่านั้นได้แก่ การลดความยากจน กระแสการพัฒนาในประเทศหรือกระแสนอกโลกาภิวัตน์ เป็นต้น

สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดคือ การทำงานภายในองค์กรในช่วงการระบาดของโรค COVID – 19 ในช่วงแรกๆ เป็นการทำงานจากบ้าน (Work from Home) ซึ่งสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย หรือ TDRI ได้ลองเก็บข้อมูลการทำงานที่บ้านภายในองค์กรพบว่า องค์กรลดค่าใช้จ่ายจากค่าสาธารณูปโภคต่างๆ พนักงานในองค์กรลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน พนักงานในองค์กรได้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นเพราะไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางมาที่ทำงาน นัดประชุมได้ง่ายขึ้นกว่าในอดีต เป็นต้น ซึ่งโดยรวมผลิตภาพการทำงานที่บ้านดีขึ้นกว่าการทำงานภายในสำนักงาน และเมื่อทาง TDRI ลองสอบถามอย่างไม่เป็นทางการกับองค์กรอื่นๆ ก็พบว่าได้ผลลัพธ์ใกล้เคียงกัน

การทำงานที่บ้านถึงแม้จะมีผลิตภาพและผลิตผลที่ดีกว่าการทำงานในสำนักงาน แต่องค์กรก็ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับวิถีใหม่ที่เกิดขึ้น คือ องค์กรต้องมีทิศทางชัดเจนในนโยบายการทำงานที่บ้าน ปรับอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมรับกับการทำงานที่บ้าน องค์กรต้องปรับสู่ระบบเอกสารดิจิทัล องค์กรต้องปรับระบบเวลาการทำงานให้มีอิสระ องค์กรต้องปรับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรต้องสร้างระบบการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

ศักยภาพของประเทศไทยกับการรองรับสถานการณ์ความปรกติใหม่ (New Normal)

ประเทศไทยหลังสถานการณ์การระบาดของโรค COVID – 19 หลายภาคส่วนได้มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะความปรกติใหม่ ตัวอย่างองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน ได้แก่ มหาวิทยาลัย กล่าวคือ มหาวิทยาลัยของไทยหลายแห่งมีการปรับตัวเพื่อให้การเรียนและการสอนยังดำเนินอยู่อย่างราบรื่น เช่น มหาวิทยาลัยมีนโยบายและมาตรการช่วยเหลือนักศึกษา มีการปรับการเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามทั้งมหาวิทยาลัยของไทยและตัวนักศึกษาเองก็ยังไม่พร้อมกับการเรียนการสอน

ออนไลน์เท่าใดนัก ได้แก่ ด้านมหาวิทยาลัยนั้น อาจารย์ในมหาวิทยาลัยหลายคนยังไม่สามารถจัดการเรียนการสอนออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสอนออนไลน์ไม่ควรที่จะเป็นการสื่อสารทางเดียว คือ อาจารย์พูดกับกล้อง แต่อาจารย์ต้องสร้างการมีส่วนร่วมกับนักศึกษา คือ การสื่อสารสองทาง ดังนั้นอาจารย์มหาวิทยาลัยจึงต้องดำเนินการสร้างปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาระหว่างจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ติดตามความเข้าใจและให้คำปรึกษานิสิตหลังการเรียนการสอน สร้างชุมชนการเรียนรู้ของนักศึกษา สร้างการทำงานกลุ่มในลักษณะออนไลน์ เป็นต้น

ส่วนในด้านนักศึกษานั้นส่วนใหญ่ยังไม่พร้อมที่เรียนกับระบบออนไลน์ เนื่องจากขาดอุปกรณ์ในการเรียนออนไลน์ คือ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต นอกจากนี้นักศึกษายังขาดการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตที่รองรับการเรียนออนไลน์ได้ นอกจากนี้รูปแบบการเรียนออนไลน์มีความแตกต่างจากการเรียนในห้องคือ การเรียนในห้องเรียนนั้น นักศึกษาฟังอาจารย์ในห้องแล้วจด หลังจากนั้นนักศึกษาก็จะไปทำความเข้าใจบทเรียนนอกห้องเรียน แต่รูปแบบการเรียนออนไลน์นั้น นักศึกษาต้องไปเตรียมตัวค้นคว้าหาความรู้จากนอกห้องเรียนมาก่อน เมื่อเข้ามาเรียนในห้องเรียนออนไลน์นักศึกษาจึงนำเนื้อหาบทเรียนมาซักถามกับอาจารย์ ซึ่งระบบแบบนี้นักศึกษาของไทยยังไม่คุ้นเคย ดังนั้นการเรียนออนไลน์ของไทยอาจจะไม่ประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากรายงานของ WEF Global Competitiveness Report 2019 พบว่า ประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันระหว่างประเทศอยู่ในลำดับที่ 40 ได้คะแนน 68 คะแนนจาก 100 คะแนน แต่เมื่อศึกษาในรายละเอียดพบว่า มีดัชนีบางตัวประเทศไทยได้คะแนนสูงมาก เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจระดับมหภาค (Macro-economic Stability) ได้ลำดับที่ 43 ได้ 90 คะแนนจาก 100 คะแนน และ ศักยภาพทางการบริการสาธารณสุข (Health) ได้ลำดับที่ 38 ได้ 89 คะแนน จาก 100 คะแนน เป็นต้น ซึ่งเป็นดัชนีที่บ่งบอกว่า ระบบการบริหารงานภาครัฐของไทยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถรับมือกับสถานการณ์การระบาดของโรค COVID – 19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ดัชนีบางตัวของประเทศไทยก็ได้คะแนนต่ำ เช่น ความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงานภาครัฐ (Institution) ได้ลำดับที่ 67 ได้ 55 คะแนน จาก 100 คะแนน เป็นการบ่งบอกว่า การบริหารประสิทธิภาพในหน่วยงานภาครัฐยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร เช่น ระบบสารสนเทศในภาครัฐ เป็นต้น

ระบบราชการยังเป็นระบบที่ต้องใช้ระบบเอกสารที่เป็นกระดาษในหลายส่วน เช่น การติดต่อประชาชนยังต้องใช้สำเนาบัตรประชาชน การทำธุรกรรมกับภาครัฐต้องกรอกแบบฟอร์มหลายฉบับ หน่วยงานเก็บเอกสารกระดาษไว้เพื่อป้องกันการตรวจสอบ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการบริหารงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรในโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งจากการจัดลำดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ใน พ.ศ. 2560 พบว่า ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 73 ของโลก และ ลำดับที่ 4 ในอาเซียน ซึ่งถือว่าอยู่ในลำดับที่ต่ำ นอกจากนี้ประเทศไทยมีพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่กำหนดให้สามารถใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารกระดาษ สามารถใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์แทนลายเซ็นด้วยมือ การใช้สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ พยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ และการเก็บเอกสารหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ระบบเหล่านี้หน่วยงานภาครัฐของไทยยังใช้อยู่ในวงจำกัด

ดังนั้นกฎหมายหลายฉบับของประเทศไทยยังมีความล้าสมัย ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุง เพื่อให้การใช้ระบบดิจิทัลกับภาครัฐได้อย่างเต็มกำลัง ก็จะทำให้การพัฒนาประเทศเกิดอย่างก้าวกระโดด ซึ่งบางประเทศได้ดำเนินการทำให้เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด การปรับปรุงกฎหมายมีวิธีการ คือ การยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัย (Regulatory Guillotine) การกลั่นกรองกฎหมายก่อนประกาศใช้ (Regulatory Impact Assessment, RIA) และการจำกัดอายุของกฎหมาย (Sunset Law) ก็จะทำให้ประเทศไทยสามารถพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งแนวคิดนี้ได้นำมาปรับใช้ในการออกกฎหมายหลายฉบับของภาครัฐในยุคปัจจุบัน เช่น การตราพระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมทางการศึกษา พ.ศ. 2562 กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

ทั้งหมดนี้เป็นภาพในอนาคตของโลกใหม่ที่เกิดขึ้นหลังการระบาดของโรค COVID – 19 ซึ่งจะเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายลักษณะ ทั้งเปลี่ยนให้เร็วขึ้น ชะลอให้ช้าลงและหวนกลับมาจากอดีต ซึ่งในประเทศไทยมีส่วนที่ยังทำได้มีประสิทธิภาพและมีส่วนที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งหลายสิ่งที่เป็นโจทย์ให้นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์และสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทยต้องขบคิดกันต่อไป

สรุปการบรรยายพิเศษ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์กับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุค New Normal วิถีใหม่หลัง COVID”⁶ โดย พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต⁷

มณีนีชวัล มณีนศรี⁸

เกริ่นนำ

รัฐประศาสนศาสตร์หลักๆ ก็จะพูดถึงเรื่องนโยบายและการบริหารองค์กร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐเป็นหลัก นอกจากเรื่องนโยบายองค์กรแล้วมันก็ยังเชื่อมโยงกับบริบทและสิ่งแวดล้อมเชิงสังคมที่จะมากระทบ เพราะว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมันไม่ได้ลอยอยู่บนความว่างเปล่า แต่มันเกิดขึ้นเติบโตท่ามกลางบริบทและสิ่งแวดล้อม รัฐประศาสนศาสตร์เราก็เช่นเดียวกัน เราก็จะมีการปรับหลักคิด แนวทางทฤษฎี มีการพัฒนามามากมาย ในขณะเดียวกัน ก็มีการขยาย Areas ใหม่ขึ้นมาตามบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างในตอนนี้ถ้าเราเรียนในหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หรือหลักสูตรของที่อื่นๆ เราก็จะพบว่า มีบางวิชาที่เริ่มเกิดขึ้น แล้วต่อไปมันจะกลายมาเป็นวิชา New Normal อย่างเช่น วิชาการประกอบการทางสังคม ที่จะได้รับการบรรจุ เข้าไปในหลักสูตร เป็นต้น ดังนั้น ก็จะเป็นการเชื่อมโยงงานของการพัฒนา Areas ทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มันเกิดขึ้นมาตามบริบทแล้วเราก็ไปปรับในลักษณะนั้น

แล้วต่อไปทุกมหาวิทยาลัยก็จะได้บรรจุวิชาเหล่านี้ เป็นปกติของหลักสูตร เพราะฉะนั้นวิชาการประกอบการทางสังคมต่างๆ ก็จะกลายเป็น New Normal ขึ้นมาในการเพิ่มสาขาวิชา เพิ่มวิชาเข้าไปหรืออาจจะเป็นวิชาชีพอื่นๆ อย่างสมัยก่อนไม่มีวิชายุทธศาสตร์ การจัดการยุทธศาสตร์ไม่มี แต่ต่อมาเมื่อ 20 ปีเราก็มีการนำวิชาการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ต่างๆ เข้ามาในหลักสูตร พอเข้ามาจากเดิมที่ไม่เคยมีเมื่อมีเราก็จะเห็นว่า การบริหารต่างๆ จะเป็นการบริหารแบบเดิมไม่ได้ แต่จะเป็นการบริหารในลักษณะของการสั่งการ คิดแผนแบบคิดเอาเอง นั่งเขียนแผนเอง แม้ว่าเวลาเขียนแผนพัฒนาเราก็ลอกของเก่ามาไม่ได้ เราก็มองว่าต้องมีวิธีคิดใหม่ มีเครื่องมือใหม่เข้ามาในการขยาย Areas ออกไปขยายองค์ความรู้ออกไป ก็จะมีวิชาการบริหารยุทธศาสตร์ก็เข้ามา แล้วการบริหารภาครัฐในปัจจุบันที่พบเราเจอมา หลายท่านที่จบไปทำงานมันก็จะมีการบริหารในเชิงยุทธศาสตร์เข้ามาอยู่ในสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์เป็น New Normal เหมือนกัน

แต่สิ่งหนึ่งที่สังเกตเห็นเอง ก็พยายามพิจารณาสาระนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ของนักศึกษาบ้าง พิจารณางานวิจัยของอาจารย์บ้าง หัวข้อที่เราทำกันส่วนใหญ่ยังเป็น Old Normal อยู่ ถ้าในสาขานโยบายเราก็จะทำเรื่องกำหนดนโยบาย, การนำนโยบายไปปฏิบัติบ้าง, การประเมินผลนโยบายบ้าง แต่การศึกษาทางวิจัย

⁶ การปาฐกถาพิเศษในการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 11 วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

⁷ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

⁸ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อย่างเช่น เรื่องยุทธศาสตร์ที่พูดถึงยังมีค่อนข้างน้อยในสังคมไทย หัวข้อที่เป็นประเด็นการวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์ว่าสังคมไทยมีการกำหนดยุทธศาสตร์กันอย่างไร นำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติแล้วเกิดอะไรขึ้นมา การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์เป็นอย่างไร จำเป็นหรือไม่ที่ต้องมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นต้น อันนี้ก็จะ เป็น Areas วิจัยใหม่ๆ ต่อไปถ้าเราทำมากขึ้นๆ ก็ อาจจะมีบางส่วนต่อไปก็ทำมากขึ้นก็จะกลายเป็น New Normal ขึ้นมา หรือว่า Areas อย่างองค์กรในองค์กรก็มีการพัฒนามากมาย เราก็จะเจอรูปแบบภาวะผู้นำในองค์กรที่มีความหลากหลาย สมัยก่อนเรารู้จักภาวะผู้นำเพียงเล็กน้อย เช่น ผู้นำแบบสั่งการ, ผู้นำแบบประชาธิปไตย, ผู้นำแบบมุ่งงาน, ผู้นำแบบมุ่งคน แต่ปัจจุบันเรามีภาวะผู้นำที่หลากหลายสถานะ มีทั้งผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำวิสัยทัศน์ ผู้นำจริยธรรมอะไรต่างๆ เยอะแยะมากมาย ออกมาใน Areas ใหม่ๆ อันนี้ก็จะกลายมาเป็น New Normal ที่เปิดทางให้พวกเราได้ศึกษา ได้ทำวิจัยกันต่อ ซึ่งอันนี้จะสอดคล้องกับการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ของสาขาอะไรต่างๆ ที่เราสร้างขึ้น มา หรือในแง่ขององค์กรในต่างประเทศใน Journal ต่างประเทศ เขาจะมีความคิดที่เรียกว่า “ความคิดในเชิงสถาบันนิยมใหม่” ขึ้นมา เพื่อศึกษาองค์กรในลักษณะสถาบันนิยมใหม่ขึ้นมา แล้วต่อไปในปัจจุบันจะมีแนวคิดอีกอันหนึ่งที่เรียกว่า “เป็นตรรกะเชิงสถาบัน” ซึ่งอันนี้ในต่างประเทศทำจนเป็น New Normal แล้ว แต่ในสังคมไทยก็เห็นงานวิจัยในลักษณะนี้ ซึ่งมีค่อนข้างน้อยก็เลยพยายามส่งเสริมให้นักศึกษาปริญญาเอกทำ โดยเอาแนวคิดใหม่ๆ ในการเอาองค์กรใหม่ๆ ออกมา แล้วต่อไปมันก็จะอาจจะขยาย Areas การวิจัย หรือว่าการเรียนรู้ของสังคมไทยมากขึ้น นี่ก็ทำให้มองภาพวิชาชีพที่เป็นสากล เพราะในสังคมไทยเปรียบเทียบแล้วเราก็อาจจะตามหลังเขาอยู่สักกระยะหนึ่ง หรือบางที่พวกเราก็อาจจะเรียนนโยบายจากอาจารย์ๆ ที่มาสอนก็อาจจะฟังอาจารย์รุ่นก่อนๆ มาสอน เวลาสอนนโยบายก็มีตัวแผนอยู่ไม่กี่แผน ตัวแบบชนชั้นนำบ้าง ตัวแบบพหุนิยมบ้าง หรือการนำนโยบายไปปฏิบัติก็เช่นเดียวกัน

แต่ถ้าในวิชาการระดับสากล ก็มีคิดตัวแบบใหม่ๆ คิดทฤษฎีใหม่ๆ เกี่ยวกับกระบวนการนโยบายแล้ว ในระยะหลังเวลาวิเคราะห์นโยบายก็ไม่ได้แยก แต่จะมองนโยบายไปทั้งกระบวนการ โดยสร้างตัวแบบขึ้นมาหลากหลายตัวแบบใหม่ๆ ซึ่งตัวนี้ต่อไปในสังคมไทยก็อาจจะมีการนำส่งเหล่านี้มาสอน มาให้นักศึกษาทำความเข้าใจเพิ่มเติม แล้วก็ท้ายที่สุด สักกระยะหนึ่งก็จะกลายเป็น New Normal ขึ้นมาว่าเวลาเรียนนโยบายก็ต้องมีตัวแบบพวกนี้แทนที่จะเป็นการสอนตัวแบบเดิมๆ ที่อาจารย์นั้ด้าเอามาสอนเมื่อประมาณ 50 ปี มาแล้ว แต่ปัจจุบันเรายังสอนกันอยู่ เป็นต้น

มี 4 ประเด็นหลักๆ ที่จะบรรยาย ได้แก่ 1. อะไรคือความปกติใหม่ 2. แล้วสังคมไทยเข้าใจความปกติใหม่อย่างไร 3. แล้วความปกติใหม่นี้เกิดขึ้นอย่างไร ซึ่งเมื่อที่เราฟัง ดร.สมเกียรติฯ ไปแล้ว 4. จะมาทำความเข้าใจในแง่กรอบแนวคิด (Concept) ว่าความปกติใหม่คืออะไร แล้วจากนั้นก็เข้ามาสู่ Areas ของรัฐประศาสนศาสตร์ ในแง่การกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ การประเมินผลนโยบาย แล้วก็องค์กรภายใต้ความปกติเดิม เราก็จะดูความเป็นจริงในปัจจุบันว่า เวลาเราพิจารณาว่ารัฐประศาสนศาสตร์ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับนโยบาย และองค์กรเป็นหลักว่า ความเป็นปกติเดิมมีลักษณะเป็นอย่างไร แล้วจากนั้นจะชี้ให้เห็นว่า ความปกติเดิมของรัฐประศาสนศาสตร์ที่ใช้มีความล้มเหลวอะไรเกิดขึ้น แล้วเมื่อมีความล้มเหลวเกิดขึ้นเราก็ต้องมีการปรับรัฐประศาสนศาสตร์ในบางเรื่อง บางประเด็นเพื่อนำไปสู่ความปกติใหม่ขึ้นมา

- **อะไรคือความเป็นปกติ** สิ่งที่เราเรียกว่าเป็นปกติเรื่องใดเรื่องหนึ่งมันก็คือตัวแบบแผนหรือบรรทัดฐาน การคิดและการกระทำ ที่ได้รับการยอมรับและมีการดำเนินการเป็นประจำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การได้บริบททางสังคม หรือองค์การต่างๆ ภายในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

- **ความปกติเดิม** คือวิธีคิดแบบเดิมของเรา ซึ่งเราคิดเป็นประจำ ตัวอย่างเช่น ความเป็นปกติเดิมในห้องเรียน คือ การที่อาจารย์มาสอนแล้วก็บรรยาย อันนั้นเป็นความเป็นปกติเดิม เวลาเราคิดว่าเราสอนวิชาใด เราก็สอนโดยใช้บรรยายแบบเดิม คือความปกติเดิม แต่เมื่อเราพบว่า ความปกติเดิมไม่ค่อยมีประสิทธิภาพแล้ว บรรยายที่ไร่นักศึกษาก็หลับทุกที บรรดาอาจารย์ฯ ก็ต้องค้นหาวิธีการใหม่ๆ หรือแบบแผนการสอนใหม่ๆ ขึ้นมา เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้กับนักศึกษา เพราะอันนี้ก็มีมาคิดกันว่า ถ้าอย่างนั้นให้นักศึกษามีวิธีการเรียนรู้ใหม่ คือ วิธีการปฏิบัติเพิ่มขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจ เพราะฉะนั้นการเรียนรู้คู่การปฏิบัติ แทนที่จะเรียนรู้ด้วยการบรรยายอย่างเดียวก็จะเริ่มกลายเป็นสิ่งใหม่ เป็นสิ่งใหม่ตอนแรก คนยังไม่แน่ใจว่ามันจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็ต้องทดลองใช้ไปสักระยะหนึ่งแล้วก็เห็นว่า อันนี้มีประสิทธิผลก็เลยทำให้แบบแผนนี้มีเสถียรภาพขึ้นมา มีความแน่นอนขึ้นมา พอมีความแน่นอนก็กลายเป็นปกติใหม่ เพราะฉะนั้นการเรียนการสอนในรัฐประศาสนศาสตร์ของเรา หรือว่าสาขาอื่นในปัจจุบัน ความปกติใหม่ที่พวกเราไปเรียนต้องเจอก็คือต้องทำงานที่ว่าการอำเภอบ้าง, อยู่กับรุ่นพี่ที่เป็นปลัดบ้าง, อยู่กับรุ่นพี่ที่เป็นปลัด อบต. บ้าง หรือว่าอยู่กับภาคประชาชนที่เป็น NGO บ้าง ในแง่ของการฝึกปฏิบัติแล้ววิธีนี้เหมือนกับเป็นการฝึกงานฝึกการเรียนรู้แล้วก็ไปปฏิบัติควบคู่กันแล้วก็จะกลายเป็นความปกติใหม่ขึ้นมาในแบบแผนนี้ แล้วเมื่อกลายเป็นความปกติใหม่ มหาวิทยาลัยต่างๆ ถ้าเห็นว่าสิ่งนี้ดี, แบบแผนนี้ดีเขาก็จะบรรจุในหลักสูตรเข้าไป แต่หากไม่ดีก็เลิกใช้ไปแล้วก็หาสิ่งใหม่มาทำให้เป็นแบบแผนขึ้นมา ฉะนั้นแบบแผนการจัดหลักสูตร แบบแผนการสอนก็จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาผ่านการทดลองใช้แล้วก็ได้รับการยอมรับและมีประสิทธิภาพมันก็จะกลายเป็นความปกติใหม่ขึ้นมา

- **ถ้าเป็นความปกติในด้านรัฐประศาสนศาสตร์** อย่างที่เราได้พูดคุยกันไปข้างแล้ว ก็คือตัวแบบแผนบรรทัดฐานการปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย และการบริหารหน่วยงานภาครัฐ ที่ผู้เกี่ยวข้องในทุกๆ ระดับและทุกภาคส่วนกระทำกันเป็นปกติในบริบทแต่ละบริบทหนึ่ง คือนอกจากเราเรียนเราสอนในห้องเรียนแล้ว พอไปถึงเราไปทำงาน เราก็ทำงานรัฐประศาสนศาสตร์ ไปปฏิบัติเป็นแบบแผน ที่นี้เราก็จะพบว่าความปกติที่เราพบในมหาวิทยาลัย อาจเป็นสิ่งผิดปกติในหน่วยงานก็ได้ ปัญหาที่จะเริ่มเกิดขึ้นมา แล้วบางทีเราก็จะถูกกลืนไปกับความปกติของหน่วยงานก็ได้ แล้วเราก็ลืมความปกติเดิมที่เราได้จากบรรดาอาจารย์ฯ ไปแล้ว ก็ไปหลอมรวมกับความปกติของหน่วยงานต่างๆ ที่เขาทำมา พวกเราลองสังเกตว่าตัวอย่างเช่น รัฐบาลมีนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐเขียนโครงการขอเงิน 400,000 ล้านบาท เพื่อมาใช้ในการทำ Covid ส่งการไปนั้น 7 วัน ออกจากที่ส่วนกลาง 7 วัน ลงมาที่หน่วยงานราชการต่างๆ ใช้เวลาอีก 2 – 3 วัน ตกลงถึงหน่วยงานราชการต่างๆ เขาระบุว่าอีก 3 วันให้ส่งโครงการฯ การส่งงานของหน่วยงานราชการแบบนี้ คือส่งแบบกระชั้นชิดแล้วก็เอาผลงานเร็ว อันนี้ถ้าพวกเราไปทำงานในหน่วยงานเราจะเจออันนี้เป็นความปกติของเขา เขาสั่งมาต้องได้นั้นเป็นความปกติ ที่นี้เมื่อเขามีความปกติแบบนี้คนที่ทำงานกับเขาระดับองค์กรภาครัฐต่างๆ เขาก็มีความปกติของเขา ถ้าคุณอยากได้เร็วฉันก็จะให้เร็ว วิธีการที่ทำเป็นปกติคืออะไร ก็ไปปิดฝุ่นโครงการฯ เดิมแล้วก็เปลี่ยนหัวข้อเรื่อง แล้วก็ส่งเข้าไปให้ทันเวลาตามกำหนด อันนั้นก็เป็นความปกติ แต่ถูกต้องตามหลักการที่เราได้รับการสั่งสอนมาจากอาจารย์ฯ ที่เป็นความปกติทางวิชาการ เราก็รู้ว่าไม่

ถูกต้อง เขียนโครงการอะไรใช้เวลาแค่ 3 วัน ศึกษาปัญหาและความต้องการยังไม่ได้ศึกษาเลย วิเคราะห์โครงการฯ ก็ยังไม่ได้วิเคราะห์เลยว่าโครงการฯ จะดีหรือไม่ดี แล้วสิ่งต่างๆ เหล่านี้มันต้องใช้เวลาแต่ว่ารัฐบาลจะแค่ 3 วันๆ ก็เอาโครงการฯ ฉะนั้นเราก็จะมีโครงการฯ ขยะเต็มไปหมดเลยที่สภาพพัฒนา ถ้าพวกเราไปเปิดดูเขาตั้งบไว้ 400,000 ล้านบาท ส่งกันไปเป็นล้านๆ แล้วส่งไปก็ไม่ว่าเขาให้ส่งเป็นกระดาษหรือส่งเป็นไฟล์ ถ้าส่งเป็นกระดาษก็แปลว่าอะไร “เปลืองงบประมาณค่ากระดาษ” แล้วถ้าโครงการส่งไปเป็นหมื่นโครงการฯ ก็ตัดเหลือประมาณ 200 – 300 โครงการฯ ก็แปลว่าคนที่ทำงานที่เหลืออยู่ประมาณหมื่นคนก็เปลืองเวลา เสียเวลาในการเขียนโครงการฯ ที่ตัวเองรู้อยู่แล้วว่า ไม่สามารถได้รับการอนุมัติ แต่เขียนโครงการฯ เพื่อให้ได้เขียน อันนี้เป็นความปกติของการบริหารราชการ หรือว่าในสังคมไทย

- **ความเข้าใจของสังคมไทยกับความปกติใหม่ในปัจจุบัน** คือ New Normal ที่จริงมีการพูดกันมานานพอสมควรแล้วในเวทีสากล แต่ New Normal ที่เขาพูดถึง New Normal ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี แต่พอเกิด Covid ขึ้นมา คำนี้ก็กลายเป็นฮิตขึ้นมา เพราะมีการพูดถึงในการแถลงของรัฐบาลต่างๆ พอคำไหนเป็นคำใหม่ๆ ที่มีการพูดกันมาก ก็เป็นคำติดกระแสแล้วก็ความเข้าใจความหมายต่างๆ ก็ยังไม่ชัดเจน ยังคลุมเครือ รู้แต่ว่า New Normal แต่ไม่รู้ว่าเป็นอะไร ที่นี้ในวิถีปฏิบัติของ New Normal ในสังคมไทยคำนี้เป็นคำปกติที่ชินหู New Normal กลายเป็น New Normal ตัวเราก็คือ New Normal ซึ่งเกิดมาจากการแพร่ระบาดของ Covid นั่นเอง คือ คนส่วนใหญ่ที่เข้าใจอย่างนั้นว่า New Normal ที่เราพูดถึงกันเกิดขึ้นมาจากการแพร่ระบาดของ Covid ซึ่งอันนี้เป็นความเข้าใจเพียงส่วนเดียว ไม่ใช่ความเข้าใจภาพรวมทั้งหมด อย่างที่เราเห็นพูดกันว่าอะไรบางอย่างที่เป็น New Normal ใส่หน้ากากระยะห่างทางสังคม, ทำงานที่บ้าน, สอนออนไลน์, ลดเป้าหมายการเติบโตทางเศรษฐกิจ, มีการเติบโตของธุรกิจออนไลน์, การกู้เงินของรัฐบาล, แจกเงินโดยตรงให้กับประชาชน หลายอย่างไม่ใช่ New Normal หลายอย่างเกิดขึ้นเพราะการผิดปกติ พอภาวะผิดปกตินั้นหายไปก็ย้อนกลับไปสู่วิถีเดิมนั่นเอง

- **ระยะห่างทางสังคมเป็น New Normal ได้อย่างไร** เป็นไปไม่ได้อยู่แล้ว เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม เราก็ได้ปรับการเรียนการสอนทางรัฐประศาสนศาสตร์ของเรา มนุษย์เป็นสัตว์สังคม การเมืองต้องมีการปฏิสัมพันธ์กัน เป็น New Normal ไม่ได้ ฉะนั้นระยะห่างทางสังคมเป็นแค่สิ่งผิดปกติ ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองกับสถานการณ์เฉพาะ เมื่อสถานการณ์ผ่านไป สิ่งนั้นก็หวนคืนตามปกติ การทำงานที่บ้าน หรือการเรียนออนไลน์ ก็สอนออนไลน์ 2 เดือน สอนไปสอนมานานักศึกษาในห้องเรียนบอกว่าอาจารย์ฯ ไม่เอาแล้วสอนออนไลน์เพราะไม่ได้เจอเพื่อน ไม่มีปฏิสัมพันธ์ ฉะนั้นการสอนออนไลน์ในยังไม่ใช่ New Normal เป็นเพียงแค่ปรากฏการณ์ชั่วคราวที่เกิดขึ้นเพื่อรับมือกับสถานการณ์ผิดปกติ แล้วต่อไปสอนออนไลน์จะลดลง แล้วทุกคนก็อาจจะเข้ามาสู่กรอบในห้องเรียนมากขึ้น ส่วนการสอนออนไลน์จะกลายเป็น New Normal บางทีอาจกินเวลา 20 ปี หรือ 50 ปี ในอนาคตก็แล้วแต่ก็ได้ แต่ทว่า 10 ปี ในปัจจุบันยังไม่ใช่เป็นเรื่องปกติ สิ่งหนึ่งที่เราเห็นก็คือการลดเป้าหมายการเติบโตทางเศรษฐกิจ ปกติเวลาการพัฒนาประเทศ รัฐบาลก็จะตั้งเป้าหมายว่าให้เศรษฐกิจมีการเติบโตไปเรื่อยๆ อันนี้เป็น Normal เป็นสิ่งปกติในการกำหนดเป้าหมายแผนพัฒนาเศรษฐกิจ

- **บทความของนักวิชาการแถบสแกนดิเนเวีย** เขาก็เสนอความคิดขึ้นมาว่า “การพัฒนาแบบการลดเป้าหมายการเติบโต หรือเขาเรียกว่า “D-Growth” ถ้าพูดในสถานการณ์ปกติว่าจะถูกคนรุมประณามว่าได้ว่าคุณตั้งเป้าหมายการพัฒนาแบบลดการเติบโต หรือว่าติดลบได้อย่างไร แต่ว่าพอเกิด Covid ขึ้นมาไม่

ตั้งเป้าหมายไว้เศรษฐกิจติดลบดังตัวเลขที่ ดร.สมเกียรติฯ ได้ให้เห็น โดยอัตโนมัติว่าเศรษฐกิจติดลบทุกประเทศ D-Growth

- ทำให้เราต้องมาทบทวนว่าการพัฒนาประเทศที่เน้นการเติบโต นั้นจริงหรือไม่ หรือว่าเราจะต้องคิดถึงปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแบบจริงจังเสียที หลังจากที่พูดกันไปเรื่อยแต่ไม่ได้เอาไปเป็นแบบแผนการกระทำ

- เศรษฐกิจพอเพียงเป็น New Normal ในการพูดทุกคนก็พูดปกติ แต่ยังเป็นสิ่งที่ยังไร้เสถียรภาพเชิงปฏิบัติ ก็คือไม่มีการนำไปใช้จริง เพราะฉะนั้นโอกาสที่เราถือโอกาสเอาไปใช้จริง แล้วทำให้เป็น New Normal แล้วก็ไม่ต้องเติบโตทางเศรษฐกิจมากก็ได้ อันนี้เป็นการปรับทิศทาง แล้วพวกเราก็จะเห็นว่าช่วงจังหวะที่เข้ามีการ Lockdown 2 – 3 เดือนทั่วโลก ก็คือลด Growth สำหรับคนอยู่ กทม. เป็นความรู้สึกที่ค่อนข้างจะดีเพราะรถไม่ติด ควณพิษก็ไม่มี เราก็เห็นว่ามีการหวนกลับมาของสิ่งแวดล้อม เราเห็นผลดีของการลดการเติบโต หรือ D-Growth อย่างชัดเจนต่อการใช้ชีวิต ต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและต่อความยั่งยืนของโลก

- คราวนี้หลังจากผ่าน Covid การพัฒนาที่มุ่งแต่ตัวเลขสูงๆ อาจจะต้องมีการทบทวนก็ได้ อาจจะเติบโตเพียงพอเหมาะพอควร ฉะนั้นพวกเราเห็นอย่างนี้แล้ว คำถามที่เราต้องถามอยู่เสมอคือว่า “สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นความเป็นปกติใหม่ที่ยืนยาว หรือเป็นปรากฏการณ์ชั่วคราวในบริบทที่ผิดปกติ” ต้องแยกแยะตรงนี้ออกมาให้ได้ แล้วเราก็จะเข้าใจว่าสิ่งนี้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความผิดปกติ พอความผิดปกติหายไปทุกอย่างก็หวนคืนสู่ความเป็นปกติเดิม ไม่ได้เกิดความเป็นปกติใหม่แต่อย่างใด

- ตัวบริบทใหม่ก็คือความเปลี่ยนแปลง บริบทใหม่บางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม หรือเกี่ยวกับทางการเมืองก็ตาม อันนี้ถือเป็น “บริบท” ใหม่ ฉะนั้นบริบทใหม่ คือ สิ่งแวดล้อมใหม่ เราต้องดูว่าสิ่งแวดล้อมใหม่มีความยืนยาวไหม ถ้าสิ่งแวดล้อมใหม่มีความยืนยาว ความปกติใหม่เกิดขึ้นก็จะมีเสถียรภาพ แต่หากว่าสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเร็วก็就会有ความปกติใหม่ๆ และใหม่ขึ้นมาเรื่อยๆ จนกระทั่งเรามองว่าสิ่งนี้เป็นความปกติ แต่เป็นสิ่งที่เกิดมาเพื่อตอบสนองสถานการณ์เท่านั้นเอง แล้วสิ่งแวดล้อมอะไรที่มีการเปลี่ยนแปลงและก็มีมีความคงทนถาวร ความคงทนถาวร ไม่ใช่หมายความว่าตลอดกาล แต่มีความยั่งยืนระยะหนึ่ง ตัวอย่างเช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟนอันนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่มีความยั่งยืนระยะหนึ่งนับ 10 ปี ขึ้นไป เพราะฉะนั้นตัวสมาร์โฟนก่อให้เกิดความปกติใหม่ในเชิงพฤติกรรมขึ้นมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีจากระบบอะนาล็อก เป็นสมาร์โฟนแล้วก็ยืนยาว ฉะนั้นความเป็นปกติใหม่ก็เกิดขึ้นมา

- ความเป็นปกติใหม่เกิดขึ้นอย่างไร การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี สังคม พวกนี้ เมื่อสังคมเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมก็เปลี่ยน การเมืองเปลี่ยนจากบรรทัดฐานเดิมที่เราเคยไปได้ดี แบบแผนปฏิบัติดั้งเดิมที่เราเคยใช้ได้ดี ระเบียบเดิมที่เราเคยใช้ได้ดี กฎหมายเดิมที่เราเคยใช้ได้ดี นโยบายเดิมที่เราเคยใช้ได้ดี ก็อาจจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ต่อไป เพราะฉะนั้นถ้ายั่งยืนกรานที่จะทำแบบเดิมๆ ใช้พฤติกรรมแบบเดิมๆ วิฤตมันก็จะเกิดขึ้นมา ถ้ายังคิดแบบเดิมภายใต้บริบทที่เปลี่ยนแปลงไปวิฤตก็จะเกิด แล้ววิฤตเกิดในองค์กรเล็กๆ ก็คงไม่เป็นไร อย่างมากถ้าเป็นองค์กรธุรกิจก็ล้มละลายไป แต่ถ้าองค์กรภาครัฐก็อาจจะไร้ประสิทธิภาพ แต่หากเป็นทางสังคมในภาพรวม ถ้าเกิดวิฤตสังคมขึ้นมา จะทำให้เกิดความขัดแย้งทางสังคมที่

รุนแรงได้ ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลง เราไม่อยากจะเปลี่ยนแปลงแบบแผนการปฏิบัติ หรือแบบแผนความคิดก็จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคมได้ไม่ยาก

- **เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยน ก็มีคนที่ชาญฉลาดที่อยู่ในสังคม อยู่ในชุมชนหรืออยู่ในองค์กรต่างๆ ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของตัวบริษัท แล้วเห็นว่าตัวแบบแผนเดิม วิถีปฏิบัติแบบเดิมใช้ไม่ได้ เขาก็พยายามนำเสนอแบบแผนใหม่ขึ้นมาๆ ไปแทน แบบแผนใหม่เมื่อใช้ไปแล้ว แรกๆ ก็อาจจะมีคนต่อต้านแต่เมื่อได้มีการพิสูจน์ว่าเป็นแบบแผนที่ดี มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลแล้วทำให้คนมีความสุข พึงพอใจแบบแผนใหม่ก็จะได้รับการยอมรับ แล้วจากนั้นนำไปสู่การปฏิบัติจนพิสูจน์แล้วว่าประสิทธิผลจริง ก็จะมีการขยายและปฏิบัติซ้ำจนกลายเป็นบรรทัดฐานการปฏิบัติ และกลายเป็น “ปกติใหม่” ขึ้นมา ยกตัวอย่างเช่น เรื่องการบริการรัฐกิจ คือสมัยก่อนหน่วยงานราชการ บริหารแบบรวมศูนย์อำนาจ ข้าราชการเป็นใหญ่ ใครจบรัฐศาสตร์ จบรัฐประศาสนศาสตร์ก็ไปเป็นเจ้าคนนายคน ชาวบ้านจะพบก็ยาก ชาวบ้านมาหาสักทีก็ต้องรอที่ว่าการอำเภอ เป็นวันดีไม่ดีกว่าไม่ได้พบ อันนี้แบบแผนเดิม คือราชการเป็นศูนย์กลางบริหารโดยตัวข้าราชการเอง ประชาชนไม่เกี่ยว ประชาชนมีหน้าที่รับคำสั่งและปฏิบัติตามที่สั่ง ต่อมามีการเสนอความคิดว่าการบริหารแบบสั่งการมันไม่เหมาะสมแล้ว ก็มีการนำเสนอแนวคิดที่ว่า “ต้องใช้การมีส่วนร่วม” มาเป็นแบบแผนการบริหาร**

- **แบบแผนการจัดการ** ก็มีการเสนอตั้งแต่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรต่างๆ ของภาครัฐ เมื่อ 20 กว่าปีที่แล้ว แต่การมีส่วนร่วมในตอนแรก เป็นเรื่องใหม่ ข้าราชการเมื่อก่อนสั่งอย่างเดียว ประชาชนฟัง คราวนี้ต้องมาฟังประชาชนแล้วก็ต้องทำร่วมกับประชาชน แรกๆ ก็ยังอึดอัด คับข้องใจว่าให้ประชาชนมีส่วนร่วม ประชาชนจะมีความรู้หรือไม่ ประชาชนไม่มีการศึกษาและจะมีส่วนร่วมได้อย่างไรก็ต้องตอบคำถามมากมาย แต่ต่อๆ มาก็พบว่า บริบททางสังคม คือประชาชนมีการศึกษามากขึ้น มีความรู้มากขึ้น คนจบปริญญาตรีมากขึ้น รู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้นจะบอกว่า “ประชาชนโง่ก็ไม่ได้แล้ว” ไม่ใช่ความจริงแล้ว เพราะฉะนั้นการมีส่วนร่วมมันก็เลยกลายมาเป็นแบบแผนหลักอันหนึ่งของหน่วยงานราชการ เกือบทุกหน่วยงาน ที่จะต้องเขียนการทำงานโดยการมีส่วนร่วมเข้าไป จนกระทั่งกลายมาเป็นความเป็นปกติในปัจจุบัน แต่แน่นอนว่าอาจจะยังมีบางหน่วยงาน ที่อาจจะใช้การมีส่วนร่วมแบบปลอมๆ การมีส่วนร่วมแบบไม่แท้จริงอยู่มากมาย อย่างไรก็ตาม ก็ต้องพูดว่าใช้การมีส่วนร่วมในส่วนของเนื้อหาสาระ และกระบวนการเป็นอย่างไรนั้น มันขึ้นอยู่กับปฏิบัติของแต่ละหน่วยงาน

- **เรื่องการสื่อสาร** สมาร์ทโฟน เราไม่ต้องพูดถึงเพราะว่าเกิดขึ้นแล้ว แต่ว่าเรื่องเทคโนโลยีสื่อสาร มีมากกว่านั้น ปัจจุบันมีการเติบโตเราก็จะเห็นได้ว่า มีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการบริหารภายในองค์กร เขาก็จะมีการสั่งงานด้วย Line แล้วตอนนี้ มี Line ขององค์กร ผู้นำขององค์กรก็จะสั่งงานผ่าน Line ไม่ต้องผ่านกระดาษ แต่การสั่งงานผ่านกระดาษก็ยังเป็นปกติ ปรากฏว่าตอนนี้กลายเป็นสิ่งหลักแทนกระดาษแบบเดิม ความเป็นปกติเดิมก็ยังคงมีอยู่ ความเป็นปกติใหม่ออนไลน์ก็ยังมีอยู่ แต่ว่าในอนาคตโอกาสที่จะยกเลิกการใช้กระดาษก็จะมีสูงๆ มากขึ้น แล้วต่อไปอาจจะใช้เป็นความปกติใหม่ก็คือใช้เอกสารออนไลน์ หรือว่าการสั่งงานออนไลน์แล้วมีการสร้างการปฏิบัติ ที่เกิดปฏิสัมพันธ์เป็น 2 ทางกับประชาชน เมื่อก่อนเวลาที่ประชาชนไปร้องเรียนก็ต้องไปที่หน่วยงานหรือส่งจดหมายไป ปัจจุบันร้องเรียนอะไรก็ส่งทางไลน์ หรือทางเฟซบุ๊คได้เลย อันนั้นก็ก็เป็นความเป็นปกติใหม่ แล้วเราก็จะเห็นได้ว่า อบต. ไหนดมีปัญหาเราก็กวาดภาพ ตัวอย่างเช่น มีอยู่ช่วงหนึ่งถ้าพวกเราไปหาในอินเทอร์เน็ตก็จะเจอการทำถนนขรุขระไม่ดี มีชาวบ้านก็คิดวิธีการร้องเรียนให้

ได้ผล เขาก็ไปนั่งกระโจมออกแล้วก็ไปอาบน้ำกลางถนน แล้วก็ถ่ายภาพมันก็เลยไปกระตุ้นให้กับพวก อบต. ต่างๆ ลงมาแก้ปัญหาอันนี้ก็คือการปฏิสัมพันธ์ 2 ทาง

- **การเกิด Big Data** ขึ้นมามากมายต่อไปเราก็จะใช้ Big Data ตัวอย่างเช่น การแจกเงินครั้งนี้ที่รัฐบาลแจก เขาก็พยายามใช้ Big Data แต่อันนี้พยายามกันมาก เพราะความเป็นปกติเดิมของหน่วยงานราชการ หรือเวลาที่เขาจะทำข้อมูลอะไร ทุกหน่วยงานอยากมีข้อมูลของหน่วยงานตัวเอง แต่ละคนก็จะข้อมูลของตัวเอง บางทีก็เรื่องซ้ำซ้อนกัน อันนี้ก็เป็นเรื่องความปกติเดิมของหน่วยงาน ปรากฏว่าหลังจาก Covid นี้เราจะเห็นว่าความเป็นปกติเดิมนั้นเป็นปัญหา เพราะจะเจอรายชื้อซ้ำซ้อนในการแจกเงิน คนที่เป็นข้าราชการกับผู้ใช้แรงงาน ก็เลยต้องมาคิดกันใหม่แล้วทำอย่างจริงจังว่า จะต้องใช้ Big Data ในแต่ละเรื่อง **จะต้องมีฐานข้อมูล หลักฐานข้อมูลเดียวกันทั่วประเทศ** ซึ่งสามารถใช้ในการกำหนดนโยบาย หรือการนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ก็มีการใช้ที่เราเรียกว่า “Evidence – Based Policy and Administration” คือ “การใช้หลักฐาน ใช้ข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการบริหาร” มากขึ้น เมื่อมี Big Data แล้วเราก็ใช้นี้ในการกำหนดนโยบาย ก็จะกลายเป็นความเป็นปกติใหม่ขึ้นมา

- **การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร มีผู้สูงอายุมากขึ้น** รุ่นลูกๆ หลานๆ ก็จะมีน้อยลง เพราะฉะนั้นเวลากำหนดนโยบาย เวลาพวกเราไปทำงาน ถ้าไปทำงานที่หน่วยงานของรัฐก็เตรียมเขียนโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้ได้เลย ถ้าจะไปทำงานที่ อบต. หรือทำงานที่ว่าการอำเภอ และสิ่งหนึ่งที่เราจะเห็นในความคิดสร้างสรรค์ ปกติโรงเรียนเราใช้กับเด็ก แต่พอมันมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร เราก็มีโรงเรียนผู้สูงอายุขึ้นมา ตัวอย่างเช่น จังหวัดเชียงรายเป็นต้นแบบโรงเรียนผู้สูงอายุ หลังจากนั้นพอโรงเรียนผู้สูงอายุเกิดขึ้น เป็นสิ่งที่ดี แทนที่ผู้สูงอายุจะอยู่บ้านเหงาๆ มีการสอนธรรมะบ้าง สอนการดูแลสุขภาพบ้าง ต่อมาโครงการผู้สูงอายุกลายเป็นปกติใหม่ของโครงการฯ อีกโครงการหนึ่งของหน่วยงานราชการว่า หลายๆ จังหวัดก็มีโรงเรียนผู้สูงอายุ ที่เป็นการแก้ปัญหาความโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุ ที่นับวันจะมีมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ผู้สูงอายุเท่าที่ได้ยินมาว่าหลายท่านไม่อยากจะอยู่กับผู้สูงอายุด้วยกันแต่อยากอยู่กับเด็กๆ

- **การเปลี่ยนแปลงความคิดแบบเพศสภาพ** นโยบายความเท่าเทียมทางเพศ นโยบายครอบครัว มีการใช้คำนำหน้าผู้หญิง ความเป็นปกติเดิมก็คือว่า “ถ้าผู้หญิงแต่งงานก็ต้องใช้นามสกุลตามสามี” ต้องเปลี่ยนตัวเองเป็นนาง นั่นเป็นความเป็นปกติเดิม พอเกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับกับความคิดเรื่องเพศสภาพขึ้นมา ก็เกิดความเป็นปกติใหม่ ตอนนี้อยู่ผู้หญิงแต่งงานใช้ “นางสาว” เวลาที่เราดูก็ไม่ว่าผู้หญิงที่ใช้คำนำหน้า “นางสาว” แต่งงานหรือยัง มีลูกหรือยัง ฉะนั้นปัจจุบันนางสาวก็มีลูกได้ หรือนามสกุลเราเลือกใช้ นามสกุลอะไรก็ได้ อันนี้เป็นความเป็นปกติใหม่ ที่เราเปลี่ยนลักษณะของครอบครัวขึ้นมา หรือการแต่งงานของเพศเดียวกัน เมื่อก่อนเป็นสิ่งที่ผิดปกตินัก แต่ปัจจุบันหลายประเทศกลายเป็นความเป็นปกติใหม่ขึ้นมาแล้ว ในสังคมไทยก็เริ่มมีกฎหมายความเป็นปกติใหม่ แล้วพอเราแต่งงานกับเพศเดียวกัน ก็จะส่งผลกระทบต่อการบริหาร ตัวอย่างเช่น เวลาไปจดทะเบียนจะจดทะเบียนอย่างไร แล้วก็เรื่องของการทำงานถือว่าเป็นครอบครัวได้หรือไม่ ก็จะมีการเปลี่ยนแนวปฏิบัติใหม่ๆ เกิดขึ้นมา

- **การเกิดขึ้นของประชาสังคม** ในยุคปัจจุบัน ทำให้มีการมีส่วนร่วมมากขึ้น แล้วก็เกิดการ ทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่เราเรียกว่าเป็น “Network Governance” การทำงานแบบเครือข่ายในปัจจุบัน ก็กลายมาเป็นความเป็นปกติใหม่ ฉะนั้นเราก็สังเกตเห็นว่า ถ้าไปหน่วยงานภาครัฐใดก็ตาม Concept เรื่องการทำงานของเครือข่าย หรือว่าโครงการทำงานแบบเครือข่าย ก็จะเป็น Concept หลักที่เขาใช้ทำในปัจจุบัน โดย

เฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เพราะว่าหน่วยงานของรัฐเกิดความตระหนักว่า ลำพังหน่วยงานของตัวเองเพียงหน่วยงานเดียวคงทำงานพัฒนาแก้ปัญหาไม่สำเร็จ เพราะฉะนั้นต้องทำเป็นแบบเครือข่าย ฉะนั้นการทำงานแบบเครือข่ายก็เป็นปกติใหม่ในรัฐประศาสนศาสตร์ปัจจุบัน ฉะนั้นหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ก็จะต้องมีวิชาการบริหารงานเครือข่ายขึ้นมา เพื่อที่จะเป็นแนวทางให้นักศึกษานำเอาไปใช้ในการปฏิบัติต่อไป เป็นต้น

- **การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ** ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันทางการค้า โครงสร้างรายได้ อาชีพ การแข่งขันทางการค้าเกิดขึ้นอย่างเข้มข้น ที่จริงมีมานานแล้วแต่มีความเข้มข้นๆ ขึ้นเรื่อยๆ แล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอาชีพต่างๆ การเปลี่ยนแปลงทางการค้าและโครงสร้างอาชีพ อันนี้จะมีผลต่อ “นโยบาย” เพราะฉะนั้นนโยบายทางเศรษฐกิจของหน่วยงานภาครัฐ เขาก็จะต้องเน้นสมรรถนะในการแข่งขันมากขึ้น ถ้าเราไปเมื่อพิจารณายุทธศาสตร์ชาติเราจะเห็นว่า อันนี้ก็เป็นความเป็นปกติใหม่ที่เกิดขึ้นในเชิงนโยบาย ที่ต้องเน้นสมรรถนะในการแข่งขัน สมรรถนะในการแข่งขันก็จะนำไปสู่เรื่องขององค์กร เรื่องของการแข่งขันต่างๆ ว่าจะต้องมีสมรรถนะสูงในการที่จะผลิตอะไรต่างๆ ขึ้นมาหรือว่าในการบริการ

- **การเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ธรรมชาติ** เมื่อก่อนนโยบายท่องเที่ยวเป็นแบบที่ค่อนข้างจะทำลายล้าง ซึ่งที่ผ่านมามีคนงานนักท่องเที่ยวเข้ามา 30 – 40 ล้านคนต่อปี แล้วทรัพยากรธรรมชาติในสังคมไทยก็เสียหายหมด พอเกิด Covid ขึ้นนักท่องเที่ยวเหลือไม่ถึง 10 ล้านคน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งเป้าหมายไว้ที่จำนวน 8 ล้านคน ณ ตอนนี้นักท่องเที่ยวยังไม่ถึง 40 ล้านคนต่อปี เป็นตัวเลขความเป็นปกติเดิม พอหลัง Covid เราเห็นว่าความปกติเดิมนั้นมีปัญหา ทำให้การทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พอเกิด Covid นักท่องเที่ยวมีจำนวนลดลง แต่ทำให้สิ่งแวดล้อมได้รับการฟื้นฟู เราก็จะเห็นอีกภาพหนึ่งที่สุดชั่วอีกสองด้าน คือระหว่างเมืองไทยไม่มีนักท่องเที่ยวกับเมืองไทยมีนักท่องเที่ยวมาก จะเห็นได้ว่านโยบายสิ่งแวดล้อมก็จะแตกต่างกัน ดังนั้นในอนาคตหลังหมด Covid ก็อาจต้องมีการปรับสมดุลของนโยบายเหล่านี้ก็ได้

- **การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง** อันนี้หลีกเลี่ยงไม่ได้ ที่จะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและนโยบายของเรา แนวโน้มของกระแสประชาธิปไตยทั่วโลก ในโลกนี้ทั้งหมดปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย ซึ่งการปกครองด้วยระบอบอื่นมีน้อยมาก แทบเป็นข้อยกเว้น อันนี้เป็นกระแสเป็นความปกติ ส่วนการปกครองด้วยระบอบอื่น เป็นความผิดปกติ ในการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจะมีความหลากหลาย การแข่งขันระหว่างอุดมการณ์ทางการเมือง เมื่อก่อนถ้าเราพิจารณาการแข่งขันทางการเมือง ที่ยังเป็นแบบเดิมอยู่ ให้พิจารณาที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ก็ยังมีการแข่งขันทางการเมืองแบบเดิม คือมี 2 พรรคการเมืองหลักคือ พรรคเดโมแครตกับพรรคริพับลิกัน เรียกว่า “การเมืองแบบ 2 พรรค” เรียกว่า การเมืองที่มีอุดมการณ์ 2 อุดมการณ์ นั่นเป็นการเมืองแบบเก่า แต่ตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 20 มีอุดมการณ์ทางการเมืองใหม่เกิดขึ้นมา แล้วมีบทบาทในเวทีการเมือง ทำไมอุดมการณ์ทางการเมืองจึงมีบทบาททางรัฐประศาสนศาสตร์ เพราะอุดมการณ์ทางการเมืองเป็นความคิดที่ชี้นำเรื่องการกำหนดนโยบาย ซึ่งเป็นความคิดรากฐานในการบริหารหน่วยงานภาครัฐ ฉะนั้นเมื่ออุดมการณ์ทางการเมืองเปลี่ยน นโยบายทางการเมืองต่างๆ ก็เปลี่ยน

ความหลากหลายของอุดมการณ์ทางการเมืองก็เกิดขึ้นที่ไหน เกิดขึ้นในแถบยุโรปตั้งแต่ยุโรปเหนือ ไม่ว่าจะเป็นสวีเดน, เดนมาร์ก, เนเธอร์แลนด์ รวมไปถึงเยอรมันนี่ ซึ่งประเทศเหล่านั้นไม่ใช่ระบบการเมืองระบบ 2 พรรคอีกต่อไป แต่เป็นระบบการเมืองแบบหลายพรรค ระบบการเมืองแบบหลายพรรคเพราะมีหลาย

อุดมการณ์ทางการเมือง แล้วอุดมการณ์ทางการเมืองมีรากฐานนิยมทางศาสนา พวกนิเวศนิยมและพหุวัฒนธรรม พวกสตรีนิยม อันนี้เป็นอุดมการณ์ทางการเมืองแบบใหม่เกิดขึ้น ฉะนั้นอุดมการณ์ทางการเมืองใหม่เกิดขึ้น ก็จะมีพรรคกรีน ของเยอรมันนี่ ก็จะไปร่วมรัฐบาล

ส่วนยุโรปมีพรรคการเมืองหลายพรรค แล้วรัฐบาลก็เป็นรัฐบาลแบบผสม แต่เขาก็อยู่กันได้ ไม่ดีกัน ต่างอุดมการณ์ต่างกันแบบบ้านเรา คุยกันได้เจรจากันได้ภายใต้หลักคิดที่มีเหตุผล การเจรจาต่อรองกันแล้วเป็นรัฐบาลผสมของอุดมการณ์ที่หลากหลาย สิ่งหนึ่งที่จะเป็นแบบแผนร่วมกันคือ เรื่องของนิเวศน์หรือสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะในยุโรป เขาถือว่าเป็นอุดมการณ์หลักอย่างหนึ่ง และเป็นนโยบายหลักอย่างหนึ่งของมนุษยชาติ ที่จะต้องรักษาไว้ให้ลูกหลานต่อไป ฉะนั้นเขาจะอยู่แบบไม่ทำลายล้าง หรือวัฒนธรรมนิยม บางที่เราเรียกว่าเป็น พหุวัฒนธรรม คือความหลากหลายทางเชื้อชาติ, ความหลากหลายทางเพศ, ความหลากหลายทางศาสนา ได้รับการยอมรับไม่ว่าจะเป็นชนเผ่าต่างๆ หรือคนชาวเขา เมื่อก่อนคนเมืองก็มองพวกเขาด้วยทัศนคติที่ไม่ดี แต่ปัจจุบันความคิดของคนเมืองก็เปลี่ยนไป มองคนบนดอยในฐานะมนุษย์ที่เท่าเทียมกันนี้คือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

● **หลังจากที่เราเห็นว่ามึบริบทอะไรที่เกิดขึ้นไปแล้ว ที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วและส่งผลกระทบอะไรบ้างต่อรัฐประศาสนศาสตร์** ทั้งในแง่นโยบาย เรามาพิจารณาความเป็นจริงที่ยังคงอยู่ ที่เป็นแบบเดิมๆ ในสังคมไทยที่ดำรงอยู่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายว่า ยังมีความเป็นปกติแบบนั้นอยู่ โดยปกติการกำหนดนโยบาย เป็นบทบาทของพรรคการเมือง ที่เป็นผู้กำหนดนโยบายขึ้นมา ความเป็นปกติเดิมที่เราเห็น การเมืองในสังคมไทยถือว่านโยบายจำนวนมากถูกกำหนดด้วยวิสัยทัศน์ที่แคบสั้น ไม่ได้ถูกกำหนดด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล หรือยาวไกล อาศัยความสะดวก เน้นประชานิยมเพื่อขอคะแนน เน้นผลประโยชน์เฉพาะหน้าเฉพาะตัว นโยบายไหนคิดว่าได้คะแนนก็ผลิตขึ้นมา แล้วพอเป็นรัฐบาลก็ทำบ้างไม่ทำบ้าง ตัวอย่างเช่น นโยบายมารดาประชารัฐ ไม่รู้จะทำหรือยัง ได้เงินกันหรือยัง หรือว่าค่าแรงได้กับาท ได้เงินกันหรือยัง หรือนโยบายกัญชาบ้านละ 6 ต้น ปลุกกันหรือยัง ยังไม่ได้ปลุกนะ เพราะฉะนั้นอันนี้เป็นความปกติเดิมที่เกิดขึ้นแล้วเราพบได้ แล้วต่อไปมีการเลือกตั้งท้องถิ่น พวกเขาก็จะมีบทบาทการเข้าไปดูแลผู้สมัครรับเลือกตั้งท้องถิ่นว่า เขาผลิตนโยบายอย่างไร เราเข้าไปตั้งคำถามกับการออกนโยบายของผู้สมัครระดับท้องถิ่น ซึ่งคงจะมีการเลือกตั้งท้องถิ่น ไม่ปลายปีนี่ก็คงเป็นต้นปีหน้า ถ้าไม่เกิดความรุนแรงทางสังคมและความรุนแรงทางการเมืองเสียก่อน

● **ส่วนรัฐบาลในการกำหนดนโยบาย** ถ้าเราเห็นรัฐบาลในการกำหนดนโยบาย เราจะเห็นว่าพรรคที่จัดตั้งรัฐบาล โดยพรรคจะเชิญแกนนำพรรคการเมืองต่างๆ มา ก็จะนำเอานโยบายของพรรคการเมืองที่เข้ามาแล้วก็เขียนขั้วรวมเป็นนโยบายรัฐบาลว่า ฉันทเป็นรัฐบาลก็ต้องมีนโยบายของพรรคฉัน ปรากฏเป็นนโยบายรัฐบาลด้วย ถ้าไม่มีก็ไม่ยอม แต่ละคนก็ต้องรองว่าจะเอานโยบายของพรรคตนเองเข้าไป โดยไม่ได้คำนึงถึงลำดับความสำคัญของนโยบายมากเท่าที่ควร เพราะที่สำคัญคือรัฐบาลจะต้องมีนโยบายที่เราเรียกว่า “นโยบายเชิงยุทธศาสตร์” ที่จะใช้ในการแก้ปัญหาประเทศว่าใน 4 ปีนี้ เราจะมึนโยบายเชิงยุทธศาสตร์ใดบ้างที่เป็นนโยบายหลัก ซึ่งนโยบายเชิงยุทธศาสตร์นั้นอาจจะมีเพียงแค่ 2 – 3 นโยบายเท่านั้น แล้วพุ่งตรงไปในแนวทางแก้ปัญหาหลัก แต่ว่าในปัจจุบันที่เราเห็น คือนโยบายเต็มไปหมดเลย ในแต่ละพรรคก็จะกระจัดกระจาย และขาดพลังในการแก้ไขปัญหา

ส่วนพลังในการแก้ไขปัญหา มีองค์กรหนึ่งตามกฎหมายเรียกว่า “คณะกรรมการนโยบาย” มีหลายคณะกรรมการฯ เพื่อทำประเด็นที่อาจจะต้องไปบูรณาการร่วมกันของหลายองค์กรภาครัฐ ตัวอย่างเช่น

คณะกรรมการนโยบายพลังงาน, คณะกรรมการนโยบายสิ่งแวดล้อม, คณะกรรมการนโยบายการศึกษา โดยคณะกรรมการฯ เหล่านี้ถ้าเข้าไปพิจารณากฎหมาย เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ เหล่านี้ เราจะพบว่าเกือบทั้งหมดมาจากข้าราชการ ประธานคณะกรรมการฯ เป็นนักการเมือง แล้วคณะกรรมการฯ ส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตัวนโยบายนั้นๆ ตัวอย่างเช่น นโยบายเกี่ยวกับสารพิษที่เลี้ยงกันอุตสาหกรรม แล้วว่า จะใช้พาราควอตหรือไม่ใช้ ประธานหลักคือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นนักการเมือง ที่เหลือก็เป็นผู้บริโภคมที่มีสัดส่วนน้อยมาก อาจจะไปนั่งเป็นไม้ประดับจำนวน 1 – 2 คน เวลาเถียงอะไรก็เถียงสู้เขาไม่ได้

คณะกรรมการนโยบาย เป็นตัวจริงในการกำหนดนโยบายที่มีผลกระทบกับเรา ตัวจริงเหล่านี้ถูกครอบงำด้วยข้าราชการระดับสูง และกลุ่มนักธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อันนี้คือ “ปมปัญหา” แบบแผนที่เป็น OLD NORMAL ที่เป็นปัญหาเพราะถ้าใครสังกัดกลุ่มใดในการผลิตนโยบาย ก็พยายามผลิตนโยบายที่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มพวกเขาเป็นหลัก หรือถ้าไม่ผลิตนโยบายที่เอื้อประโยชน์ต่อพวกเขา ก็มีการต่อต้านและมักจะไม่มีเกิด ฉะนั้นนโยบายใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากที่ประชาชนรวมกลุ่มกันไปกดดัน แต่ตัวคณะกรรมการนโยบายนั้นน้อยมากที่จะผลิตนโยบายใหม่ๆ เนื่องจากว่าโครงสร้างแบบ OLD NORMAL ถูกกำกับด้วยคนที่มีผลประโยชน์ในนโยบายเหล่านั้น นี่เป็น OLD NORMAL ที่เป็นปัญหาระดับโครงสร้างของสังคมไทย แต่เราไม่ได้พูดกันมากในทางสาธารณะ แต่เราได้รับผลกระทบมาก ตัวอย่างเช่น ทำไมราคาน้ำมันยังแพงอยู่, ค่าไฟฟ้าทำไมยังแพงอยู่ ก็เพราะคณะกรรมการนโยบาย

- **กระทรวงและกรม** ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติ เขาก็ผลิตนโยบายตามความต้องการของรัฐมนตรีว่าการแบบเร่งรัด เมื่อเปลี่ยนรัฐมนตรีฯ นโยบายก็เปลี่ยน นโยบายเดิมก็ไม่ค่อยใช้ เพราะตัวเองไม่มีผลงาน อันนี้เป็น OLD NORMAL ซึ่งไม่ถูกต้อง โดยการเปลี่ยนนโยบายต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้ความมีเหตุผล ไม่ใช่เปลี่ยนไปตามความต้องการในการสร้างผลงาน และกลุ่มข้าราชการที่ผลิตนโยบายก็มักจะลอกของเดิมเป็นหลัก ไม่ค่อยมีสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา

- **ประชาชนและกลุ่มทางสังคมมีส่วนร่วมและอิทธิพลบางระดับต่อนโยบาย** บางเรื่องนั้นกลุ่มประชาสังคมเข้มแข็ง เขาก็จะมีอิทธิพลในทางนโยบายนั้นๆ แต่เรื่องไหนมีภาคประชาชนไม่เข้มแข็งและอิทธิพลนี้ก็จะอยู่ในข้าราชการและคณะกรรมการนโยบายเป็นหลัก เป็น OLD NORMAL เราเห็นว่าการผลิตนโยบายแบบเดิมมีปัญหา

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและประเมินผล : ความปกติเดิม

- **การทำตามสั่งของผู้บังคับบัญชา** ปัจจุบันก็ยังเป็นแบบนี้อยู่ เขาสั่งมาอย่างไรก็ทำอย่างนั้น ไม่ทำนอกสั่ง ไม่ว่าจะถูกหรือผิดไม่รู้ แต่คำสั่งของผู้บังคับบัญชาต้องทำไว้ก่อน

- **ทำตามความเคยชิน ใช้โครงการเดิมและวิธีปฏิบัติแบบเดิม** ตัวอย่างเช่น โครงการเดิมที่หน่วยงานราชชอบใช้ คือโครงการอบรมอาชีพ คิดอะไรไม่ออกก็อบรมอาชีพไว้ก่อน จะได้มีโครงการทำ หรือไม่ก็โครงการศึกษาดูงาน คิดอะไรไม่ออกก็ศึกษาดูงานไว้ก่อน แทนที่จะวิเคราะห์ว่า หมู่บ้านนี้มีปัญหาความยากจน ปัญหาความยากจนเกิดขึ้นมาจากอะไรบ้าง การจะแก้ปัญหาคือความยากจนได้จะต้องใช้โครงการฯ ก็โครงการฯ แล้วต้องมีโครงการระดับไหนบ้างตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งถ้าเขาขาดอาชีพก็ไปอบรมเรื่องอาชีพ ถ้าเขาขาดเงินทุนก็มีสถาบันเงินทุนที่กู้ไปกำกับให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือด้วย ถ้าเขาไม่มีความรู้เรื่องตลาดก็

ต้องสอนความรู้เรื่องตลาดให้ หรือถ้ายังไม่มืองค์กรก็ไปช่วยตั้งองค์กรขึ้น ต้องทำเป็นระบบในโครงการเดียวกัน แต่ปัจจุบันเป็นภารกิจของหน่วยงานไหนก็ทำไป

- **บรรทัดฐานเงินทอง** เกิดจากวิธีคิดของข้าราชการ ซึ่งเป็นคนเขียนโครงการฯ เกิดจากวิธีคิดว่าเมื่อฉันเขียนโครงการ ฉันต้องได้รับค่าตอบแทนขึ้นมา ฉะนั้นเวลาเขียนโครงการ ใครไปทำก็ต้องมีเงินทอง ตัวอย่างเช่น โครงการฯ ต่างๆ ผู้รับเหมาต้องมีเงินทอง แม้กระทั่งโครงการวิจัยก็ต้องมีเงินทอง บางทีพวกอาจารย์ฯ ไปทำวิจัยในหน่วยงานของรัฐ อาจารย์ฯ บางคนก็เลิกส่งผลกระทบต่อหน่วยงานไป เนื่องจากว่างานภาครัฐหาเงินทองไม่ได้ ซึ่งยังเป็นบรรทัดฐานเดิมในปัจจุบัน ฉะนั้นโครงการฯ 10 ล้านบาทขึ้นไปก็เขียน 15 ล้านบาท แบบนี้เป็นต้น งบประมาณก็ล้นเกินไป

- **ข้าราชการทำเท่าที่จำเป็น ทำให้เสร็จไปตามเวลาและตัวชี้วัด** เป็นหลัก โดยคุณภาพของงานไม่ค่อยสนใจเท่าไรหรอก

- **ทำเอาหน้าสร้างภาพ** นิยมทำกันมาก ประเภทผักชีโรยหน้า ยังทำกันอยู่

- **เครือข่ายเทียม ราชการมีบทบาทหลัก** คือ เมื่อหน่วยงานภาครัฐไปดำเนินการกิจต่างๆ มักจะบอกว่าไปสร้างเครือข่ายภาคประชาชน แต่จริงๆ ไม่ได้สร้างเครือข่าย แต่กลับไปสั่งให้เขาทำตามที่ต้องการ

- **ประเมินผลแบบพิธีกรรม ไม่สรุปบทเรียน** หน่วยงานภาครัฐ เมื่อเวลาดำเนินโครงการใหญ่ๆ ก็พยายามไปล้อกับพวกอาจารย์ฯ ว่าอาจารย์ฯ ต้องไม่ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ให้ดูแย่ เป็นต้น ซึ่งแบบแผนวิธีการเดิมเหล่านี้อาจเกิดปัญหาทั้งนั้น

องค์กรราชการ : วิถีเดิม

เมื่อปี 2540 องค์กรราชการเริ่มที่จะมีการกระจายอำนาจ เน้นการมีส่วนร่วมมากขึ้น พอระยะเวลาผ่านไปประมาณ 10 กว่าปี ถึงปี 2557 เริ่มเปลี่ยนความคิด ซึ่งเกิดจากคณะรัฐประหารและความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงวิถีเดิม

- **โครงสร้างรวมศูนย์อำนาจส่วนกลางและส่วนขยายในภูมิภาค** ตัวอย่างเช่น กระทรวงศึกษาธิการ พวกเราเห็นชัดเจนเลยว่า อย่างสมัยก่อนมี ผอ.เขตการศึกษารับผิดชอบกันไป ต่อมา คสช. ก็มาตั้ง “ศึกษาธิการจังหวัด” ขึ้นมาอีกทีหนึ่ง คือสมัยก่อนศึกษาธิการจังหวัดเป็น Concept ในยุคก่อนปี 40 พอหลังปี 40 ก็เลิกแล้วมาใช้ “ผอ.เขตการศึกษา” พอปี 57 – 58 ก็ไปรื้อเอาของเก่ากลับมาอีก ทำให้ตอนนี้ก็เลยมีทั้งสองอย่างคือ 1) ผอ.เขต กับ 2) ศึกษาธิการจังหวัด ก็เลยซ้ำซ้อนในเขตพื้นที่การศึกษา หรือการรวมศูนย์อำนาจอย่างการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ต้องมา 7 ปี ยังไม่เลือกตั้งเลย รวมศูนย์อำนาจขยายส่วนภูมิภาคออกไปมากมาย

- **การบริหารใช้ธรรมาภิบาลในกระดาด ไร้ประสิทธิภาพขาดคุณธรรม รับผิดชอบต่ำ ส่วนร่วมแบบพิธีกรรม** แต่ในความเป็นจริงถือว่าหน่วยงานก็จะเจอแบบนี้ นี่คือแบบแผนที่เราเห็นในหน่วยงานของรัฐจำนวนมากที่ยังไม่เปลี่ยน (ส่วนราชการต่างจังหวัดพอสามโมงเย็นก็ไปคนละทิศคนละทางแล้ว) ขาดคุณธรรมในเรื่องของและองค์กรใช้เป็นประจำเงินทอง รับผิดชอบต่ำ ก็ทำให้มันเสร็จๆ ไป ส่วนร่วมแบบพิธีกรรมก็จัดกิจกรรม อีเวนท์เป็นหลัก

● **ยุทธศาสตร์คู่ขนานระหว่างแผนที่เขียนอย่างหนึ่งและสิ่งที่ทำจริงอีกอย่างหนึ่ง** ตอนนี้ยุทธศาสตร์เป็น New Normal เมื่อก่อตั้งตั้งแต่ปี 2546 – 2547 เป็นต้นมา คือหลังจากที่รัฐบาลพรรคเพื่อไทยขึ้นมาก็นำเอาวิธีคิดแบบยุทธศาสตร์ให้หน่วยงานเขียนยุทธศาสตร์ โดยวิธีการเขียนยุทธศาสตร์เป็น Normal ของภาคเอกชน โดยเอาวิธีคิดแบบยุทธศาสตร์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ คือการตั้ง กพร. ขึ้นมาเป็น New Normal ปัจจุบันทุกหน่วยงานมียุทธศาสตร์ แต่สิ่งที่เราเห็นคือหน่วยงานฉลาดแกมโกง คือ ยุทธศาสตร์กับสิ่งที่เขาปฏิบัติไม่ค่อยเหมือนกัน คือยุทธศาสตร์ก็เขียนไว้แต่ปฏิบัติจริงก็ทำอีกแบบหนึ่ง เรียกว่าเป็น “ยุทธศาสตร์คู่ขนาน” เหมือนแวตงการศึกษาของเรา ก็มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาต่างๆ มากมาย เราก็ทำตามที่เขาบอกและทำได้ด้วย ทำตาม KPI แต่ว่าในการปฏิบัติเป็นอีกแบบหนึ่งและองค์กรใช้เป็นประจำ ทางวิชาการเรียกว่า “Republic ทำคู่ขนาน” ไป ทำเพื่อตอบสนองความเป็นทางการกับทำตามที่ต้องการคิดว่ามีประสิทธิภาพจริง ก็จะทำคนละแบบกัน

● **ภาวะผู้นำ** แบบปล่อยปละละเลย มุ่งอำนาจ มุ่งภาพลักษณ์ มุ่งประโยชน์ หน่วยงานราชการที่เราเห็นเป็นปกติหลายหน่วยงาน ส่วนราชการ มีลักษณะแบบนี้ อาจมีข้อยกเว้น ตัวอย่างเช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย (นายณรงค์ศักดิ์) ท่านเป็นผู้ว่าราชการแบบ New Normal โดยแท้จริง แต่ผู้ว่าราชการเดิมเป็นแบบ OLD NORMAL อยู่ เราก็จะเห็นว่าใครรับตำแหน่งใกล้ๆ เกษียณ 1 – 2 ปี ก่อนเกษียณ เขาก็ไม่ค่อยทำอะไรแล้วก็ปล่อยไปเฉยๆ ส่วนผู้ว่าราชการที่ยังอายุน้อย อายุ 40 ปีปลายๆ หรือ 50 ต้นๆ ก็พยายามไขว่คว้าหาอำนาจต่อไป จนกระทั่งได้เป็นปลัดกระทรวง แล้วก็มาเป็นผู้บริหาร ต้องการสร้างภาพลักษณ์เป็นหลัก แต่บางองค์กรก็แย่น้อยมุ่งประโยชน์ วัฒนธรรมวิถีเดิมขององค์กร คือช่วยพวกเดียวกัน ใช้ระเบียบหลายมาตรฐาน ซุกปัญหาไว้ได้พรม มีการเรียนรู้องค์กรต่ำ บางองค์กรเสร็จสิ้นภารกิจแล้วก็ไม่มีการสรุปบทเรียน หรือถอดเป็นสรุปบทเรียนนำมาเป็นจัดการความรู้ก็ทำพอเป็นพิธีกรรม อย่างเช่น การจัดการความรู้ในองค์กร จุดนี้ก็เป็นวิถีปฏิบัติใหม่อีกอันหนึ่ง ถ้าพวกเราไปในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ก็จะมีเรื่องการจัดการความรู้ ฉะนั้น วิชาการจัดการความรู้จะถูกบรรจุเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสาขารัฐประศาสนศาสตร์ เป็นการจัดการองค์กรในการเรียนรู้ในปัจจุบัน ก็จะได้มีการบรรจุเข้าไปเพราะเป็นวิถีใหม่ที่เกิดขึ้นในองค์กร แล้วต่อไปก็อาจจะทำจริงจังในอนาคตได้ แต่ว่าตอนนี้ก็ยังเป็นเพียงพิธีกรรม

● **การกดทับบทบาทขององค์กรท้องถิ่น** ในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ส่วนกลางจะดึงอำนาจรวมศูนย์อำนาจมากขึ้น แต่กรณีเกิด Covid ก็อาจจะเห็นพลังของท้องถิ่นในการแก้ปัญหาของท้องถิ่นมากขึ้น ก็อาจจะทำให้วิธีคิดของเขาเปลี่ยนไปได้

ภาพสะท้อนความล้มเหลวของรัฐประศาสนศาสตร์ วิถีเก่าในสังคมไทย

- การกระทำผิดไม่ถูกนำเข้าสู่การกระจายความยุติธรรม นี่เป็นความล้มเหลวทางรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิม ที่เป็นข่าวในขณะนี้ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานยุติธรรม
- ความยากจน ความเหลื่อมล้ำทางสังคม หรือว่าโครงการพัฒนาที่ไปช่วยชาวบ้านแก้ปัญหาความยากจนล้มเหลวไม่เป็นท่า
- การแพร่กระจายของมลพิษ การจัดการป้องกันไม่ให้เกิดมลพิษ ป้องกันไม่ให้ชาวบ้านไปเผาป่า ล้มเหลวเกิดขึ้นทุกปี แล้วตอนนี้ถ้าใครมาภาคเหนือในช่วงเดือนที่มีอากาศหนาวๆ ปลายปีหรือต้นปี เป็น New Normal มาหลายปีแล้ว

- การศึกษาที่ด้อยคุณภาพ
- การทุจริตคอร์รัปชัน
- เกิดอุบัติเหตุทางบกในอัตราที่สูง นี่เป็นความล้มเหลวของรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิมว่าสอนเด็กในการขับรถอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นรถมอเตอร์ไซด์ แสดงให้เห็นถึงการบังคับใช้กฎหมายที่ล้มเหลว
- การเพิ่มขึ้นของอาชญากรรมและความรุนแรง
- การบุกรุกที่ดินและทรัพยากรของรัฐ

มีอีกอันหนึ่งที่เราเห็นตำตาถ้าเราอยู่ในชุมชนคือ การทิ้งร้างของสิ่งก่อสร้าง อย่างเช่น ตลาดประชารัฐไม่รู้ตอนนี้ยังเป็นตลาดอยู่หรือไม่ ตอนนี้ไม่เห็นแล้ว หรือโครงการจำนวนมากๆ เป็นซากปรักหักพังที่สะท้อนความล้มเหลวของรัฐประศาสนศาสตร์แบบเดิม ที่ดำเนินการโดยการกำหนดนโยบาย และการนำไปปฏิบัติและการบริหารงานองค์กรที่ผิดพลาด แล้วก็ไปได้ว่าโครงสร้างของคณะกรรมการฯ เหล่านี้เป็นโครงสร้างที่นักวิชาการบางท่านหนึ่ง เมื่อก่อนเป็นโครงสร้างที่รัฐมอบประชาธิปไตยให้แก่กลุ่มทุนมากขึ้น แต่มอบประชาธิปไตยให้ประชาชนน้อยเกินไป โครงการพัฒนาต่างๆ นั้นในหลายๆ ประเทศ ระดับเมือง ระดับเทศบาล เคยมีการทำวิจัยเมื่อ 30 – 40 ปีที่แล้ว ในยุโรปพบว่า ตอนนั้นเมืองมีปัญหาเกิดอุบัติเหตุต่างๆ มีปัญหามลพิษ แล้วทำวิจัยก็ไปพบว่าสิ่งที่สร้างปัญหาคือ “คณะกรรมการนโยบายพัฒนาเมือง” เพราะประกอบด้วยกลุ่มคน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มข้าราชการที่เป็นนักเทคนิคกับกลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มนักธุรกิจ แต่ไม่มีภาคประชาชนที่เป็นตัวแทนพลเมืองอยู่ในคณะกรรมการนโยบายพัฒนาเมืองเลย ดังนั้นเขาเสนอให้เปลี่ยนโครงสร้างของ คณะกรรมการฯ ก็เลยทำให้เกิดการเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาเมืองขึ้นมา

- ระดับกระทรวงใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัยในการกำหนดนโยบายและการนำไปปฏิบัติ

การประเมินผลการปฏิบัติที่ควรจะเป็น

- **ยึดวัตถุประสงค์ หลักวิชาและผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน** อันนี้พูดง่ายแต่ทำยากมากเพราะไม่ยึดวัตถุประสงค์เท่าไร เพราะวัตถุประสงค์เป็นผลลัพธ์ พอเป็นผลลัพธ์ก็วัดยากก็จะไปวัดเอาที่ผลผลิตก็ทำไป ตัวอย่างเช่น การจัดกิจกรรมฯ มีคนเข้าร่วมกี่คนก็ทำไป แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าจะให้ได้ประสิทธิผลจริงๆ ก็ยึดวัตถุประสงค์เป็นผลลัพธ์ภายใต้ผลผลิต แล้วก็ต้องคิดหาโครงการใหม่ๆ ทำบ้าง คือการหาโครงการใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้คือต้องวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาแล้วก็กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับสาเหตุ ไม่ใช่หยิบแต่โครงการเดิมๆ ขึ้นมา ฉะนั้นต้องใช้แนวทางใหม่ๆ ในทางสร้างสรรค์

- **หลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด** ก็ต้องมีการตรวจสอบจากภาคประชาชน ก็อาจจะต้องมีคณะกรรมการประเมินผลภาคประชาชนขึ้นมา เพื่อติดตามการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ว่ามีธรรมาภิบาลหรือไม่

- **การทำงานแบบทุ่มเท จริงจังหวังกับผลลัพธ์** บุคลากรจะทำงานอย่างทุ่มเทได้นั้นผู้นำจะต้องสร้างแรงดลใจ ฉะนั้นก็ต้องเปลี่ยนผู้นำให้เป็นผู้ในลักษณะใหม่ เพื่อให้เกิดการทำงานที่ทุ่มเท จริงจังและหวังผลลัพธ์

- **มีการทำงานแบบเป็นภาคีเครือข่ายภาคประชาชน** นำการประเมินผลไปปรับปรุง อันนี้ก็จะทำให้เป็นหลักให้เกิดขึ้นมาในรัฐประศาสนศาสตร์ในเชิงปฏิบัติและการประเมินผล

องค์กรราชการ : ที่ควรเป็นความเป็นปกติใหม่

- **โครงสร้างการกระจายอำนาจ** โดยโครงสร้างรวมศูนย์อำนาจไว้ประสิทธิภาพและทำลายความคิดสร้างสรรค์ ที่ไหนมีอำนาจที่นั่นความคิดสร้างสรรค์มีน้อย แล้วที่ไหนมีความคิดสร้างสรรค์น้อยในบริบทสังคมในปัจจุบัน ที่นั่นจะมีปัญหามาก เพราะสังคมมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงเร็ว ซึ่งทุกคนรู้ว่าจะเกิดปัญหาใหม่ๆ ขึ้นมาเรื่อยๆ ปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นต้องการความคิดใหม่ที่จะนำมาจัดการ เรา ก็เอาเหตุผลที่เกิดขึ้น (ฉากทัศน์) ในอนาคตที่เรามองเป็นตัวกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้ยุทธศาสตร์นั้นสอดคล้องกับปรากฏการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งยุทธศาสตร์ 10 ปี หรือ 20 ปี อาจจะทำได้เมื่อสักประมาณ 50 ปีที่แล้ว เพราะเมื่อ 50 ปีที่แล้วมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อยู่ในระดับรถจักรยานคือเปลี่ยนซ้ำๆ เราก็ทำนายได้ เพราะมีแบบแผนเดิมดำรงอยู่กันยาวนาน เขาก็ทำนายได้ เมื่อทำนายได้ก็เขียนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องได้ ของเดิมนอกจากจะเปลี่ยนซ้ำแล้ว ยังมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องน้อย หรือว่ามีความซับซ้อนน้อย เมื่อซับซ้อนน้อยเรารู้ว่าองค์ประกอบนี้เป็นอย่างไร มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบนั้นอย่างไร อาจจะมององค์ประกอบเพียงแค่ 4 – 5 องค์ประกอบ แต่ปัจจุบันองค์ประกอบของสังคมเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล ยกตัวอย่างเช่น เรื่องเพศ เมื่อก่อนมีแค่สองเพศ คือเพศชายกับเพศหญิงแต่ปัจจุบันมีทั้งเพศ มี 10 เพศ หรือครอบครัวสมัยก่อนมีแค่ครอบครัวเดี่ยว ครอบครัวขยายแต่ปัจจุบันครอบครัวมีเกือบ 10 ประเภท นี่คือการซับซ้อนที่เกิดขึ้นทางสังคม แล้วถ้าเราวางแผนยุทธศาสตร์เราจะรู้หรือไม่ว่า ในอนาคตจะเพิ่มความซับซ้อนอะไรขึ้นอีกบ้าง แล้วยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีจะครอบคลุมหรือไม่ ฉะนั้นให้คิดว่ายุทธศาสตร์ 20 ปีเมื่อบริบทไม่อำนวยเสียแล้วซึ่งเมื่อ 50 ปีก่อนไม่คิด ตัวอย่างเช่น ปะเทศมาเลเซีย ซึ่งมีผู้นำคือมหาเธร์ ซึ่งเขาคิดไว้เมื่อ 50 ปีก่อนแล้ว หากมาคิดในปัจจุบันแปลว่า 20 ปีจะกลายเป็นกระดาษาไว้ให้เราดูเล่น ไว้ให้เราศึกษาถึงความไม่รอบคอบของบรรพบุรุษเรา เพื่อให้เด็กในอนาคตได้ศึกษา

- **ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี** เมื่อพบกับสถานการณ์ Covid พังละเอียด เขียนมาใช้ตั้งแต่ปี 60 ตอนนี้เป็นปี 63 ใช้ไม่ได้แล้ว โดยใช้งบประมาณไปหลายร้อยล้านบาทในการทำแผนยุทธศาสตร์ชาติ ฉะนั้นยุทธศาสตร์ต้องมีแต่ไม่ต้องใช้ในระยะเวลา ถ้าหากมองในรูปขององค์กรควรมียุทธศาสตร์ 3 ปี คุณก็เก่งแล้วคุณทำนายอนาคตได้ 3 ปี หรือถ้า 5 ปี ก็แปลว่าคุณต้องมีพลังในการจินตนาการแล้วก็สามารถสูงมากที่จะเห็นอนาคต 5 ปี เห็นโอกาสเห็นสิ่งคุกคามที่จะเกิดใน 5 ปีข้างหน้าว่ามีอะไรบ้าง ส่วนโอกาสและสิ่งคุกคามในอดีตเดี๋ยวก็จะเปลี่ยนแปลงแล้ว เพราะฉะนั้นยุทธศาสตร์ 3 ปี, 5 ปี ก็ถือว่าเก่งสุดยอดแล้ว แต่ต่อจากนี้เป็นไปไม่ได้ 3 ปี หรือ 5 ปีต้องปรับเปลี่ยน

- **ยุทธศาสตร์แบบมีส่วนร่วม** และสิ่งสำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือ จากประสบการณ์ตรงของตนเองได้ไปเจอกับเจ้าหน้าที่หลายคน ซึ่งเขามีแผนยุทธศาสตร์แต่เขาไม่มีวิธีคิดเชิงยุทธศาสตร์ อันนี้ก็เป็นปมปัญหาใหญ่ แล้วผู้นำของเขาก็ไม่ได้เป็นผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ตัวองค์กรเองมีแผนยุทธศาสตร์แต่ตัวผู้นำไม่มีภาวะผู้นำ

เชิงยุทธศาสตร์แล้วผู้ปฏิบัติก็ไม่มีวิธีคิดเชิงยุทธศาสตร์ (ไม่สอดคล้องกัน) เพราะฉะนั้นหน่วยงานราชการถ้าจะให้การบริหารได้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ก็ต้องสร้างภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ และต้องสร้างวิธีการเพื่อมาบริหารยุทธศาสตร์ขึ้นมาถึงจะใช้แผนยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **มีบรรทัดฐานของผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานด้านภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง**

- **มีวัฒนธรรมขององค์กรแบบมีส่วนร่วม** พันธกิจ นวัตกรรมและปัญญา โดยวัฒนธรรมอุปถัมภ์ดั้งเดิมอันนั้นต้องเลิกปฏิบัติ แล้ววัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิผล คือวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำงานทดแทนกันได้ วัฒนธรรมแบบพันธกิจสร้างสำนึกพันธกิจ มีความผูกพันกับองค์กร เพราะสิ่งที่ทำเป็นพันธกิจเพื่อประเทศชาติ ในฐานะที่เป็นรัฐประศาสนศาสตร์ ไม่ใช่เป็นพันธกิจเพื่อผลประโยชน์ของเราแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีเราทำคือพันธกิจเพื่อสร้างสังคมที่ดีให้กับประเทศนี้ อันนี้คือเป็นพันธกิจของ รัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อสร้างสังคมที่ดีขึ้นมา แล้วเราต้องมีนวัตกรรมคิดสร้างสรรค์ เพราะสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนเร็ว

- **เรื่องเหตุผลและปัญญาด้วย** นี่เป็นสิ่งสำคัญ เพราะว่าสังคมไทยถูกรอบด้วยความเชื่อค่อนข้างเยอะ ฉะนั้นความเชื่ออย่างไรก็ไม่หาย เพียงแต่ว่าเรามองอย่างมีสติ ใช้เหตุผลและปัญญาให้มากขึ้น คือเราต้องตั้งคำถามถึงแนวทางเดิมว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อีกต่อไปหรือไม่ โครงการเดิมแก้ปัญหาอีกต่อไปได้หรือไม่ คำถามเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดปัญญา ซึ่งเป็นธรรมชาติของคนที่ยืนระดับสูงต้องตั้งคำถาม เพราะเราเป็นสานุศิษย์ของความรู้ไม่ใช่สานุศิษย์ของความเชื่อ เราก็ต้องตั้งคำถามต่อไปเรื่อยๆ หาแนวทางที่ดีในการแก้ไขปัญหา ถ้าเราเป็นสานุศิษย์ของความเชื่อเราก็ไปบวช ไปดูโหร แต่เราเรียนมหาวิทยาลัยเป็นสานุศิษย์ของครูและปัญญา

- **บรรทัดฐานแห่งการเรียนรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง** องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องสร้างขึ้นมา องค์กรต้องสร้างการเรียนรู้ขึ้นมา สะสมความรู้และถ่ายทอดความรู้ได้ เพราะองค์กรเป็นแหล่งสร้างความรู้ขึ้นมา

นี่คือเรื่องขององค์กรที่ควรจะเป็นความเป็นปกติใหม่ ที่เราต้องร่วมกันสร้างขึ้นมาให้เป็นความปกติ แล้วก็พยายามลบล้างความเป็นปกติเดิมที่จมอยู่ในปัจจุบัน แล้วสร้างความเป็นปกติใหม่ขึ้นมา เพื่อความเป็นปกติใหม่ของรัฐประศาสนศาสตร์ในเรื่องนโยบายและการบริหารภาครัฐ เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการสร้างสังคมที่ดี อันนี้เป็นสิ่งสำคัญของวิชาชีพรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ต้องร่วมสร้างองค์กรที่ดี สร้างนโยบายที่ดี เพื่อให้เกิดสังคมที่ดีขึ้นมาอีกต่อไปในอนาคต

.....

อ่านมาแล้ว

“Rankings not be – all , end – all for Thai unis”⁹

จรัญ จันทลักษณ์¹⁰

หัวข้อเรื่อง อาจแปลว่า “Rankings ไม่ใช่ความเป็นความตายของมหาวิทยาลัยไทย” (Rankings หมายถึง การจัดอันดับมหาวิทยาลัยทั่วโลก ... จรัญ)

การที่มหาวิทยาลัยไทยติดอันดับต่ำ ๆ ในอันดับโลกย่อมก่อให้เกิดความผิดหวัง แต่เมื่อพิจารณาวิธีการจัดอันดับก็คงไม่น่าแปลกใจ

การจัดอันดับดำเนินการโดยสองสำนักคือ (1) The Time Higher Education World University Ranking (THE) และ (2) The Academic Ranking of World Universities (ARWU) มีสำนักงานอยู่ในเซี่ยงไฮ้ โดยมหาวิทยาลัยไทยส่วนใหญ่ติดอันดับ 600 - 1,000

เมื่อเร็ว ๆ นี้ได้เกิดความวิตกอย่างยิ่งว่ามหาวิทยาลัยไทย จะตกอันดับไปอยู่ในกลุ่ม 601 – 800

ผู้คนพากันวิจารณ์มหาวิทยาลัยว่า การสอนไม่มีคุณภาพ และการวิจัยอ่อนแอ ปัจจัยเหล่านี้ อาจมีผลต่อการจัดอันดับ แต่ต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ซึ่งอาจไม่เกี่ยวกับปัญหาของมหาวิทยาลัย แต่ส่งผลต่อการได้อันดับต่ำ

1) ประการแรก เราต้องเข้าใจว่า การติดอันดับก็เหมือนในฟุตบอลโลก คือ การที่เมืองเชลซี หรือ แมนเชสเตอร์ มีทีมฟุตบอลชั้นเยี่ยมมิได้หมายความว่าทั้งสองเมืองผลิตนักฟุตบอลชั้นเยี่ยมเอง¹¹ แต่เขามีเงินซื้อตัวนักฟุตบอลดี ๆ จากประเทศอื่นมาร่วมทีม และบริหารจัดการและสร้างผลกำไรให้เขาได้

ประเทศสหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา ก็ทำนองเดียวกันการที่เขามีมหาวิทยาลัยอันดับท็อปของโลกมิได้หมายความว่าเขาผลิตนักศึกษาและอาจารย์เก่งที่สุด หรือว่ามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด หรือ สแตนฟอร์ดมีระบบการศึกษาอันสุดยอดสามารถผลิตผู้ชนะรางวัลโนเบลได้ แต่ความจริง คือ เขามี **กองทุนสนับสนุนงานสถาบัน (endowments)** เป็นพัน ๆ ล้านดอลลาร์ (นอกเหนือจากงบประมาณประจำปี) ซึ่งช่วยให้เขาสามารถซื้อตัวนักวิจัยที่ดีที่สุด และสามารถเก็บค่าเล่าเรียนสูงลิ่ว จากนักศึกษาที่ดีที่สุด

⁹ ลงพิมพ์ใน น.ส.พ. รายวัน Bangkok Post (3 ตุลาคม 2018) โดย Dr. Mike Hayes อาจารย์สถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล

¹⁰ จรัญ จันทลักษณ์, ศาสตราจารย์ ดร., กรรมการสภามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹¹ ทีมที่ไม่คุ้นเคยกับ EPL (English Premier League) อาจนึกถึงทีมฟุตบอลพรีเมียร์ลีกก็ได้ว่าเขาเป็นอันดับหนึ่งของไทยได้อย่างไร

หากเปรียบเทียบมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่อยู่อันดับ 1 ของ ARWU กับมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เป็นอันดับ 1 ของไทยและรายชื่อที่มีความแตกต่างอย่างลิบลับ ฮาร์วาร์ดมีงบประมาณประจำปีมากกว่า มหิดล 30 เท่า โดยมีนักศึกษาจำนวนพอ ๆ กัน ฮาร์วาร์ดมีกองทุนสนับสนุนสถาบันราว 3 หมื่นล้านดอลลาร์ (ราว 990,000 ล้านบาท)¹² มหาวิทยาลัยมหิดลไม่มี (แม้ว่าจะมีรายได้จากโรงพยาบาล)

ถ้ายอมรับว่าการซื้อตัวผู้ได้รับรางวัลโนเบล หรือ อาจารย์ที่มีผลงานตีพิมพ์แพร่หลาย เร็วกว่าการสร้างคนนั้น ก็ไม่ใช่เหตุผลเชิงเหตุผลที่มหาวิทยาลัยอันดับที่ 1 เป็นมหาวิทยาลัยที่ร่ำรวยที่สุด ถ้าดูรายชื่อมหาวิทยาลัยที่ 20 ตามระบบ ARWU จะพบว่า 16 ใน 20 มหาวิทยาลัย รวยที่สุดในโลก จึงเป็นไปได้ว่ามหาวิทยาลัยที่รวย ย่อมมีโอกาสติดอันดับสูง

ทั้งนี้ไม่ได้พูดว่าฮาร์วาร์ดติดอันดับเพราะรวย แต่เงินก็ช่วยได้ มีบางมหาวิทยาลัยติดอันดับแต่ไม่รวย อย่างไรก็ตาม ระบบจัดอันดับจะเข้าทางของมหาวิทยาลัยคนละประเภท กับมหาวิทยาลัยไทยส่วนใหญ่ นั่นคือ สถาบันเล็กที่เน้นการวิจัย

2) นี่แสดงให้เห็นว่าสมมติฐานในการจัดอันดับ คือ งานวิจัยสำคัญกว่าการสอน คนส่วนใหญ่จะเห็นด้วยว่า มหาวิทยาลัย คือ แหล่งแห่งนวัตกรรม¹³ ทางเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ความรู้เกี่ยวกับสังคม

มหาวิทยาลัยมีหน้าที่หลัก คือ ด้านการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีและการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (โท – เอก) เพื่อให้บัณฑิตที่จบสามารถพัฒนาต่อยอดทางอาชีพ แต่การจัดอันดับไม่ได้ให้ความสำคัญสูงต่อคุณภาพการเรียนการสอน และไม่มีทางที่จะสำคัญกว่างานวิจัย

ถ้าเทียบกับฮาร์วาร์ด ซึ่งมีนักศึกษาปริญญาตรีเพียง 6,000 คน มหาวิทยาลัยไทยส่วนใหญ่จะมีจำนวนเกินสองเท่าเป็นอย่างน้อย มหาวิทยาลัยไทยมีพันธกิจในการให้การศึกษาแก่เยาวชนไทย แต่มหาวิทยาลัยอันดับที่ 1 ไม่มี เขาให้การศึกษาแก่กลุ่มยอดเยี่ยมกลุ่มเล็ก ๆ

การเรียนการสอนระดับปริญญาตรีต้องใช้ทรัพยากรการสอนมาก ส่วนใหญ่ไม่เข้าเกณฑ์ในการจัดอันดับ และเป็นไปไม่ได้ที่ผู้รับรางวัลโนเบลจะใช้เวลามากมายในการสอนนักศึกษาปริญญาตรี (และคนส่วนใหญ่ก็ยังสงสัยในความเป็นครูที่ดีของเขา)

ภาระการสอนจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร เช่น เวลาของอาจารย์และงบประมาณ ซึ่งมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมที่ช่วยหนุนอันดับ เช่น การวิจัย เป็นต้น

3) แม้ว่ามหาวิทยาลัยมีหน้าที่หลัก คือ การเรียนการสอนระดับปริญญาตรี แต่ก็ไม่ใช่ข้อแก้ตัวเรื่องอันดับต่ำ ยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง นั่นคือ การวัดงานวิจัยจากการตีพิมพ์เผยแพร่และการถูกอ้างอิง

ประเทศไทยมีอุปสรรคสำคัญ คือ ขาดนักวิจัยที่ตีพิมพ์ผลงานเป็นภาษาอังกฤษ การตีพิมพ์ผลงานเป็นภาษาอังกฤษจะได้เปรียบในการจัดอันดับ ส่วนการตีพิมพ์เป็นภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน และจีน มีโอกาสได้อันดับดีกว่าภาษาไทย

¹² สามารถนำไปลงทุนแสวงหารายได้เพื่อสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย

¹³ ความหมายทางวิทยาศาสตร์ (ไม่ใช่ภาษาทางธุรกิจ) หมายถึง การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ในทุกสาขาวิชา

อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยในการทำงาน และตีพิมพ์ผลงานวิชาการเป็นภาษาไทย ถ้าผลผลิตจากการวิจัยใช้เพื่อคนไทยก็นับว่าสมเหตุสมผล แต่ผลงานวิจัยนั้นจะไม่ได้รับเครดิตในการจัดอันดับนานาชาติ เพราะสิ่งตีพิมพ์ภาษาไทยจะไม่อยู่ในฐานข้อมูลนานาชาติที่ใช้วัดผลงานวิจัย

การจัดอันดับให้ความสำคัญมากกับชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยสถาบันที่มีชื่อเสียงอยู่แล้ว มักได้รับอันดับที่ดี จึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยไทยจะแข่งขันเพื่อติดอันดับต้น ๆ ของโลก ขณะที่มหาวิทยาลัยของจีนและซาอุดีอาระเบีย ติดอันดับต่ำกว่า 100 มหาวิทยาลัยของบราซิลและเม็กซิโก ติดอันดับ 100 – 150

สำหรับประเทศไทยอันดับของมหาวิทยาลัยจึงน่าจะเป็นเพียงปัจจัยส่วนประกอบหนึ่งในการประเมินผลของมหาวิทยาลัย ร่วมกับผลการผลิตบัณฑิตรุ่นใหม่ ๆ ที่มีส่วนช่วยพัฒนาชุมชน พัฒนาประเทศชาติ สังคม ประชาธิปไตย และผลงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย การประเมินนี้น่าจะสะท้อนให้เห็นได้ดีกว่า มหาวิทยาลัยไทยได้ทำประโยชน์แก่สังคมไทยเพียงใด

แนะนำหนังสือ “People Analytics in the Era of Big Data” ของ Jean Paul Isson and Jesse S. Harriott (Forward by Dr. Jac Fitz-Enz)

ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี¹⁴

หนังสือเรื่องนี้ ตีพิมพ์ครั้งแรกในปี ค.ศ. 2016 กล่าวถึง “ การเปลี่ยนวิถีแห่งการดึงดูด แสวงหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งคนเก่ง ด้วยการนำเอาข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Changing the way you attract, acquire, develop, and retain TALENT”



ผู้เขียนทั้งสอง คือ Jean Paul Isson ในขณะที่เขียนหนังสือเล่มนี้ดำรงตำแหน่ง Global Vice President of Business Intelligence and Predictive Analytics อยู่ที่ Monster Worldwide Inc. ส่วน ดร. Jesse S. Harriott ซึ่งเคยทำงานอยู่ที่ Monster Worldwide Inc. เช่นเดียวกันในตำแหน่ง Chief Knowledge Officer ในขณะที่ร่วมกันเขียนหนังสือเล่มนี้ เขาดำรงตำแหน่งเป็น Chief Analytics Officer อยู่ที่ Constant Contact ด้วยประสบการณ์ที่สั่งสมมากกว่า 20 ปีของทั้งสอง เขาต้องการถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ให้กับผู้บริหารยุคใหม่ (next generation managers) ซึ่งได้ก้าวเข้าสู่ยุคของข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Era) ว่ามีความจำเป็นและต้องมีความสามารถในการบูรณาการเอาศิลปวิทยาการทั้งในยุคดั้งเดิม (Traditional Human Intuition Experience) เข้ามาใช้ร่วมกับศาสตร์สมัยใหม่ที่เขาเรียกว่า ปัญญาแห่งการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics Intelligence) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงาน

เนื้อหาของหนังสือเล่มนี้มี 14 บท ประกอบด้วย บทที่ 1-14 ตามลำดับ ดังนี้ The People Analytics Age; How to Migrate from Business Analytics to People Analytics; The Seven Pillars of People

¹⁴ ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, รองศาสตราจารย์ ดร., ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และเลขาธิการสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย (2562-ปัจจุบัน) Email: sirapatsorn@gmail.com

Analytics Success; Workforce Planning Analytics; Talent Sourcing Analytics; Talent Acquisition Analytics; Onboarding and Culture Fit; Talent Engaging Analytics; Analytical Performance Management; Employee Lifetime Value and Costing Modeling; Using Retention Analytics to Protect Your Most Valuable Assets; Employee Wellness, Health, and Safety to Drive Business Performance and Loyalty; Big Data and People Analytics; และบทที่ 14 ว่าด้วย Future of People Analytics

หนังสือ " People Analytics in the Era of Big Data " เล่มนี้ จึงควรค่าต่อการอ่านอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้อ่านได้รับทั้งความรู้และประสบการณ์ในศาสตร์ และศิลป์ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างครบวงจร และยังได้เรียนรู้ศาสตร์อันเกิดจากปัญญาในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลจำนวนอนันต์มาใช้อย่างสร้างสรรค์ในยุคที่มีการพลิกผันอย่างเป็นพลวัตด้วยพลังแห่งปัญญาของมนุษย์ โดยมีเทคโนโลยีและข้อมูลขนาดใหญ่มาสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ

กิจกรรมของสมาคม



ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อารังลักษณ์ นายกสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย จัดการประชุมใหญ่สามัญของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563 และการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติครั้งที่ 10 ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2563 โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.ประสาธ สืบคำ อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ให้เกียรติเป็นประธานเปิดการประชุม ซึ่งมีนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้จากหลากหลายสถาบันและหน่วยงาน



ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อารังลักษณ์ นายกสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย จัดการประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ระดับชาติครั้งที่ 11 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรินทร์ีย์ เยาวธานี รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้เกียรติเป็นประธานเปิดการประชุม นอกจากนี้ยังได้รับเกียรติจาก ดร.สมเกียรติ ตั้งกิจวานิช ประธานสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย และ รองศาสตราจารย์ ดร.พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต อาจารย์ประจำสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ให้เกียรติปาฐกถาพิเศษ ซึ่งมีนักวิชาการและนักศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์เข้าร่วมงานจำนวนมาก

Template การเขียนบทความ

(บทความวิชาการ)

ชื่อบทความ Font TH SarabunPSK Size 18 ตัวหนา

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียน*

(ไม่ต้องลงคำนำหน้าและตำแหน่งวิชาการ Font TH SarabunPSK size 16

เต็มตำแหน่งวิชาการตำแหน่งวิชาการ ชื่อสถาบัน หรือตำแหน่งอื่นของผู้เขียน อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
ที่ footnote ด้านล่าง)

บทคัดย่อ

บทคัดย่อไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ Font TH SarabunPSK Size 16 ตัวปกติ สรุปย่อความสำคัญการศึกษา
วัตถุประสงค์การศึกษา วิธีการศึกษา ผลการศึกษาโดยย่อ และข้อเสนอแนะ ระยะห่างระหว่างบรรทัด 1.15

.....
.....
.....
.....

*** หมายเหตุ: สำหรับบทความภาษาไทย ให้ผู้เขียนจัดทำบทคัดย่อภาษาอังกฤษอีกหนึ่งหน้า ตาม
ตัวอย่างด้านล่าง ก่อนจะเข้าสู่เนื้อหาของบทความ

คำสำคัญ: คำสำคัญสำหรับบทความ 4-5 คำ

เนื้อหา (สำหรับหัวข้อใช้ ตัวหนา ขนาด 16)

Font TH SarabunPSK Size 16 ตัวปกติ

.....
.....
.....

* ตำแหน่งวิชาการ ชื่อสถาบัน หรือตำแหน่งอื่นของผู้เขียน อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้เขียน Font TH SarabunPSK
Size 14
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา (ถ้ามี)

บรรณานุกรม

การอ้างอิงใช้ระบบ APA โดยในส่วนอ้างอิง ใช้ Font TH SarabunPSK Size 16 ตัวปกติ ระยะห่างระหว่างบรรทัด 1.0

ภาคผนวก

.....

.....

.....

TITLE IN CAPITAL LETTER

Font: TIMES NEW ROMAN Size 14 BOLD

Author's name Font: TIMES NEW ROMAN size 12*

(Put author's title, Institution, contact information in the footnote below)

Abstract

An abstract of approximately 100-200 words is used to introduce and summarize the research, in **12 point TIMES NEW ROMAN** (normal). It is recommended that this abstract should not be more than 500 words. Space between line: 1.15

.....
.....
.....
.....

Keyword: 4-5 key words

Introduction

.....
.....
.....
.....

Body (For Headings: TIMES NEW ROMAN SIZE 12 BOLD)

All body paragraphs should begin flush left (no paragraph indent) and right justified, **1.15 space** the body of the paper, and use **12 point Times New Roman** throughout. Figures and tables should be placed as close as possible to where they are cited. All tables and figures should be embedded into the file and sized appropriately. All photographs should be sampled at 300 dpi (dots per inch). Keep in mind that web graphics are typically sampled at 72 dpi.

* Author's title, Institution, contact information i.e. email or telephone number. Font: TIMES NEW ROMAN Size 10
Advisor's name (if any)

Photographs must be properly sized and positioned in the body of the paper.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

References

The In-Text Citations in APA style is applied. **Single space for this section.**

APPENDIX

The Appendix should immediately follow the references.

.....

.....

.....

.....

(นานาชาติคณะ)

ชื่อบทความ Font TH SarabunPSK Size 18 ตัวหนา

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียน*

(ไม่ต้องลงคำนำหน้าและตำแหน่งวิชาการ Font TH SarabunPSK size 16

เต็มตำแหน่งวิชาการตำแหน่งวิชาการ ชื่อสถาบัน หรือตำแหน่งอื่นของผู้เขียน อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
ที่ footnote ด้านล่าง)

เนื้อหา (ถ้ามีหัวข้อใช้ ตัวหนา ขนาด 16)

Font TH SarabunPSK Size 16 ตัวปกติ ระยะห่างระหว่างบรรทัด 1.15

.....

.....

.....

บรรณานุกรม หรือ หนังสืออ่านเพิ่มเติม

การอ้างอิงใช้ระบบ APA โดยในส่วนอ้างอิง ใช้ Font TH SarabunPSK Size 16 ตัวปกติ ระยะห่างระหว่าง
บรรทัด 1.0

ภาคผนวก (ถ้ามี)

.....

.....

* ตำแหน่งวิชาการ ชื่อสถาบัน หรือตำแหน่งอื่นของผู้เขียน อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้เขียน Font TH SarabunPSK
Size 14

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา (ถ้ามี)

(แนะนำหนังสือ)

ชื่อบทความ Font TH SarabunPSK Size 18 ตัวหนา

แนะนำหนังสือเรื่อง ของ

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียน*

(ไม่ต้องลงคำนำหน้าและตำแหน่งวิชาการ Font TH SarabunPSK size 16

เต็มตำแหน่งวิชาการตำแหน่งวิชาการ ชื่อสถาบัน หรือตำแหน่งอื่นของผู้เขียน อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
ที่ footnote ด้านล่าง)

ข้อมูลหนังสือ (ตัวหนา ขนาด 16)

ชื่อผู้เขียน, ชื่อหนังสือ (สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์, ปีที่พิมพ์) ตัวอย่าง: Yanis Varoufakis, Talking to My
Daughter: A Brief History of Capitalism (London: Vintage, 2019)

เนื้อหา Font TH SarabunPSK Size 16 ตัวปกติ ระยะห่างระหว่างบรรทัด 1.15.....

.....
.....
.....

ภาคผนวก (ถ้ามี)

.....

* ตำแหน่งวิชาการ ชื่อสถาบัน หรือตำแหน่งอื่นของผู้เขียน อีเมล หรือ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้เขียน Font TH SarabunPSK
Size 14
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา (ถ้ามี)



วารสาร

PAAT Journal

วารสาร PAAT journal ของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อส่งเสริมเผยแพร่ผลงานและทัศนะทางวิชาการสาขา รัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ การบริหารกิจการสาธารณะ รัฐศาสตร์ และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อเป็นการพัฒนาสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ของประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้า

3. เพื่อเป็นสื่อกลางในการประชาสัมพันธ์ของสมาคม รัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทยกับสมาชิกของสมาคมฯ และสังคม

อนึ่งทัศนะที่เกิดขึ้นจากบทความที่เผยแพร่ในวารสาร PAAT Journal ของสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย เป็นทัศนะ และข้อคิดเห็นของผู้เขียนบทความเท่านั้น ผู้เขียนบทความจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลทางกฎหมายใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากบทความนั้น