

รูปแบบกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม PARADIGM MODEL OF CULTURAL PUBLIC ADMINISTRATION

ธนยศ ชวะนิตย์* บุญทัน ดอกไธสง** สมาน งามสนิท***
Thanayos Chawanit, Boonton Dockthaisong, Sman Ngamsnit

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการก่อเกิดและสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ 2) เพื่อค้นหารูปแบบกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม และ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 21 คนและข้าราชการกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 5 คน และการสนทนากลุ่มเฉพาะจำนวน 9 รูป/คน ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเชิงเอกสารจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้แสดงความคิดเห็น และวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่มเฉพาะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้เสนอแนะเพื่อนำไปกำหนดเป็นรูปแบบกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า

1. การก่อเกิดและสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์

การก่อเกิดกระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม (Old Public Management: OPM) เกิดจากการนำระบบราชการในอุดมคติของ แมกซ์ เว็บบอร์ (Max Webber) ที่เน้นเรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งต้องปฏิบัติตามทุกขั้นตอนเพื่อป้องกันความผิดพลาดและสามารถใช้ได้กับทุกองค์การ สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เกิดจากระบบราชการมีโครงสร้างที่ใหญ่โต การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ ส่วนการก่อเกิดกระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่

* Doctoral of Ph.D. Program in Public Administration, Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

** Department of Political Science, Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

*** Department of Political Science, Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

(New Public Management: NPM) เกิดจากความต้องการแก้ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในระบบราชการ จึงนำระบบตลาดของภาคเอกชนมาใช้แก้ปัญหา พร้อมกับต้องการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล และประหยัดโดยให้ภาคเอกชนดำเนินกิจการแทนรัฐในเรื่องที่ทำได้ดีกว่า สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการบริหารบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เกิดจากการทำตัวเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มุ่งแสวงหาประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ของประชาชนส่วนรวม และการก่อเกิดกระบวนการบริหารบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เกิดจากรากฐานประชาธิปไตยที่มองประชาชนเป็นพลเมืองเจ้าของประเทศไม่ใช่ลูกค้าที่มาขอรับบริการ และมุ่งรับใช้ประชาชนมากกว่าการเป็นเจ้านาย

2. การค้นหารูปแบบกระบวนการบริหารบริการสาธารณะเชิงวัฒนธรรม ในงานวิจัยที่เป็นการนำวัฒนธรรมในการทำงานที่ดึงมาแก้ปัญหาในระบบราชการที่สำคัญๆ ได้แก่ 1) องค์การภาครัฐขาดความเข้มแข็ง 2) ข้าราชการขาดคุณธรรมจริยธรรม 3) การบริการขาดความพึงพอใจ และ 4) ข้าราชการขาดจิตสำนึกประชาธิปไตยและนำทศพิธราชธรรมมาบูรณาการเพื่อเป็นแนวทางให้กับข้าราชการประพฤติปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดีของแผ่นดิน

3. รูปแบบกระบวนการบริหารบริการสาธารณะเชิงวัฒนธรรม

3.1 กระบวนการวัฒนธรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การภาครัฐ หมายถึง รูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ทำให้้องค์การภาครัฐเกิดความเข้มแข็ง ประกอบด้วย 1) ไม่ทุจริตทุกรูปแบบ 2) เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 3) สามัคคี 4) มีวิสัยทัศน์ 5) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ 6) กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง และทศพิธราชธรรม ได้แก่ อาชวะ ปริจจาณะ และศีล

3.2 กระบวนการวัฒนธรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการ หมายถึง รูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ทำให้มีคุณธรรมจริยธรรมสูงขึ้นประกอบด้วย การรอบรู้ในหน้าที่ และปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมองค์การอย่างเคร่งครัด และทศพิธราชธรรม ได้แก่ อาชวะ อวิหิงสา อวิโรธนะ และทาน

3.3 กระบวนการวัฒนธรรมเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน หมายถึง รูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมประกอบด้วย การบริการที่ดีและตรงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทศพิธราชธรรม ได้แก่ อาชวะ มัทวะ และอภัย

3.4 กระบวนการวัฒนธรรมเสริมสร้างประชาธิปไตยให้กับข้าราชการ หมายถึง รูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการตามแนวทางประชาธิปไตยประกอบด้วย 1) ความศรัทธาเชื่อมั่นในระบบประชาธิปไตย 2) การเคารพสิทธิเสรีภาพซึ่งกันและกัน และ 3) การเคารพความเสมอภาคและทศพิธราชธรรม ได้แก่ ตปะ ขันติ และอวิหิงสา

คำสำคัญ: กระบวนการ, รัฐประศาสนศาสตร์, วัฒนธรรม

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the cause of the change in the paradigm of public administration, 2) to search the model of the culture public administration paradigm and 3) to propose the model of the culture public administration paradigm.

The research format was the qualitative research, collecting data by purposive sampling from the 21 key informants from the Office of the Public Sector Development Commission and 5 key informants from the Department of Cultural Promotion, purposefully selected, with structured in-depth interview form and 9 participants in the focus group discussion. Data were also collected from documents, concepts, theories and related literatures and were analyzed by content analysis technique and descriptive interpretation.

Findings were as follows:**1. Formation and Causes of Public Administration Paradigm Change.**

The old paradigm of public management arose from the idea of Max Weber who proposed the rules and regulations must be enforced strictly in every agency to avoid the mistake. The causes of change shifting to new public management (NPM), were the bureaucratic structure was too big and cumbersome in solving problems which lead to corruption and ineffective bureaucracy. The paradigm of new public administration arose from the need to solve the bureaucratic corruption problems by authoring private sectors to handle business that they can do better and the reason for the new public service (NPS) was the government officers treated themselves as entrepreneurs looking at people as the customers, not the owners of the country and another cause of change arose from democratic foundation looked at people as the owners of the country, not customers, with public service rendering, not mastering people.

2. The forms of culture of public administration paradigm model in public sector management meant applying good culture in duty performance and solving bureaucratic problems consisted of important components as 1) organization lacked of strength, 2) government officers lacked of virtual ethics, 3) service rendering was not

satisfactory and 4) government officers lack of democratic mind and did not apply. ten royal virtues to protect and to be immunity for government officers.

3. The proposed new culture of public administration paradigm model in public sector management named “state good governance paradigm” consisted of 4 new paradigms, each paradigm has ten royal virtues as;

3.1 Organizational strength creation culture paradigm referred to officer’s performance inducing organizational strength included, 1) honesty 2) sacrifice for common interest 3) harmony 4) vision 5) change leader and 6) dare to make right decision. the ten royal virtues are ajava: working honestly, pariccaga: working selflessly and sila: maintaining good conduct.

3.2 Ethics and virtual government officer’s culture paradigm creation referred to government officers performed duties with higher ethics and virtue including duty knowing and strictly abiding by rules and regulations and ethics. the royal virtues are ajava: working honestly, avihimsa: bringing tranquility through nonviolence and dana: sharing with the populace.

3.3 Satisfaction-Based creation culture paradigm referred to the process of service rendering was responsive to people real needs. the royal virtues are ajava: working honestly, maddava: deporting himself with gentleness, congeniality and akkodha: adhering to reason, no anger.

3.4 Democratic creation culture paradigm referred to government officers perform duties with democratic practice including, 1) faith and trust in democratic system 2) respecting right and freedom of each other and 3) respecting equality and the royal virtues are tapa: rejecting indulgence through austerity, khanti: overcoming difficulties with patience and avihimsa: bringing tranquility through nonviolence.

keywords: paradigm, public administration, culture

1. บทนำ

รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) เป็นศาสตร์ที่มีมาตั้งแต่ยุคโบราณ เป็นวิชาว่าด้วยการบริหารกิจการของภาครัฐ รัฐประศาสนศาสตร์เป็นการศึกษาหาความรู้ทุกเรื่อง ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นสหวิชา (Inter-Disciplinary) เกี่ยวพันกับศาสตร์ สาขาต่างๆ เช่น รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา ตรีสิกวิทยา เศรษฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ การบริหารธุรกิจ เป็นต้น องค์ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มีการพัฒนาการและสั่งสมเป็นเวลานานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน จุดเริ่มต้นของการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์อย่างเป็นทางการเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1887 เมื่อ วูดโรว์ วิลสัน (Woodrow Wilson) ได้เขียนบทความชื่อ The Study of Administration ในวารสาร Political Science Quarterly โดยมีสาระสำคัญ คือ การแยกบริหารออกจากการเมือง หลังจากบทความนี้ได้ ถูกตีพิมพ์ นักวิชาการด้าน รัฐประศาสนศาสตร์ต่างให้ความสนใจศึกษารัฐประศาสนศาสตร์อย่างจริงจัง แต่เนื่องจาก รัฐประศาสนศาสตร์เกิดขึ้นมาอย่างยาวนาน เป็นเรื่องยากที่จะศึกษาอธิบาย สาระและเหตุการณ์สำคัญๆ ได้ทั้งหมด เพื่อให้ศึกษาเข้าใจง่ายขึ้น นิโคลัส เฮนรี (Nicholas Henry) ได้ยืมแนวคิดกระบวนทัศน์ (paradigm) ของ โทมัส เอส คูห์น (Thomas S. Kuhn) ใช้แนวคิดนี้ อธิบายพัฒนาการของวิทยาศาสตร์ คำว่า “กระบวนทัศน์” ในเชิงวิทยาศาสตร์ หมายถึง กรอบแนวคิด (Conceptual Framework) Para แปลว่า Beside และ Digm แปลว่า ทฤษฎี หมายถึง ชุดแนวคิดหรือมโนทัศน์ (Concept) ค่านิยม (Value) ความเข้าใจรับรู้ (Perception) และการปฏิบัติ (Practice) ที่มีร่วมกันของคนกลุ่มหนึ่งหรือชุมชนหนึ่ง และได้ก่อตัวเป็นแบบแผนของ ทัศนะที่เกี่ยวกับความจริง (Reality) ซึ่งเป็นรากฐานของวิถีเพื่อการจัดการตนเองของชุมชนนั้น

วัฒนธรรมในทางสังคมศาสตร์ถือเป็นวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคม วัฒนธรรมเป็นพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย การกระทำของมนุษย์ถือเป็นวัฒนธรรมทั้งสิ้น วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดรูปแบบของครอบครัว เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา ศาสนา ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้สึกของบุคคลว่าสิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี สิ่งใดถูก สิ่งใดผิด วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์มีสภาพและความเป็นอยู่ต่างจากสัตว์ วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ทำให้สังคมมีระเบียบแบบแผน มีความเจริญก้าวหน้าด้านวัตถุและจิตใจ วัฒนธรรมเป็นตัวชี้วัดความเจริญและความเสื่อมของสังคม หากองค์การภาครัฐใดมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี ข้าราชการก็จะสืบทอดวัฒนธรรมที่ดีงานนั้นรุ่มร่าม หากมีข้าราชการที่ความประพฤติไม่เรียบร้อย วัฒนธรรมองค์การจะเป็นตัวขัดขวาง ให้มีความประพฤติที่ดีขึ้น วัฒนธรรมจึงมีอิทธิพลต่อองค์การเป็นอย่างมาก เป็นเครื่องมือในการควบคุม กำกับ ดูแลพฤติกรรมและจิตใจของข้าราชการทุกคนให้ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ถูกต้องตามครรลองคลองธรรม

การบริหารจัดการภาครัฐประสบปัญหาต่างๆ มากมาย ปัญหาสำคัญที่พบได้ทุกองค์การภาครัฐ ได้แก่ 1) องค์การภาครัฐขาดความเข้มแข็ง 2) ข้าราชการขาดคุณธรรมจริยธรรม 3) การบริการขาดความพึงพอใจจากประชาชนและ 4) ข้าราชการขาดจิตสำนึกประชาธิปไตย ผู้วิจัยมีความสนใจเป็นพิเศษที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการสร้างรูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม ด้วยการนำวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ดิงามมาเป็นกลไกในการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อแก้ปัญหาให้เบาบางและหมดไป กล่าวคือ ใช้วัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ดิงามเพื่อแก้ปัญหาองค์การภาครัฐขาดความเข้มแข็ง ปัญหาข้าราชการขาดคุณธรรมจริยธรรม ปัญหาการบริการขาดความพึงพอใจจากประชาชน และปัญหาข้าราชการขาดจิตสำนึกประชาธิปไตย พร้อมกับนำทศพิธราชธรรมมาเป็นแนวทางให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดีของแผ่นดิน ซึ่งจะออกมาเป็นรูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรมที่สมบูรณ์ และสามารถใช้ได้กับทุกองค์การ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการก่อเกิดและสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์
- 2.2 เพื่อค้นหารูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม
- 2.3 เพื่อนำเสนอรูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาวิจัยรูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม โดยศึกษาแหล่งข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎี หนังสือ สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ วัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ดิงาม และผลงานวิจัยของหน่วยงานราชการที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐมาประกอบการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลสำคัญกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) แบบเจาะจงผู้เชี่ยวชาญ จากข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานกฤษฎีกา จำนวน 21 คน และข้าราชการกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 5 คน รวม 26 คน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) แบบเจาะจงผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 รูป/คน พื้นที่ในการศึกษาวิจัย คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการสำนักงานกฤษฎีกา และกรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม กรุงเทพมหานคร

4. ผลการวิจัย

4.1 การก่อเกิดกระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม (Old Public Management: OPM) และสาเหตุการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) คือ การนำหลักระบบราชการ (Bureaucracy) ของ แมกซ์ เว็บบอร์ (Max Webber) ที่กล่าวว่า ระบบราชการในอุดมคติสามารถใช้ได้ทุกองค์การ โดยเน้นเรื่องกฎ ระเบียบที่ต้องปฏิบัติตามทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการปฏิบัติราชการซึ่งเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมาก นอกจากนี้ยังนำหลักการบริหารของ ลูเธอร์ กุลิก และ ลินดอลล์เออร์ลิก (Luther Gulick & Lyndall Urwick) ในรูปแบบของ POSDCoRB ประกอบ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และงบประมาณ มาประยุกต์ใช้ในระบบราชการด้วย สาเหตุการเปลี่ยนแปลงเกิดจากการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิม คือ มีการปฏิบัติงานที่เชื่องช้า (Red Tape) เนื่องจากมีลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่มากขึ้น ใช้เวลาในการพิจารณานานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ระบบราชการมีการกำหนดระยะเวลาหรือการเกษียณอายุราชการไว้อย่างชัดเจนข้าราชการบางคนปฏิบัติงานแบบเข้าขามเย็นขามก็ไม่สามารถไล่ออกได้ จึงเป็นสาเหตุให้มีข้าราชการที่ขาดประสิทธิภาพอยู่ในระบบราชการจำนวนมาก การจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมขาดระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพทำให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงานขาดคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส ฝ่ายการเมืองแทรกแซงฝ่ายบริหาร ระบบราชการแบบดั้งเดิมขาดการส่งเสริมสนับสนุนข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถสูง ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่เป็นมืออาชีพ ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ขาดผู้นำที่มีภาวะผู้นำหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีวิสัยทัศน์ ทักษะคิด และขาดการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

4.2 การก่อเกิดกระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และสาเหตุการเปลี่ยนแปลงสู่กระบวนทัศน์การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) คือ เกิดจากการนำเอาวิธีการจัดการแบบเอกชนมาใช้ในบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ในการลดค่าใช้จ่าย ปรับปรุงการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดมากขึ้น สาเหตุการเปลี่ยนแปลงเกิดจากกลไกและระบบตลาดของภาคเอกชนมีความแตกต่างกันด้านเป้าหมาย การบริหารจัดการของเอกชนมีเป้าหมายเพื่อแสวงหาผลกำไร แต่ระบบราชการมุ่งทำประโยชน์ให้กับประชาชน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ การจัดการภาครัฐแนวใหม่มองประชาชนเป็นลูกค้าที่มาขอรับบริการ ไม่คำนึงถึงความเป็นพลเมืองที่มีสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาคในการเข้าถึงการบริการสาธารณะของรัฐ

4.3 การก่อเกิดกระบวนการทัศน์การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) คือ เกิดจากกระแสการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ซึ่งมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้า หากลูกค้าไม่จ่ายค่าบริการ อาจได้รับบริการที่ไม่ดี ดังนั้นแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) จึงกำหนดบทบาทภาครัฐใหม่ด้วยการเปลี่ยนจากการควบคุมมาเป็นการกำหนดระเบียบวาระ นำภาครัฐ ภาคเอกชนหรือองค์การอิสระมาสู่โต๊ะเจรจา จัดให้มีเวทีการพูดคุยอย่างประชาธิปไตย ภาครัฐต้องเป็นตัวไกล่เกลี่ย ประนีประนอมเพื่อให้ได้ข้อตกลงร่วมกัน ดูแลรักษาสมบัติสาธารณะ ปกป้องรักษาองค์การภาครัฐ กระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภาครัฐ ฯลฯ ผู้บริหารภาครัฐต้องทำความเข้าใจกับบทบาทในกระบวนการบริหารแบบประชาชนเป็นหุ้นส่วน ข้าราชการต้องมีความรับผิดชอบในสิ่งที่กระทำ ทำงานอย่างมืออาชีพ เคารพกฎหมาย เห็นคุณค่าและประโยชน์ของชุมชน

4.4 รูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม ผู้วิจัยพบว่า การบริหารจัดการภาครัฐมีปัญหาสำคัญๆ ได้ 4 ประการ ได้แก่ 1) องค์การภาครัฐขาดความเข้มแข็ง 2) ข้าราชการขาดคุณธรรมจริยธรรม 3) การบริการขาดความพึงพอใจจากประชาชน และ 4) ข้าราชการขาดจิตสำนึกประชาธิปไตย ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยใช้วัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ดีงามและทศพิธราชธรรมมาแก้ปัญหา รูปแบบกระบวนการทัศน์แบบใหม่นี้ ผู้วิจัยให้ชื่อว่า กระบวนการทัศน์รัฐอภิบาล หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินด้วยการนำวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ดีงาม ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ มาใช้แก้และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนส่วนรวมของประเทศชาติ กระบวนการทัศน์รัฐอภิบาลมี 4 กระบวนการ ดังนี้

1) กระบวนการทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การภาครัฐ ประกอบด้วย 1) ไม่ทุจริตทุกรูปแบบ 2) เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม 3) ความสามัคคี 4) มีวิสัยทัศน์ 5) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ 6) กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง และทศพิธราชธรรม 3 ข้อ ได้แก่ 1) อาชชวะ 2) ปริจจาคะ และ 3) ศील

2) กระบวนการทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการ ได้แก่ การรอบรู้ในหน้าที่และปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมองค์การอย่างเคร่งครัด และทศพิธราชธรรม 4 ข้อ ได้แก่ 1) อาชชวะ 2) อวิหิงสา 3) อวิโรธนะ และ 4) ทาน

3) กระบวนการทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ได้แก่ การบริการที่ดีและตรงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทศพิธราชธรรม 3 ข้อ ได้แก่ 1) อาชชวะ 2) มัททวะ และ 3) อักโกธะ

4. กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างประชาธิปไตยให้กับข้าราชการ ประกอบด้วย
- 1) ความศรัทธาเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตย
 - 2) การเคารพสิทธิเสรีภาพซึ่งกันและกัน และ
 - 3) การเคารพความเสมอภาค และทศพิธราชธรรม 3 ข้อ ได้แก่ 1) ตปะ 2) ขันติ และ 3) อวิหิงสา

5. อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์เชิงวัฒนธรรม ผู้วิจัยพบว่า วัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ดีและทศพิธราชธรรมสามารถแก้ปัญหาการบริหารจัดการภาครัฐได้เป็นอย่างดี โดยผ่านกระบวนทัศน์รูปแบบใหม่ที่ผู้วิจัยให้ชื่อว่า กระบวนทัศน์รัฐอภิบาล ประกอบด้วย

- 1) กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การภาครัฐ
- 2) กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการ
- 3) กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และ
- 4) กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างประชาธิปไตยให้กับข้าราชการ

1. กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การภาครัฐ

เป็นการสร้างให้องค์การภาครัฐเกิดความเข้มแข็ง เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการภาครัฐ ถ้าหากประชาชนขาดความเคารพศรัทธาต่อองค์การ ข้าราชการ และระบบราชการแล้ว ภาครัฐจะไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างแน่นอน อีกทั้งข้าราชการจะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในทุกรูปแบบ เนื่องจากขาดความเคารพศรัทธา ความน่าเชื่อถือ เกิดการไม่ไว้วางใจระหว่างประชาชนกับข้าราชการ วัฒนธรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การภาครัฐให้ได้ผลดังนี้

1.1 ไม่ทุจริตทุกรูปแบบ คือ ข้าราชการทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยการยึดมั่นปฏิบัติตนให้อยู่ในหลักคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา กระทำแต่ความดี ละเว้นความชั่วไม่ประพฤติดนให้เป็นที่เสื่อมเสียทุกกรณี เน้นการปรับปรุงกลไกการปฏิบัติงานขององค์การให้มีความโปร่งใส มีช่องทางให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ และไม่ทุจริตทุกรูปแบบ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Udom Ratamarit (2003: 3-4) ที่กล่าวว่า การทุจริตในวงราชการเป็นปัญหาที่แพร่ระบาดอย่างกว้างขวางในสังคมไทย พฤติกรรมเหล่านี้เกี่ยวข้องกับใช้อำนาจหน้าที่หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบภายใต้ระบบราชการแบบอุปถัมภ์การทุจริตมักเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของบุคคลที่อยู่ในฝ่ายการเมืองที่มุ่งแสวงหาประโยชน์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายประจำในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เชื่อตรงต่อหน้าที่ของตนเองแทนที่จะกระทำการโดยยึดประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นหลักกลับใช้หรืออาศัยตำแหน่งหน้าที่ในทางที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนตัว

1.2 เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม คือ ข้าราชการทุกคนต้องทุ่มเทกายใจอุทิศเวลาให้ทำงานอย่างเต็มที่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นด้วยใจบริสุทธิ์

มุ่งที่จะปฏิบัติงานโดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใดสังคมใดที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมสูงย่อมมีแต่ความเจริญก้าวหน้า สังคมจะไม่วุ่นวาย เพราะสมาชิกในสังคมมีความรับผิดชอบมีคุณธรรมจริยธรรมและมีจิตใจที่เสียสละเพื่อส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jakrapan Chooklin (2015: 105) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ต้องมีการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน การประพฤติตนให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานร่วมกัน

1.3 ความสามัคคี คือ ข้าราชการทุกคนต้องมีความกลมเกลียวกัน ประองตองกันร่วมใจปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ปราศจากการทะเลาะวิวาท ไม่เอาไรต์เอาเปรียบกัน เป็นการยอมรับความมีเหตุผล ยอมรับความแตกต่างที่หลากหลายทางความคิด ความกลมเกลียวกันในลักษณะเช่นนี้ เรียกอีกอย่างว่า ความสมานฉันท์ ผู้ที่มีความสามัคคีจะเป็นผู้ที่เปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนในฐานะผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความมุ่งมั่นต่อการรวมพลัง ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและแก้ปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jagraval Sukmaitree (2016: 147-148) ที่กล่าวว่า บุคลากรในองค์กรมีการประพฤติปฏิบัติด้านปียวาจาดี โดยเป็นผู้ที่ใช้คำพูดในการสื่อสารด้วยถ้อยคำหรือวาจาที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน น่าฟังจะก่อให้เกิดความรักความสามัคคี เกิดความประทับใจ โดยการพูดเป็นไปด้วยความเต็มใจ จริ่งใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ส่อเสียด แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ ชักจูงให้ปฏิบัติในสิ่งที่ดีงาม รู้จักใช้คำพูดที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ เกิดความสมานสามัคคีในหมู่คณะ รักใคร่นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

1.4 มีวิสัยทัศน์ คือ ข้าราชการทุกคนต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกลโดยมุ่งผลสำเร็จขององค์การเป็นหลักการมองเห็นเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต คาดคะเนเห็นการเปลี่ยนแปลง ก้าวทันเหตุการณ์ต้องเป็นผู้กำหนดทิศทางขององค์การให้ดำเนินการตามเป้าหมายโดยการวางแผนการปฏิบัติงาน การจัดกำลังคน และการลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thasanee Chuadung (1966: 51) ที่กล่าวว่า การเป็นผู้นำหรือผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์มองกาลไกลทั้งระยะสั้นระยะยาว ต้องบริหารงานขององค์การอย่างสร้างสรรค์ สามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้ผู้ตามรับรู้สามารถปฏิบัติได้จริงเป็นผู้ชี้แนะแนวทางด้านวิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์การ รวมทั้งการมีกลยุทธ์จูงใจผู้อื่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

1.5 เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ข้าราชการทุกคนต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ที่มีบทบาทในการวางแผน การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ การขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ประสานงานกับบุคคลทั้งระดับบนระดับล่างรวมถึงการควบคุม

กำกับดูแลกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยต้องเป็นเสมือนคนกลางที่ทำหน้าที่ประสานงาน เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บังคับบัญชากับใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nattawut Kaewbangpood (2011: 95) ที่กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์การ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นคู่กัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ต่างมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพราะในแต่ละองค์ประกอบมีส่วนสร้างเสริมหรือส่งเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งได้ส่งผลให้เกิดผลกระทบกับทุกสิ่งทุกอย่างในองค์การและที่สำคัญคือ องค์ประกอบของผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสร้างสรรค์องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การในแต่ละองค์ประกอบให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ในที่สุด ผู้นำองค์การจะเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการนำองค์การมีอิทธิพลต่อแนวคิด ส่วนความประพฤติ วิธีการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ปัญหา

1.6 กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง คือ ข้าราชการทุกคนต้องกล้าตัดสินใจตามสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน ต้องเผชิญกับปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ต้องเข้าใจสาเหตุของปัญหา หาวิธีแก้ไขที่เหมาะสมในแต่ละปัญหาว่ามีกระบวนการอย่างไรบ้าง ควรเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมที่สามารถแก้ไขปัญหได้ดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Achara Sravasee (2016: 226) ที่กล่าวว่า การตัดสินใจและการแก้ปัญหาเป็นพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่สะท้อนถึงความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์การระบุปัญหาได้อย่างถูกต้องชัดเจน กล้าเผชิญปัญหา กล้าตัดสินใจมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจตัดสินใจอย่างมีเหตุผลด้วยความชัดเจน เด็ดขาดฉับไวบนฐานข้อมูลที่ต้องมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วง มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเหตุการณ์วิกฤต วิเคราะห์ประเมินสภาพปัญหาแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ทันเหตุการณ์ ใช้ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ไขตามความจำเป็นเร่งด่วน

2. กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการ

การสร้างให้ข้าราชการให้มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูงขึ้น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ เป็นประโยชน์กับประชาชนส่วนรวม วัฒนธรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้กับข้าราชการให้ได้ผล ได้แก่ การรอบรู้ในหน้าที่และปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมองค์การอย่างเคร่งครัด ประมวลจริยธรรมเป็นเรื่องที่ทุกองค์การได้บัญญัติไว้ให้ข้าราชการทุกคนได้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ และป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นกับข้าราชการ

การรอบรู้ในหน้าที่และปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมองค์การอย่างเคร่งครัด คือ ข้าราชการทุกคนต้องใฝ่รู้ในหน้าที่ของตนเอง ต้องรู้ว่าหน้าที่ของตนเองคืออะไร สิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ การใฝ่รู้ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้หลายอย่างที่สามารสร้างให้ข้าราชการเกิดคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริต การยึดมั่นในกฎ ระเบียบ

ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ข้าราชการทุกคนต้องประพฤติปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสมตามประมวลจริยธรรมองค์การอย่างเคร่งครัด ประมวลจริยธรรมองค์การเป็นเรื่องที่ทุกองค์การต้องปลูกฝังให้ข้าราชการในองค์การทุกคนต้องมีเพื่อเป็นหลักยึดเหนี่ยวในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ประมวลจริยธรรมขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต มีสัจจะเชื่อถือได้ การยึดมั่นในหลักการ การยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง และการอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaiwut Warapin (2014: 91) ที่กล่าวว่า การพัฒนาพลัดเทศบาลมีอาชีวกรรมมีคุณลักษณะผู้นำยุคใหม่ที่มีการพัฒนาประสิทธิภาพให้เป็นที่พอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาดังนั้นข้าราชการจึงต้องเป็นคนที่ต้องเรียนรู้ในหน้าที่อยู่ตลอดเวลา ต้องสามารถปรับตัวเข้าให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ให้ได้ สิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ ต้องมีความใฝ่รู้ในอาชีพการปฏิบัติงานต้องเข้าถึงประมวลจริยธรรมเพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ข้าราชการต้องมีความรู้เข้าใจกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ การปฏิบัติหน้าที่ราชการสามารถนำไปประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาทางกฎหมายหรือตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงการวิเคราะห์และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

เป็นการสร้างข้าราชการต้องบริการดีมีคุณภาพ เป็นธรรม ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน การบริการต้องสะดวกรวดเร็วตรงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ต้องรู้ว่าประชาชนส่วนรวมต้องการอะไร เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ข้าราชการต้องหาวิธีการต่างๆ มาแก้ปัญหา การไม่พึงพอใจในการให้บริการ ข้าราชการจำเป็นจะต้องปรับบทบาทของตนเองใหม่ โดยเป็นผู้ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับประชาชน วัฒนธรรมเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่ได้ผลได้แก่การบริการที่ดีและตรงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

การบริการที่ดีและตรงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน คือ ข้าราชการทุกคนต้องให้การบริการที่ดีและตรงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนการดำเนินกิจการของภาครัฐจะต้องคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐเป็นสำคัญ การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องต้องมีดัชนีชี้วัดและแสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดเจน ประชาชนได้รับประโยชน์จากกิจกรรมนั้นตรงต่อความต้องการของประชาชนหรือเกิดผลต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ คิดถึงผลประโยชน์ของประชาชนในระยะยาว พร้อมทั้งจะเปลี่ยนวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการประชาชนบางครั้งต้องใช้เวลาส่วนตัวเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับประชาชนโดย

ไม่บ่อยเพียง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Somjai Nhoorit (2014: 477) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ รพ. สต. ให้ความสำคัญกับงานบริการเป็นอย่างมาก ประชาชนต้องได้รับการบริการดูแลเอาใจใส่ที่ดี พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างถูกต้อง ต้องบริการด้วยความสุภาพ ใช้กริยาจาที่ไพเราะ เป็นมิตรมีความเสมอภาค ตรงเวลาสถานที่บริการ จัดเป็นสัดส่วน ให้บริการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความยืดหยุ่น ให้บริการเสร็จที่จุดเดียวตามลำดับก่อนหลังอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะตรงตามความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้

4. กระบวนทัศน์วัฒนธรรมเสริมสร้างประชาธิปไตยให้กับข้าราชการ

เป็นการสร้างให้ข้าราชการปฏิบัติงานตามครรลองของประชาธิปไตย โดยการนำหลักการสำคัญของประชาธิปไตยมาปฏิบัติเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนส่วนรวม วัฒนธรรมเสริมสร้างประชาธิปไตยให้ได้ผล ได้แก่ 1) ความศรัทธาเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตย 2) การเคารพสิทธิเสรีภาพซึ่งกันและกัน และ 3) การเคารพความเสมอภาค

4.1 ความศรัทธาเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตย คือ ข้าราชการทุกคนต้องมีความศรัทธาเชื่อมั่นในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตามระบอบประชาธิปไตยก็จะเป็นระบบการเมืองที่ต้องจรรโลงไว้ เนื่องจากเป็นระบอบที่ปฏิบัติงานได้ผลและก่อความเสียหายน้อยที่สุด เป็นระบอบที่มีการประชุมต่อรองหาข้อยุติ เคารพหลักการแห่งสิทธิเสรีภาพ ทุกคนต้องเสมอภาคกันภายใต้กติกาเดียวกัน ถ้ามีปัญหาหรือมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็ต้องใช้วิถีทางประชาธิปไตยในการตัดสิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paramut Wanbowon (2016: 267) ที่กล่าวว่า การปกครองระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริงจำเป็นที่จะต้องฝึกสอนการเมืองการปกครองให้กับประชาชนให้ประชาชนมีความรู้ในเรื่อง 1) การเคารพกติกา หมายถึง การยอมรับว่าทุกคนมีความเสมอภาคภายใต้กติกาเดียวกัน 2) การเคารพสิทธิของผู้อื่น หมายถึง การไม่ละเมิดสิทธิเสรีภาพผู้อื่น 3) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและพึ่งตนเอง หมายถึง รับผิดชอบตนเองและพึ่งพาตนเองได้ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลอำนาจหรือระบบอุปถัมภ์ของผู้นั้น

4.2 การเคารพสิทธิเสรีภาพซึ่งกันและกัน คือ อำนาจหรือผลประโยชน์ที่ได้รับการคุ้มครองและรับรองตามกฎหมาย เช่น สิทธิในชีวิตและร่างกาย สิทธิในเคหะสถาน สิทธิในครอบครัว สิทธิในการประกอบอาชีพ สิทธิในชื่อเสียงและเกียรติยศ สิทธิเกี่ยวกับทรัพย์สิน ส่วนเสรีภาพหมายถึง ความเป็นอิสระของบุคคลที่จะกระทำการต่างๆ ได้ตามความต้องการของตน โดยไม่ละเมิดต่อผู้อื่นและไม่ผิดกฎหมาย มีเสรีภาพในการเคลื่อนไหวเสรีภาพในการเลือกอาชีพการงาน การนับถือศาสนา เคหะสถาน การศึกษาอบรม การเดินทาง การพูด การเขียน การพิมพ์ การโฆษณา การรวมกันเป็นสมาคม สหภาพ สหกรณ์ พรรคการเมือง การชุมนุมโดยสงบ โดยปราศจากอาวุธ การส่งข่าวโดยทางไปรษณีย์หรือทางอื่นที่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ

Pornamrin Promgird (2014: 76) ที่กล่าวว่า ประชาธิปไตยเป็นระบอบการปกครองที่บูชาสิทธิเสรีภาพของมนุษย์ แต่การอ้างถึงสิทธิเสรีภาพก็ต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายการใช้สิทธิเสรีภาพเกินขอบเขตจนละเมิดหรือก้าวล่วงสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นหรือทำให้เกิดความไม่สงบขึ้นในสังคม จะกระทำไม่ได้ ถือว่าการใช้สิทธิเสรีภาพที่มีขอบการรู้จักใช้สิทธิเสรีภาพของตนเองการรู้จักเคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นจึงเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งที่ต้องต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตย

4.3 การเคารพความเสมอภาค คือ ข้าราชการทุกคนควรมีอุดมการณ์ประชาธิปไตยในเรื่องความเสมอภาคของบุคคล โดยเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในชนชั้นใด เพศใด มีฐานะทางเศรษฐกิจหรือฐานะทางสังคมอย่างไร ต่างก็มีความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคในที่นี้ ได้แก่

- 1) ความเสมอภาคทางกฎหมาย จะออกกฎหมายบังคับหรือคุ้มครองกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดมิได้ ต้องใช้บังคับกับทุกคน
- 2) ความเสมอภาคทางการเมือง ประชาชนมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการปกครองอย่างเท่าเทียมกันมีความเสมอภาคในการออกเสียงเลือกตั้ง สามารถสมัครรับเลือกตั้ง ตั้งพรรคการเมืองรวมถึงการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองได้อย่างเสรีภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญ
- 3) ความเสมอภาคทางเศรษฐกิจ ประชาชนสามารถเป็นเจ้าของทรัพย์สินถือกรรมสิทธิ์ในประโยชน์ที่เกิดจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ตนได้ดำเนินไปมีสิทธิได้รับประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเท่าเทียมกัน
- 4) ความเสมอภาคทางสังคมทุกคนมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกันไม่ควรให้ความแตกต่างทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นเครื่องกำหนดให้บุคคลหนึ่งเหนือกว่าอีกบุคคลหนึ่ง และ
- 5) ความเสมอภาคในด้านโอกาส ความเท่าเทียมกันที่จะได้มีโอกาสที่สำคัญในการประกอบอาชีพ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ การสร้างฐานะทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการมีความรับผิดชอบและพัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ PhraKan Kantadhammo (2015: 48) ที่กล่าวว่า สิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันแห่งความเป็นมนุษย์มาพร้อมกับสิทธิมนุษยชนที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบพันธะผูกพันบางอย่างระหว่างรัฐกับปัจเจกบุคคล สำหรับสังคมไทยพบว่า แนวคิดเรื่องความเป็นพลเมืองดีในระบอบการปกครองโบราณของไทย จะไม่ปรากฏภาพเกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคทางกฎหมาย แต่จะเป็นความสัมพันธ์แบบจารีตดั้งเดิมทางอำนาจในระบบไพร่ที่จำแนกระดับสูงต่ำแบบเจ้าขุนมูลนายหรือผู้ใหญ่ผู้น้อย ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีพันธะต่อกัน ในเรื่องสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคของพลเมืองไทยก็ยังคงถูกจำกัดไว้เท่าที่ผู้มีอำนาจของประเทศจะอนุญาตให้มีโดยใช้คำว่าความเสมอภาคบังหน้า

5. ทศพิธราชธรรม ข้าราชการทุกคนสามารถนำทศพิธราชธรรมไปใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐได้ดังนี้

5.1 ทาน หมายถึง การให้ประชาชน ข้าราชการต้องให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

5.2 **ศีล** หมายถึง การประพฤติสุจริต ข้าราชการต้องสำรวมกาย วาจา ประพฤติตนให้เป็นคนสุจริต เป็นที่เคารพนับถือของประชาชน

5.3 **ปรีจจาคะ** หมายถึง การเสียสละ ข้าราชการต้องเสียสละความสุขสำราญเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง

5.4 **อาชชวะ** หมายถึง ความซื่อสัตย์ ข้าราชการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา ไม่คดโกงประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ต้องจริงใจกับประชาชน

5.5 **มัททวะ** หมายถึง ความอ่อนโยน ข้าราชการต้องมีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยนกับประชาชนทุกคน ไม่พูดจาหยาบค้ายหรือพูดจาถากถางเป็นเชิงดูหมิ่นดูแคลนประชาชน

5.6 **ตบะ** หมายถึง ความเพียรเพิกกิเลส ข้าราชการต้องระงับยับยั้งใจให้ห่างไกลจากอามิสสินจ้างอันเป็นช่องทางที่จะนำไปสู่การทุจริตหรือแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

5.7 **อักโธระ** หมายถึง ความไม่โกรธ ข้าราชการต้องไม่เกรี้ยวกราด มีเมตตาประจําใจไว้ระงับความขุ่นเคือง ต้องกระทำการด้วยความสุขุมรอบคอบ ไม่ตัดสินความด้วยอำนาจความโกรธ

5.8 **อวิหิงสา** หมายถึง การไม่เบียดเบียน ข้าราชการไม่ควรหลงระเรีงอำนาจต้องไม่บีบบังคับหรือลงโทษประชาชนด้วยความอาฆาตเกลียดชัง

5.9 **ขันติ** หมายถึง การอดทนต่อความลำบาก ข้าราชการทำงานลำบากกายลำบากใจเพียงไร ต้องอดทนทำงานในหน้าที่ให้สำเร็จเพื่อความผาสุกของประชาชนทุกคน

5.10 **อวิโรธนะ** หมายถึง การประพฤติไม่คลาดจากธรรม ข้าราชการควรทำการใดๆ ด้วยความชอบธรรม ต้องหนักแน่นในธรรม ไม่เอนเอียงหวั่นไหวต้องลาภสักการะทั้งปวง

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) การเสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
- 2) การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ
- 3) การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินด้วยคุณธรรมจริยธรรม

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) เร่งรัดปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การขัดกันแห่งผลประโยชน์ โดยถือเป็นวาระสำคัญเร่งด่วนแห่งชาติ และเร่งรัดให้มีการลงโทษต่อผู้กระทำการทุจริตประพฤติมิชอบทั้งด้านวินัยและคดีความ

2) เร่งสร้างโอกาส อาชีพและมีรายได้ที่มั่นคงแก่ประชากรวัยแรงงาน รวมทั้งสตรีผู้ด้อยโอกาส แรงงานข้ามชาติที่ถูกกฎหมาย พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพแรงงาน โดยให้แรงงานทั้งระบบมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในทุกระดับอย่างมีมาตรฐาน

3) กำหนดให้มีการสัมมนาข้าราชการประจำปี เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณธรรมจริยธรรมในการบริหารราชการ และการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลไกการขับเคลื่อนคุณธรรมจริยธรรมในภาครัฐ

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรจะมีการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแบบประชาธิปไตย
- 2) ควรจะมีการศึกษาเรื่อง รูปแบบรัฐประศาสนศาสตร์เชิงพุทธบูรณาการ
- 3) ควรจะมีการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

References

- Achara Sravasee. (2016). developing a competency model for educational administrators. *journal of mcu peace studies*, 4 (2), 226.
- Chaiwut Warapin. (2014). attributes of the modern leadership with professional management competencies of municipal clerks in the central region. *journal of the association of researchers*, 19 (1), 91.
- Jagraval Sukmaitree. (2016). organizational culture based on sangkahavattu 4. *journal of mcu social science review*, 5 (2), 147-148.
- Jakrapan Chooklin. (2015). relationship between leadership and power expertise of school administrators under the krabi primary educational service area office. *stou education journal*, 8 (1), 105.
- Nattawut Kaewbangpood. (2011). the relationship between transformational leadership and organizational culture: a case study of the phuket town municipality. *academic services journal*, 22 (1), 95.
- Paramut Wanbowon. (2016). creating political culture with citizen for democratic regime. *journal of mcu social science review*, 5 (3), 267.
- Phra Kan Kantadhammo. (Saengrung). (2015). the development of good citizenship in buddhist perspectives. *liberal arts review*, 11 (21), 48.
- Pornamrin Promgird. (2014). political culture and democracy development in north-east rural community area: a case study of people in khambong and sa-ard village, ampure nampong, khon kaen province. *humanities & social sciences journal*, 31 (3), 76.
- Somjai Nhoorit. (2014). performance of service in tambon health promoting hospital, the study of phattalung provincial region 11. *medical journal*, 8 (2), 477.
- Thasanee Chuadung. (2009). a study of effective leadership components of head nurses, government university hospitals. *thai journal of nursing council*, 24 (4), 51.
- Udom Ratamarit. (2003). *political and bureaucratic corruption and its solution*. bangkok: the secretariat of the house of representatives.