



คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา



ผ่านการรับรองคุณภาพของศูนย์ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย
TCI (Thai-Journal Citation Index Center) กลุ่มที่ 2

วารสาร

ด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง

Journal of Public Administration and Politics

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2566
ISSN 2651-1436 (Print)
ISSN 2651-1460 (Online)

วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง

ISSN 2651-1436 (Print)

ISSN 2651-1460 (Online)

เวลาเผยแพร่ วารสารเผยแพร่เป็นประจำทุกปีๆ ละ 2 ฉบับ คือ มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม

สถานที่ติดต่อ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง
จังหวัดชลบุรี 20131

เบอร์โทรศัพท์ 038-102369 ต่อ 150

Homepage: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/papojournal>

เจ้าของวารสาร คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

วารสารมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ และการเมืองการปกครอง ตลอดจนสาขาทางสังคมศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผลงานวิชาการได้รับการเผยแพร่ในวงกว้างและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ โดยเป็นวารสารทางวิชาการที่มีการพิจารณากลับกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิในลักษณะผู้พิจารณาไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้พิจารณา (Double-blind peer review) ทั้งนี้บทความจะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมืองเปิดรับพิจารณาบทความวิชาการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษทั้งในรูปแบบบทความวิชาการ บทความวิจัย บทความปริทัศน์ บทความวิจารณ์หนังสือ รายงานการสัมมนา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เนื้อหาของบทความเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบหรือเห็นด้วย

กองบรรณาธิการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภา

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์

คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

รองศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ เดียวอิสเรศ

ข้าราชการบำนาญ อดีตอธิบดีศาลปกครองชั้นต้นประจำศาลปกครองสูงสุด

รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาส ปิ่นตบแต่ง

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรมย์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ดร.ธีระพงษ์ ภูริปานิก

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ เครือนวน

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ประสานงานกองบรรณาธิการ

ดร.ณปภา จิรมงคลเลิศ

ดร.สุทธาทิพย์ จับใจเหมาะ

นางสาวธารทิพย์ ภาวะวิภาค

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ดร.ปริญญา สิริอรรถะกุล	มหาวิทยาลัยมหิดล
ดร.สนิทธเดช จินตนา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยณรงค์ เครือนวน	มหาวิทยาลัยบูรพา
รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะ นาควัชระ	มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร. เมทินา อีสริยานนท์	มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร.พัชรภา ตันตราจิน	มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร.ญาเรศ อัครพัฒนานุกูล	มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณาธิการแถลง

วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2566) มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นสื่อกลางให้คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา หรือผู้ที่มีความสนใจเผยแพร่ผลงานทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์และการเมือง ตลอดจนสาขาทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องสำหรับฉบับนี้กองบรรณาธิการได้คัดสรรบทความที่มีคุณภาพ จำนวน 6 บทความ 1 บทความวิจารณ์หนังสือ (Book Review) โดยเริ่มที่ บทความแรก เรื่อง **แนวทางการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์** โดย อาจารย์พรพิทักษ์ เหมบาสัตย์ อาจารย์ออต โนนกระยอม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพิมล พิมพ์แก้ว โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นรูปแบบหนึ่งในการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุเพราะเน้นด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้สูงอายุสนใจและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะชีวิตที่จำเป็นขณะเดียวกันก็เป็นพื้นที่ที่ผู้สูงอายุจะได้แสดงศักยภาพ โดยการถ่ายทอดภูมิความรู้ประสบการณ์ที่สั่งสมแก่บุคคลอื่นเพื่อสืบสานภูมิปัญญาให้คงคุณค่าคู่กับชุมชนซึ่งสอดคล้องกับสำนักพัฒนาสุขภาพจิต ที่ได้เสนอกรอบแนวคิดเรื่องความสุข 5 มิติ คือ สุขสบาย สุขสนุก สุขสง่า สุขสว่าง สุขสงบ เพื่อส่งเสริมและสุขภาพที่ดีให้กับผู้สูงอายุ และเพื่อที่จะพัฒนาความสุขเชิงจิตวิทยาในผู้สูงอายุ ซึ่งการที่ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกันในโรงเรียนผู้สูงอายุนั้นทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณค่า มีศักยภาพด้วยการดึงศักยภาพ ความรู้ ความสามารถที่ผู้สูงอายุนั้นมีอยู่ในตัวเองออกมาให้ได้มีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน เรียนรู้โดยผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ผู้สูงอายุจะรู้สึกมีความสุขและมีคุณค่ามองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมสามารถที่จะทำคุณประโยชน์ต่างๆ ให้กับสังคมได้ ผู้เขียนจึงมีความต้องการศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อจะได้ทราบถึงรูปแบบการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ ตลอดจนนำไปสู่การได้แนวทางการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งนี้เพื่อส่งผลให้ผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุมีความภาคภูมิใจในตนเอง รับรู้ เข้าใจความรู้สึกของตนเอง และสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

บทความที่ 2 เรื่อง **การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม** โดย คุณสุปราณี เวชประสิทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา เรื่องทิพย์ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในบริบทความหลากหลายทางวัฒนธรรมจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือสมรรถนะที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ในประเทศไทยนั้นยังไม่มีกำหนดสำหรับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมไว้อย่างชัดเจน มีเฉพาะในส่วนของภาคราชการซึ่งกำหนดสมรรถนะของ

ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมไว้เพียง 3 ด้านเท่านั้น คือ สุนทรียภาพทางศิลปะ การดำเนินการเชิงรุก และ ความมั่นใจในตนเอง การศึกษาสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศยังไม่มีการวิจัยที่ ศึกษาสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมกับผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมโดยตรง ซึ่งเป็นผู้ที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะใน ด้านนี้สูงมาก เพื่อจะทำให้การทำงานในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือสังคมพหุวัฒนธรรม ประสบความสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของการดำเนินงาน ดังนั้น คณะผู้วิจัย จึงทำการศึกษาวิจัยเพื่อ พัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ด้วยเทคนิคเคลฟาย อีเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยปัจจุบันและอนาคต เป็นเทคนิคที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการยืนยันหรือทดสอบข้อเท็จจริง ใช้ประโยชน์ในการวาง กรอบแนวคิดทิศทางการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน และวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎี ร์ฟเชต เพื่อจัดการกับความคลุมเครือและความไม่แน่นอนของข้อมูลความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ ด้าน และตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินที่ได้จากฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความถูกต้องมากขึ้น และ จัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของด้าน และตัวบ่งชี้ ให้มีมาตรฐานชัดเจนด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิง วิเคราะห์ คณะผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้าน วัฒนธรรมให้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้าน วัฒนธรรมได้ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานที่ดำเนินงานด้านวัฒนธรรมใช้เป็นแนวทางในการประเมินผู้ปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรม นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของการดำเนินงาน ด้านวัฒนธรรมตามนโยบายที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทความที่ 3 เรื่อง ศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี กรณีศึกษา: หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอ โขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี โดย นางสาวประกาย วุฒิพัฒน์พงศ์ นายชูศักดิ์ อินทมนต์ และนางฐิติมา ลุ่มแสนหาญ การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัว ทั้งโดยตรงและ โดยอ้อม ทำให้ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะรายได้ที่ลงสู่ชุมชน ปัจจุบันการท่องเที่ยวสัมผัสชีวิต ชุมชน หรือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวอย่างมากและเป็นการท่องเที่ยวมูลค่าสูง เนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวที่ได้เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนยาวนาน ซึ่งภาคที่มีความหลากหลายทั้งการ ท่องเที่ยวยุคก่อนประวัติศาสตร์และอารยธรรมขอม แหล่งโบราณคดีและธรรมชาติมากมาย คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจังหวัดที่แหล่งท่องเที่ยวที่มีประวัติศาสตร์มากกว่า 200 ปี มีวิถีชีวิตริมฝั่งโขงที่ น่าสนใจ และมีนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัด อุบลราชธานี เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และ มรดกทางภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมจำนวนมากมาย สำหรับ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีความสำคัญของจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

และวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน หรือบ้านชะจอม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งได้รับเป็นชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี โดยบ้านชะจอม มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประเพณีที่สำคัญ และมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน คือผ้าทอลายแสงแรก ซึ่งมีที่มาจากผาชะนะไค ที่เป็นสถานที่ที่มีพระอาทิตย์ขึ้นเป็นที่แรกของประเทศไทย เปรียบเสมือนแสงแรกของประเทศ ทำให้ผ้าทอลายแสงแรกนี้ กลายเป็นหนึ่งเดียวในประเทศไทยอีกด้วย

จากการลงพื้นที่ของผู้วิจัยพบว่า หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) มีการจัดการการท่องเที่ยวที่มีแบบแผนและแบบอย่างในการดำเนินการได้อย่างชัดเจน มีทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สวยงาม และมีสินค้าที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ที่อาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยมีการดึงเสน่ห์ของแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การสร้างนวัตกรรมให้กับผลิตภัณฑ์ และการสร้างช่องทางการตลาดที่เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ตามกระบวนการทำงานของโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เพื่อค้นหาแนวทางในการส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวในชุมชนให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาในชุมชนมากขึ้น ภายหลังจากวิกฤตของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ผ่านไป ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนนอกจากจะช่วยให้ชุมชนสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ในระดับสูงแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและสามารถที่จะสร้างระบบเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนให้กับชุมชนได้

บทความที่ 4 เรื่อง การพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในจังหวัดชลบุรี โดย นายธานี ขามชัย นายอัครฐาน จิตนุยานนท์ นางลัดดาวัล พงศ์ นายรังสันต์ ไชยคำ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอกหญิง ดร.พัทธ์ชนก วิถีธรรมศักดิ์ ในปัจจุบันสถานการณ์โลกกำลังเผชิญกับปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด - 19 นับตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 หลังจากพบผู้ป่วยที่เมืองอู่ฮั่น วันที่ 24 พฤษภาคม 2663 ทั่วโลกพบผู้ติดเชื้อ 5,427,555 คน เสียชีวิตสะสม 344,417 คน อยู่ระหว่างการรักษา 53,221 คน สถานการณ์ในประเทศไทย วันที่ 7 พฤศจิกายน 2563 พบผู้ติดเชื้อสะสม 3,830 คน รักษาในโรงพยาบาล 126 คน เสียชีวิต 60 คน กักกันพื้นที่รัฐกำหนด 875 คน ผู้เข้าเกณฑ์เฝ้าระวัง 500,245 คน การระบาดได้เพิ่มความรุนแรงมากขึ้น พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร และประกาศให้เป็นวาระแห่งชาติ องค์การอนามัยโลก (WHO) ยกกระดับให้เป็น “ภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic)” การระบาดในครั้งนี้ได้ส่งผลกระทบต่อจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นศูนย์กลางการส่งต่อผู้ป่วยในเขตสุขภาพที่ 6 ข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2563 พบผู้ติดเชื้อ 86 คน ผู้เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค 10,191 คน พบผู้ติดเชื้อในอำเภอบางละมุง 41 คน อำเภอเมือง 27 คน อำเภอศรีราชา 6 คน อำเภอพานทอง 5 คน อำเภอสัตหีบ 4 คน อำเภอพนัสนิคม อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบ้านบึงรวม 3 คน และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โรงพยาบาลของภาครัฐจึงต้องเร่งพัฒนาระบบบริการให้มี

ประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ระบาด ด้วยความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการรับมือ โดยเฉพาะผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพของภาครัฐไม่สามารถรองรับความต้องการของผู้ติดเชื้อที่มีจำนวนมากได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในชีวิตของประชาชน ผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพอธิบายความคิดเห็นจากประสบการณ์ของผู้บริหารว่า “แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐที่ตอบสนองต่อความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนในสภาวะที่เกิดการระบาดของไวรัสโควิด-19 ในจังหวัดชลบุรี ควรจะเป็นอย่างไร” คำตอบที่ได้จะนำไปสู่การพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริการสุขภาพในระดับจังหวัด ขกระดับความร่วมมือทางการทางแพทยอันจะนำไปความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนต่อไป

บทความที่ 5 การวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลกับความท้าทายขององค์กรในยุคดิจิทัล โดย รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ แผนเพื่อปรับเปลี่ยน ไปสู่องค์กรดิจิทัล ถือได้ว่าเป็นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวที่เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างสรรค์คุณค่าใหม่ให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ลูกค้า ผลิตภัณฑ์/ บริการ ระบบและกระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น ในการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลสามารถดำเนินการได้ 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ที่สำคัญ คือ 1) ขั้นตอนประเมินสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กรอย่างรอบด้าน 2) ขั้นตอนกำหนดภาพที่เป็นวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลของธุรกิจหรือองค์กรในอนาคตให้เกิดความชัดเจน 3) ขั้นตอนระบุช่องว่างระหว่างสภาพแวดล้อมปัจจุบันกับวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ในอนาคต และ 4) ขั้นตอนสร้างแผนที่ของการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่อนาคต ปัจจัยสำคัญต่อการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยน ไปสู่องค์กรดิจิทัล คือ การที่องค์กรจะต้องจัดทำแผนระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การคิดรูปแบบธุรกิจใหม่ในอนาคต การออกแบบโครงสร้างขององค์กรดิจิทัล ทักษะทางดิจิทัลของบุคลากร การปรับกระบวนการและการปฏิบัติงานเป็นแบบดิจิทัล ตลอดจนความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น การวางแผนการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล จึงต้องวางแผนออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นทั้ง 6 มิติ คือ มิติของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม มิติการมองรูปแบบธุรกิจใหม่ที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต มิติของการออกแบบองค์กรดิจิทัล มิติด้านทักษะของบุคลากรทางดิจิทัล มิติด้านกระบวนการดิจิทัล และมิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

และบทความสุดท้ายของฉบับนี้ บทความที่ 6 เป็นบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) เรื่อง การบริหารรัฐกิจในโลกยุคศตวรรษที่ 21 (Management Challenges for the 21st Century) โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภา พิงวิวัฒน์นิกุล เป็นผลงานเขียนของ Peter F. Drucker ปรมาจารย์ด้านการบริหารจัดการของโลก ที่พูดถึงแนวคิดของการบริหารรัฐกิจในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นหนังสือที่ต้องการให้ผู้อ่านได้ใคร่ครวญว่าความรู้ความสามารถที่ทุกคนมีอยู่จะสามารถจัดการกับปัญหาที่ทำลายที่ปรากฏอยู่ในหนังสือเล่มนี้ เพื่อสร้างโอกาสให้กับองค์กรและตัวเราได้อย่างไร เปลี่ยนความท้าทายให้มีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยเนื้อหาของหนังสือมี 6 หัวข้อหลักในแต่ละหัวข้อจะมีปัญหาที่ทำลาย ซึ่งเป็นภาพของอนาคตที่เกิดขึ้นแล้วในบางประเทศที่พัฒนาแล้ว จึงเป็นหนังสือที่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21 นี้

ขอขอบคุณอย่างสูง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร

บรรณาธิการ

สารบัญ

1 - 18

บทที่ 1

แนวทางการส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุ
ในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์

Promotion Guidelines for Self-Awareness Creating for Elderly in Elderly School Kalasin
Province

พรพิทักษ์ เข็มบาสัตย์ (Ponpitak Hembasat)

อ้อต โนนกระยอม (Aot Nongrayom)

พรพิมล พิมพ์แก้ว (Pornpimol Pimkaew)

19 - 40

บทที่ 2

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม

The Development of Criteria for Assessing Cross-Cultural Competence of Cultural Staff

สุปราณี เวชประสิทธิ์ (Supranee Vejprasit)

พุดพงศ์ สุขสว่าง (Poonpong Suksawang)

ปริญญญา เรืองทิพย์ (Parinya Ruangtip)

บทที่ 3

ศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี กรณีศึกษา:
หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม
จังหวัดอุบลราชธานี

The Potential of Community-Based Tourism under the OTOP Community Tourism Project: A
Case Study of I-Sarn Local Culture-Oriented Tourism Village (Ban Sasom), Khong Chiam
District, Ubon Ratchathani

ประกาย วุฒิพิพัฒน์พงศ์ (Prakai Wuttipattanapong)

ชูศักดิ์ อินทมนต์ (Chusak Intamon)

ฐิติมา สุ่มแสนหาญ (Thitima Somsanhan)

บทที่ 4

การพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีการระบาดของไวรัสโควิด - 19
ในจังหวัดชลบุรี

Health Service System Development in Government Hospital: A case study in Outbreak of
Virus COVID – 19 in Chonburi Province

ธานี ขามชัย (Thanee Khamchai)

อัครฐาน จิตนุยานนท์ (Akkarathan Jittanuyanon)

ลัดดาวัล ฟองค์ (Laddawan Vonk)

รังสรรค์ ไชยคำ (Rangsan Chaikham)

พัทธ์ชนก วิถีธรรมศักดิ์ (Patchanok Witheethamasak)

84 - 104

บทที่ 5

การวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลกับความท้าทายขององค์กรในยุคดิจิทัล

Digital Transformation Plan with Organizational Challenges in Digital Era

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (Theppasak Boonyarataphan)

105 - 110

บทที่ 6

บทวิจารณ์หนังสือ

การบริหารรัฐกิจในโลกยุคศตวรรษที่ 21

Management Challenges for the 21st Century

วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล (Weena Phungviwatnikul)

แนวทางการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุ
ในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์

Promotion Guidelines for Self-Awareness Creating for Elderly in Elderly
School Kalasin Province

พรพิทักษ์ เข็มबाटัดย์ (Ponpitak Hembasat)¹

อ้อต โนนกระยอม (Aot Nongrayom)²

พรพิมล พิมพ์แก้ว (Pornpimol Pimkaew)³

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

Lecturer of Bachelor of Innovation for Local Development Faculty of Bachelor of Arts

Kalasin University

²อาจารย์ประจำสาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

Lecturer of Bachelor of Innovation for Local Development Faculty of Bachelor of Arts

Kalasin University

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

Assistant Professor of Program in Laws Faculty of Bachelor of Arts Kalasin University

E-mail: hembasat_5605@hotmail.com¹, chokphochai@hotmail.com², pimkaew2506@gmail.com³

Received: 9 September 2022

Revised: 13 December 2022

Accepted: 26 December 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ และ 2) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการสร้าง
ความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งใช้ระเบียบวิธีวิจัย
เชิงคุณภาพ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป
จำนวน 5 แห่ง รวมทั้งสิ้น 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง
เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุพบว่า มีการจัดทำหลักสูตรการเรียนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญทั้งมิติสุขภาพทางกาย มิติสุขภาพใจและมิติด้านสติปัญญาโดยใช้กิจกรรมที่เน้นความรู้ควบคู่กับกิจกรรมทางสังคม

2. แนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุ มี 4 แนวทาง คือ 1) การอบรมให้มีความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของตนเอง 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการสร้างคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุ 3) การส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ 4) บูรณาการเสริมสร้างองค์ความรู้จากหน่วยงานหลายฝ่ายโดยการจัดกิจกรรม การเผยแพร่ และการหาวิทยากรมาให้ความรู้

คำสำคัญ: การตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเอง, ผู้สูงวัย, จังหวัดกาฬสินธุ์, โรงเรียนผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed: 1) to examine the model of self-awareness creating for elderly in Elderly School Kalasin province and 2) to examine promotion guidelines for self-awareness creating for elderly in Elderly School Kalasin province. This research used qualitative research methodology. The key informants were elderly in schools, 5 stakeholders and ordinary citizens, including 25 people. The research instrument was semi-structured interview. In-depth Interview and focus group were undertaken data collection. The collected data were analyzed by using content analysis.

1. There were three model of self-awareness creating for elderly found that There is a curriculum suitable for the elderly who pay attention to both physical health dimensions. including was arranged to cover physical, mental, and intellectual dimensions.

2. Promotion guidelines for self-awareness creating for elderly were four approaches: 1) training to was self-awareness, 2) knowledge sharing how to self-awareness creating for elderly, 3) promoting careers suitable for elderly, 4) integrating knowledge from various agencies by organizing activities, publishing and finding speakers to educate.

Keywords: Appraisal, State of the Art, Public Policy

บทนำ

การเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุส่งผลให้หลายประเทศเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุทั้งในยุโรปอเมริกาเหนือ ได้เข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในขณะที่บางประเทศในเอเชียเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด ซึ่งคาดว่าจะมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปีโดยมากกว่าครึ่งของประชากรสูงอายุอยู่ในประเทศกำลังพัฒนา (United Nation, 2017) ส่วนผู้สูงอายุในอาเซียน ในปีพ.ศ. 2558 พบว่าทั้งจำนวนและสัดส่วนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นซึ่งประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มสังคมสูงวัยอันดับที่ 2 ของกลุ่มประเทศอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ (ศูนย์วิจัยกิจการไทย, 2565) ทั้งนี้รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและเริ่มออกมาตรการรับมือในด้านต่าง ๆ เช่น การลดภาษีนิติบุคคลให้แก่สถานประกอบการที่มีการจ้างงานผู้สูงอายุ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage) และการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ ประเด็นความท้าทายของภาวะสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยได้ประกาศยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2560 - 2579) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอีกด้วย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561, หน้า 85)

จังหวัดกาฬสินธุ์เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการพัฒนาด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่าในปี พ.ศ. 2564 จังหวัดกาฬสินธุ์มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 975,570 คนแบ่งเป็น เพศชาย 481,988 คน เพศหญิง 493,582 คน อีกทั้ง มีจำนวนผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปถึง 100 ปี มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุทั้งสิ้น จำนวน 107,862 คน ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่มีค่อนข้างมาก (สำนักงานสถิติจังหวัดกาฬสินธุ์, 2564) โดยประชากรที่อยู่ในวัยสูงอายุเป็นวัยที่มีความเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย ดังนั้นเมื่อมีปัญหาทางสุขภาพกายก็มักทำให้มีปัญหาสุขภาพจิตตามมา หากผู้สูงอายุไม่สามารถผ่านถึงขั้นพัฒนาการความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจได้ จะรู้สึกสิ้นหวัง ท้อแท้ ขาดความสุข มองไม่เห็นถึงคุณค่าของตนเองรู้สึกผิด และไร้ค่า จนทำให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ (Erikson, 1978) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนับว่าเป็นพื้นฐานของสุขภาพจิต เกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ได้รับความรัก ความรู้สึกที่ตนเองเป็นคนมีประโยชน์ และต้องการแสดงความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ (อุมาพร ตรีงศสมบัติ, 2553)

โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นรูปแบบหนึ่งในการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุเพราะเน้นด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้สูงอายุสนใจและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะชีวิตที่จำเป็น ขณะเดียวกันก็เป็นพื้นที่ที่ผู้สูงอายุจะได้แสดงศักยภาพ โดยการถ่ายทอดภูมิความรู้ประสบการณ์ที่สั่งสมแก่บุคคลอื่นเพื่อสืบสานภูมิปัญญาให้คงคุณค่าคู่กับชุมชน (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับสำนักพัฒนาสุขภาพจิต ที่ได้เสนอกรอบแนวคิดเรื่องความสุข 5 มิติ คือ สุขสบาย สุขสนุก สุขสง่า สุขสว่าง สุขสงบ เพื่อส่งเสริมและสุขภาพที่ดีให้กับผู้สูงอายุ และเพื่อที่จะพัฒนาความสุขเชิง

จิตวิทยาในผู้สูงอายุ (สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, 2555) ซึ่งการที่ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกันในโรงเรียนผู้สูงอายุนั้นทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณค่า มีศักยภาพด้วยการดึงศักยภาพ ความรู้ความสามารถที่ผู้สูงอายุมีอยู่ในตัวเองออกมาให้ได้มีการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน เรียนรู้โดยผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ผู้สูงอายุจะรู้สึกมีความสุขและมีคุณค่ามองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่สามารถที่จะทำคุณประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับสังคมได้

ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อจะได้ทราบถึงรูปแบบการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ ตลอดจนนำไปสู่การได้แนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งนี้เพื่อส่งผลให้ผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุมีความภาคภูมิใจในตนเอง รับรู้ เข้าใจความรู้สึกของตนเองและสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมโดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่ข้องกับความตระหนักในคุณค่าตนเอง (Self-Esteem) ความตระหนักในคุณค่าตนเองเป็นสิ่งที่ปกป้องบุคคลจากปัญหาชีวิตต่าง ๆ ซึ่งบุคคลที่มีความตระหนักในคุณค่าตนเองสูงจะเป็นที่ยอมรับในสังคมมีความรับผิดชอบมีความยืดหยุ่นในการเผชิญและรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดมีความพยายามในการบรรลุสิ่งต่าง ๆ และมีภาวะจิตสังคมมากกว่าบุคคลที่มีความตระหนักในคุณค่าตนเองต่ำ (Timothy, J. O., Stryker, S, and Goodman, N., 2006) โดยนักคิดคนสำคัญที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Coopersmith (1981, p. 97) ซึ่งมองว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินทัศนคติของบุคคลในการตัดสินตนเองในด้านคุณค่าซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวกับการมีอำนาจ (Feeling of

Power) ความรู้สึกเกี่ยวกับการมีความสำคัญ (Feeling of Significance) ความรู้สึกเกี่ยวกับการมีคุณความดี (Feeling of Virtue) ความรู้สึกเกี่ยวกับการมีความสามารถ (Feeling of Competence)

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่ามีวิธีในการจัดรูปแบบการดำเนินงานการส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองโดยมีรูปแบบและแนวทางการดำเนินงานของโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยของ พวงนรินทร์ คำปุก และประกายศรี ศรีรุ่งเรือง (2558) เป็นการศึกษาความเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลห้วยม้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่ารูปแบบกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปีเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพื่อให้ความครอบคลุมทั้งมิติสุขภาพกาย สุขภาพใจและสติปัญญาทันสมัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับคู่มือของโรงเรียนผู้สูงอายุของ กรมกิจการผู้สูงอายุ (2559) ที่กล่าวว่า โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นโรงเรียนที่มุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่มุ่งมั่นที่กาย จิต อารมณ์/ สติปัญญาและสังคมโดยมีกลวิธีทั้งการจัดทำหลักสูตร การดำเนินงานที่มีทั้งทีมทำและทีมร่วมมีการประสานงานเครือข่าย ท้องถิ่นและชมรม โรงเรียนมีหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้แก่วิชาชีวิต (50%) วิชาชีพ (30%) และวิชาการ (20%) โดยมีกิจกรรมการเรียนรู้ตามที่คุณสูงอายุสนใจจำเป็นต่อชีวิตเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือเพื่อพัฒนาทักษะเชื่อมโยงกับงานวิจัยเรื่อง การสร้างทางเลือกในการพึ่งพาตนเองอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุรุ่นใหม่ของ มนตรี ประเสริฐรุ่งเรือง และคุณฤทัย อายวัฒน์ (2559) พบว่าการส่งเสริมการพึ่งพาตนเองอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุรุ่นใหม่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการใช้ความสามารถของผู้สูงอายุรุ่นใหม่ร่วมกับการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างทางสังคมภายใต้คุณค่าระหว่างค่านิยมทางสังคมและคุณค่าของผู้สูงอายุรุ่นใหม่ การสร้างทางเลือกในการพึ่งพาตนเองอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุรุ่นใหม่ เป็นกระบวนการจัดสรรทรัพยากร

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน ทรัพย์แก้ว (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้วยหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุของศูนย์ความเป็นเลิศด้าน การสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราชผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่ผ่านหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุ มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น 4 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งการที่ผู้สูงอายุได้ร่วมกิจกรรมทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นและตระหนักถึงคุณค่าของตนเองมากขึ้น ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับ การถอดบทเรียนตัวอย่างที่ดีของโรงเรียนและชมรมผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้โดย ศศิพัฒน์ ยอดเพชร และคณะ (2560) พบว่า โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นลักษณะกิจกรรมที่หน่วยงานหรือชุมชน จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุผ่านการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ ผู้สูงอายุที่ผ่านจากโรงเรียนจะเกิดทักษะด้านการดูแลตนเอง ควบคุมตนเอง เห็นคุณค่าในตนเองและการพึ่งตนเองได้ในระดับมากพัฒนาความสามารถทางกาย จิต สังคม ปัญญา และเศรษฐกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวหา เกษมสุข (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของโรงเรียนผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า

แนวทางในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของโรงเรียนผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมให้เป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ โดยใช้นวัตกรรมกับเนื้อหาสาระการเรียนรู้ที่ผู้สูงอายุต้องรู้ควรรู้และอยากรู้เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของโรงเรียนผู้สูงอายุที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง

ฉะนั้นแล้วจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยสามารถสรุปได้ว่า การส่งเสริมการสร้างตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเหตุผลเพราะหากผู้สูงอายุการที่ผู้สูงอายุสามารถเห็นคุณค่าของตนเองไม่ว่าจะประสบกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจไม่ว่าจะทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับและพึงพอใจในตนเอง ตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตนเองและการเคารพตนเองจะทำให้ผู้สูงอายุ มีความใจในตนเอง ภูมิใจในตนเอง สามารถพึ่งตนเองและดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีจำนวน 5 แห่ง แห่งละ 3 คนรวมเป็น 15 ประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนปราชญ์ชาวบ้านและผู้รู้ที่โรงเรียนผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 คน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียนผู้สูงอายุจำนวน 5 คน จึงนำมาซึ่งการกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้นจำนวน 25 คน ประกอบด้วย

1. ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เข้าศึกษาในโรงเรียนผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Criterion Based Selection) จำนวน 5 โรงเรียน โรงเรียนละ 3 คนรวมจำนวน 15 คน ประกอบด้วย โรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลโคกสี โรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลตำบลยางตลาด โรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลตำบลหนองแปน โรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลโนนบุรีและโรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลตำบลร่องคำ

2. ประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชน ปราชญ์ชาวบ้านและผู้รู้ที่เป็นคณะกรรมการดำเนินงานโรงเรียนผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมเป็นจำนวน 5 คน

3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับและศรัทธาจากกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการประสานงานและรังสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 1 คน รวมเป็น 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยสร้างเครื่องมือประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เพื่อเป็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 25 คน โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด การศึกษา มีการกำหนดกรอบประเด็นของแบบสอบถามให้สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาของวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดประเด็นข้อคำถามการสัมภาษณ์
2. กำหนดโจทย์หรือคำถามการวิจัย (Research Question) เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงวัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview)
3. ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์และเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) โดยให้กรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ในการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้แบบสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
4. ตรวจสอบข้อมูล โดยใช้วิธีแบบสามเส้า (Triangulation) ประกอบด้วย (1) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Method triangulation) (2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation) (3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) (4) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data source triangulation)
5. ปรับแก้เครื่องมือและนำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านและสมบูรณ์มากที่สุด คณะผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เอกสารการประชุม รายงานวิเคราะห์ บทความวิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Research) ได้แก่ การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงวัยจังหวัดกาฬสินธุ์ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 25 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลทุกประเภทที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำมาจัดระบบข้อมูลแยก ประเภทข้อมูลตามวัตถุประสงค์ นำมาจัดเป็นหมวดหมู่ร่วมกับการพิจารณาความสอดคล้องกับสถานการณ์พื้นที่และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อสรุปและเรียบเรียงผลการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลและรายงานผลการศึกษาในรูปแบบการบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า รูปแบบการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุ มีการจัดทำหลักสูตรการเรียนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญทั้งมิติสุขภาพทางกาย มิติสุขภาพใจและมิติด้านสติปัญญา โดยใช้กิจกรรมที่เน้นความรู้ควบคู่กับกิจกรรมทางสังคมเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาที่เหมาะสมตามศักยภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 มิติสุขภาพทางกาย โรงเรียนผู้สูงอายุมีการดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่เริ่มจาก 1) การให้ผู้สูงอายุมีความเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงในร่างกายของตนเองโดย ผลการศึกษา จากการประชุมกลุ่มย่อยของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีความเข้าใจในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายตามช่วงวัยของชีวิต ทั้งสภาพร่างกาย สภาพจิตใจ ที่มีความเปลี่ยนแปลงไปตามวัยนอกจากนี้ผู้สูงอายุ และพร้อมปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับสภาวะที่เป็นอยู่ 2) การส่งเสริมการออกกำลังกายและการดูแลตนเองสำหรับผู้สูงอายุ ผลการศึกษา จากการประชุมกลุ่มย่อยของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีวิธีการดูแลตนเองเบื้องต้นด้วยวิธีการออกกำลังกายให้เป็นกิจวัตรประจำวัน การทำงานบ้านเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เป็นการเคลื่อนไหวทางด้านร่างกายโดยมีการกระทำตามความเหมาะสมภายใต้สุขภาพกายของตนเอง อีกทั้งผู้สูงอายุ

ให้ความสำคัญในเรื่องการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ อาหารที่เน้นประเภทผักและปลาและสมุนไพรทั่วไปที่สามารถหาได้ตามท้องถิ่น

1.2 มิติสุขภาพใจ โรงเรียนผู้สูงอายุมีการดำเนินการจัดการเรียนการสอน โดยเน้นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุความเข้มแข็งทางจิตใจตระหนักถึงคุณค่าที่มีในตนเอง โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) การมีทัศนคติที่ดีในการดำเนินชีวิต ผลการศึกษาจากการประชุมกลุ่มย่อยของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีทัศนคติเชิงบวกในการดำเนินชีวิต เข้าใจในสังขรณ์ของชีวิต โดยใช้กิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมิติสุขภาพด้านจิตใจ เช่น กิจกรรมการร้องเพลง กิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่นการแต่งหน้า การแต่งตัว กิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมการพ่อน้ำ ซึ่งการที่ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขไม่เครียดและรู้สึกว่าคุณค่าสามารถอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขได้ 2) การเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและรับรู้ตนเองมีค่าอยู่เสมอ จากการประชุมกลุ่มย่อยของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุเชื่อว่าตนเองเป็นคนที่มีความสามารถ เช่น ดูแลตนเองได้ ดูแลครอบครัวได้ ดูแลลูกหลานได้ แม้ร่างกายจะชราภาพ แต่ก็คิด ทำ สร้าง อยู่เสมอ โดยไม่หยุดนิ่ง นอกจากนี้ผู้สูงอายุมองว่าตนเองคือบุคคลที่มีคุณค่ามีศักยภาพและรักในตนเองโดยสิ่งสำคัญคือต้องอยู่กับตนเองให้ได้ใช้ชีวิตความคิดมุมมองในเรื่องบวก

1.3 มิติด้านสติปัญญา โรงเรียนผู้สูงอายุมีการดำเนินการในด้านการจัดการเรียนการสอน โดยใช้ กิจกรรมทางวิชาการควบคู่กับกิจกรรมทางสังคมเพื่อเป็นส่วนที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาตนเองและเห็นรับรู้ว่าคุณค่าสามารถอยู่ในสังคมได้ โดย 1) ในด้านกิจกรรมทางวิชาการ จากการประชุมกลุ่มย่อยของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่าโรงเรียนผู้สูงอายุมีกิจกรรมที่เป็นลักษณะการส่งเสริมการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ด้วยการจัดการอบรมทักษะการให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้ อาทิ ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ด้านอาชีพ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุได้รับทักษะและสามารถนำมาถ่ายทอดให้กับครอบครัวและกลุ่มเพื่อนได้ 2) ในด้านกิจกรรมทางสังคม จากผลการศึกษา พบว่าการได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มทางสังคม เช่น งานบุญประเพณี งานต่าง ๆ ที่ชุมชนจัดขึ้นเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งต่อสังคมและมีประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้การได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆทางสังคมนับเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้แสดงออกซึ่งความสามารถ ศักยภาพของตนเองที่มีนำเสนอต่อสังคมเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องราวประสบการณ์ของตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น

2. แนวทางการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุ พบว่ามีการดำเนินงาน 4 แนวทางประกอบด้วย

2.1 การอบรมให้มีความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของตนเองแก่ผู้สูงอายุ จากผลการศึกษาพบว่าการที่ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาในเรื่องศักยภาพต่างๆทำให้ผู้สูงอายุได้เกิดองค์ความรู้ ทักษะแนวคิดที่สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตนเองได้ โดยการจัดให้มีการอบรมการกิจกรรมให้ความรู้แก่

ผู้สูงอายุในลักษณะนี้นับเป็นเวทีที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้แสดงออกซึ่งศักยภาพของตนเองที่มีนำมาแลกเปลี่ยนให้กับกลุ่มเพื่อนได้ทำกิจกรรมร่วมกันได้เห็นซึ่งผลงานของตนเองทำให้นำมาซึ่งความภาคภูมิใจ ความสนุกสนาน และเกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของตนเอง

2.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการสร้างคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุ ผลการศึกษาจากการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่าผู้สูงอายุเป็นช่วงวัยที่ต้องมีการพบปะพูดคุยกับลูกหลานหรือกลุ่มเพื่อนเพื่อเป็นการกระตุ้นความจำและเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีรูปแบบวิถีชีวิตที่แตกต่างหลากหลายเนื่องจากวัยผู้สูงอายุถือว่าเป็นช่วงวัยที่ได้ประสบพบเจอกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตมากมาย ฉะนั้นการที่ผู้สูงอายุได้ แลกเปลี่ยนเรื่องราวต่าง ๆ เช่น แนวทางการใช้ชีวิตทั้งในด้านบวกหรือด้านลบซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองไม่ได้อยู่คนเดียวบนโลกใบนี้ยังมีอีกหลายคนที่มีปัญหาเช่นกันและทุกคนสามารถที่จะผ่านมาได้ทำให้นำมาซึ่ง ความภาคภูมิใจในตนเองและเห็นถึงคุณค่าที่มีในตนเองตามมา

2.3 การส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ คือ ผลการศึกษาจากการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่า ผู้สูงอายุได้รับองค์ความรู้และทักษะจากการที่เข้ารับการฝึกอบรมการส่งเสริมอาชีพทำให้ผู้สูงอายุนำมาประยุกต์ในชีวิตประจำวันเป็นการสร้างรายได้ สร้างอาชีพเสริมให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น การทำขนม การจักสาน โดยผู้สูงอายุมองว่าต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุให้อย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนสามารถเป็นที่พึ่งให้กับตนเองได้ ตนเองมีศักยภาพและตระหนักเห็นคุณค่าของตนเอง

2.4 บูรณาการเสริมสร้างองค์ความรู้จากหน่วยงานหลายฝ่ายโดยการจัดกิจกรรม การเผยแพร่ และการหาวิทยากรมาให้ความรู้ ผลการศึกษาจากการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่า ควรมีการเปิดเวทีให้ผู้สูงอายุได้แสดงศักยภาพของตนเอง เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือชุมชน โดยควรมีการผสมผสานการทำงานกับหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดหาวิทยากรมาความรู้แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองและการเห็นคุณค่าในตนเอง นำไปสู่การมองโลกในแง่ดีเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการสร้างคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ผู้ศึกษาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการส่งเสริมการสร้างคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ จากผลการศึกษาพบว่า การใช้รูปแบบการส่งเสริมการสร้างคุณค่าใน

คุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การจัดทำหลักสูตรการเรียนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญทั้งมิติสุขภาพทางกาย มิติสุขภาพใจและมิติด้านสติปัญญา โดยใช้กิจกรรมที่เน้นความรู้ควบคู่กับกิจกรรมทางสังคม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 มิติสุขภาพทางกาย ประกอบด้วย 1) การให้ผู้สูงอายุมีความเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงในร่างกายของตนเอง โดยจากการประชุมกลุ่มย่อยจะเห็นได้จากคำพูดของกลุ่มผู้สูงอายุที่กล่าวตรงกันว่า “วัยสูงอายุเป็นช่วงวัยที่มีแต่ความเสื่อมถอยของร่างกายลงไปเรื่อย ๆ ซึ่งเราจะให้แต่ร่างกายเท่านั้นที่เสื่อมถอยแต่จะทำให้จิตใจเสื่อมถอยตามร่างกายไม่ได้ จิตใจต้องเข้มแข็ง ถ้าจิตดีกายจะดีตามมา” โดยในความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นผู้สูงอายุมีความเข้าใจในความเปลี่ยนแปลงที่เข้าใจในเรื่องของสัจธรรมของชีวิตทั้งในด้านของสภาพร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ จุฑารัตน์ แสงทอง (2557, หน้า 79) ที่กล่าวว่าผู้สูงอายุมีการมองตนเองด้วยการ “ยอมรับ” การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องเจอ ฉะนั้นผู้สูงอายุจึงมีความตั้งรับถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเตรียมรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นตลอดเวลา 2) การส่งเสริมการออกกำลังกายและการดูแลตนเองสำหรับผู้สูงอายุ จากการประชุมกลุ่มย่อยจะเห็นได้จากคำพูดของกลุ่มผู้สูงอายุที่กล่าวตรงกันว่า “หากนึกถึงผู้สูงอายุต้องนึกถึงเรื่องสุขภาพ หากนึกถึงเรื่องสุขภาพของผู้สูงอายุต้องนึกถึงการออกกำลังกายและการรับประทานอาหาร เพราะเป็นสิ่งที่ต้องทำควบคู่กับขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปจะทำให้ร่างกายที่เสื่อมถอยไม่ได้รับการเติมเต็มให้สมบูรณ์” ฉะนั้นการดูแลตัวเองเบื้องต้นของผู้สูงอายุคือการออกกำลังกายและการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ สุขอดิษฐ์ และคณะ (2557) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องวิถีชีวิตและแนวทางการมีสุขภาพของผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการมีสุขภาพของผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 1) ระดับบุคคลควรมีพฤติกรรมสุขภาพคือ มีการตรวจสุขภาพประจำปีหาความรู้ในการดูแลสุขภาพ มีการบริโภคอาหารครบ 5 หมู่ ในปริมาณพอเหมาะในแต่ละมื้อ 2) ระดับชุมชนควรมีการดำเนินการ คือการจัดสถานที่ออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจในชุมชน และ 3) ระดับหน่วยงานควรดำเนินการคือกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้วัคซีนสร้างภูมิคุ้มกันโรคที่ครอบคลุมประชาชนทุกวัยและโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ

1.2 มิติสุขภาพใจ ประกอบด้วย 1) การมีทัศนคติที่ดีในการดำเนินชีวิต จากการประชุมกลุ่มย่อยจะเห็นได้จากคำพูดของกลุ่มผู้สูงอายุที่กล่าวตรงกันว่า “ไม่รู้ว่าเราจะสามารถอยู่บนโลกใบนี้ได้อีกนานแค่ไหน ฉะนั้นอะไรที่เรามีความสุขตอนนี้ทำเลย ไม่เครียด” นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังกล่าวอีกว่า ทัศนคติของการใช้ชีวิตบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย เช่นในยุคนั้นสิ่งที่ทำให้มีความสุขคือ การได้แต่งตัวสวยๆ ถ้ายุคนั้น เล่น โขเซี่ยล พยายามทำตัวเองไม่ให้ห่อเหี่ยวท้อแท้ใจไม่ว่าจะเจอกับปัญหาอะไรก็ตาม ถ้าตัวเราไม่เครียดเราก็จะมีความสุขและมีพลังในการใช้ชีวิต จากผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร ภาคหาญ (2560, หน้า 20) ที่ระบุว่า การเห็นคุณค่าในตนเองคือการมีความรู้สึเกี่ยวกับ

ตัวเองในด้านบวก เพราะจะทำให้สุขภาพจิตใจดีด้วย 2) การเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและรับรู้ตนเองมีค่าอยู่เสมอ จากการประชุมกลุ่มย่อยของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุมองว่า “ตนเองเป็นคนที่มีความสามารถ สามารถเลี้ยงดูตนเองได้ เลี้ยงดูครอบครัวได้ แม้สภาพร่างกายจะเอื้ออำนวยช่วยเหลือตนเองได้ และอยากที่จะพึ่งพาลูกหลานให้น้อยที่สุดเพราะเขาก็มีภาระหน้าที่เช่นกัน” จากคำกล่าวของผู้สูงอายุจะเห็นได้ว่า ผู้สูงอายุ มีแนวความคิดในเรื่องการพึ่งพาตนเองสูง เชื่อว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสามารถ จากผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Coopersmith, S. (1981) การเห็นคุณค่าในตนเองหมายถึงการประเมินคุณค่าของตนเองทั้งในด้านบวกและด้านลบซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในตนเองที่มีต่อความสามารถความสำเร็จและการมีคุณค่าของตนเอง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของบุคคล

1.3 มิติด้านสติปัญญา ประกอบด้วย 1) ในด้านกิจกรรมทางวิชาการ จากการประชุมกลุ่มย่อยจะเห็นได้จากคำพูดของกลุ่มผู้สูงอายุที่กล่าวตรงกันว่า การเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุคือการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ง่าย ๆ สามารถนำไปใช้ได้เลย และทำได้เลย ไม่ใช่การเรียนรู้หลักการแต่ไม่สามารถทำได้ ซึ่งกิจกรรมการเรียนรู้การพัฒนาทักษะด้านสติปัญญาของผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เท่าทันกับโลกในสังคมปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ และวรากร เกรียงไกรศักดิ์ (2560) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของชุมชนในการพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่าต้องดำเนินการจัดการสุขภาพผ่านกิจกรรมทางวิชาการวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเน้นให้ผู้สูงอายุได้ฝึกการนำหลักธรรมทางศาสนาไปใช้ในชีวิตรประจำวันเพื่อให้สามารถปรับตนเองให้มีความสุขในสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง 2) ในด้านกิจกรรมทางสังคม จากการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมักไม่ชอบอยู่คนเดียวเพราะจะมีผลพัฒนาการทางด้านอารมณ์ส่งผลให้เกิดความเครียด ซึมเศร้าการได้เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมจึงเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาส รวมกลุ่มกับเพื่อนๆ หรือกลุ่มวัยอื่น ๆ เพื่อพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รู้สึกผ่อนคลาย จะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักษิภา ชัชวรัตน์ และคณะ (2560, หน้า 176-188) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือกิจกรรมในสังคมตามความสามารถและกำลังเป็นที่ชื่นชอบของหมู่เพื่อนในวัยเดียวกัน และมีความสุขที่มีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจ มีความสุข ขจัดความเหงา ซึมเศร้า และความวิตกกังวลต่าง ๆ ทำให้มองโลกมีชีวิตชีวา รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความรู้ความสามารถมีประโยชน์ต่อครอบครัวและสังคม

2. แนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ถึงคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า มี 4 แนวทาง ประกอบด้วย

2.1 การอบรมให้มีความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของตนเองแก่ผู้สูงอายุ คือ จากการประชุมกลุ่มย่อยของผู้สูงอายุและการสัมภาษณ์เชิงลึกของประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่า

ควรมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ ทักษะ ในด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนเองมากขึ้น โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกาญจน์ กระจำโพธิ์ (2561, หน้า 352) ที่กล่าวว่า การพัฒนารูปแบบเสริมสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน ถือเป็นทางออกการแก้ไขปัญหาโดยมุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุได้พิจารณาความรู้สึกภายในตนเอง คำนึงถึงการดูแลสุขภาพและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมจะช่วยทำให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าที่ติดต่อกับตนเองเห็นคุณค่าการดูแลสุขภาพใส่ใจตนเองและเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณค่าในตนเองเห็นถึงความสำคัญของตนเองตระหนักว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

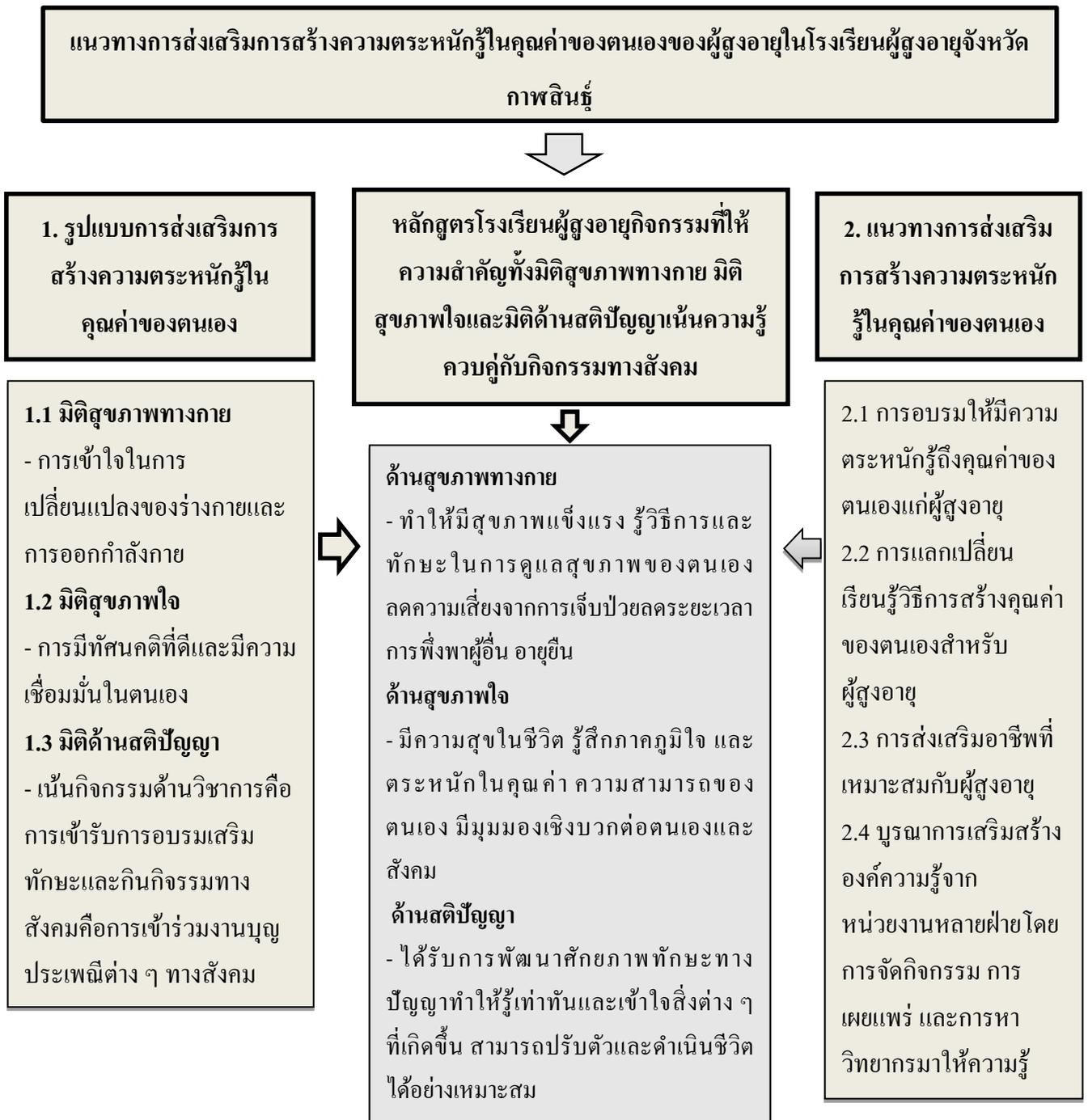
2.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการสร้างคุณค่าของตนเองสำหรับผู้สูงอายุ คือ จากการประชุมกลุ่มย่อยของผู้สูงอายุและการสัมภาษณ์เชิงลึกของประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่า ผู้สูงอายุมีความสุขกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ระหว่างกัน เพราะทำให้ผู้สูงอายุได้เห็นมุมมองใหม่ ๆ และสามารถนำไปปรับใช้ได้ นอกจากนี้การที่ผู้สูงอายุได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนเองนับเป็นการได้ถ่ายทอด ได้ระบายความรู้สึกที่มีให้กลุ่มเพื่อนหรือคนอื่นได้รับรู้ ซึ่งเป็นเหมือนกระบวนการบำบัดความรู้ที่มีภายในจิตใจของผู้สูงอายุ ทั้งในเรื่องปัญหาชีวิต เรื่องสุขภาพ เรื่องการใช้เทคโนโลยี เรื่องการเกษตร ซึ่งเรื่องราวที่ผู้สูงอายุได้นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา ธรรมมา (2547) ที่กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสำคัญต่อทุกคนทุกช่วงชีวิตเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าและสามารถบ่งชี้คุณภาพชีวิตของบุคคลได้ว่าเป็นอย่างไรบุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูงจะสามารถที่จะเผชิญความเครียดต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ คือ ผลการศึกษาจากการประชุมกลุ่มย่อยของผู้สูงอายุและการสัมภาษณ์เชิงลึกของประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่า ส่วนมากผู้สูงอายุในชุมชน ยังประสบกับปัญหาการขาดอาชีพ ขาดรายได้ ประกอบกับในยุคปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ยิ่งทำให้บทบาทในเรื่องของการออกไปทำงานนอกบ้าน ตลอดจนการหารายได้เสริมสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นเรื่องที่ยากมากขึ้น ฉะนั้นหากผู้สูงอายุได้รับการส่งเสริมในเรื่องการฝึกอบรมการสร้างอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ ให้ความรู้ มีทักษะมีแนวทางในการสร้างรายได้ ฟังตนเองได้และเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้นจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ พายุ นาวาคุระ (2564, หน้า 22) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้มีการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับบริบทชุมชนของตนเองและให้ความสอดคล้องกับสภาวะร่างกาย ของผู้สูงอายุด้วยกันและผู้สูงอายุยังมีความสนใจที่จะเข้าร่วมฝึกอบรมอาชีพที่มีมาตรฐานเพื่อให้เกิดความรู้และทักษะในอาชีพที่จะทำให้มีรายได้เพิ่มสูงขึ้นเพียงพอที่เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้และต้องการมีเงินออมเพื่อใช้จ่ายในเวลาที่ไม่สามารถทำงานได้

2.4 บุรณาการเสริมสร้างองค์ความรู้จากหน่วยงานหลายฝ่ายโดยการจัดกิจกรรม การเผยแพร่ และการหาวิทยากรมาให้ความรู้ ผลการศึกษาจากการประชุมกลุ่มย่อยของผู้สูงอายุและการสัมภาษณ์เชิงลึกของประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่า ควรจะมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุซึ่งผู้สูงอายุมีความต้องการให้จัดหาวิทยากรที่มีความชำนาญ มาให้ความรู้ เพื่อส่งเสริมให้ ผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการดูแลตนเองตลอดจนการจัดอบรมให้แก่บุตรหลานหรือผู้เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผู้สูงอายุมองว่าควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนและสังคมให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดมุมมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ผู้สูงอายุได้เปิดโลกทัศน์ เห็นสิ่งใหม่ ๆ แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับตนเองซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าในตนเองให้กับผู้สูงอายุมากขึ้น จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaipunyo (2014) ที่กล่าวว่า หากต้องการให้ผู้สูงอายุมีโอกาสในการทำงานเพิ่มขึ้นนั้น ควรมีนโยบายส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุอย่างจริงจังและควรเพิ่มบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาอาชีพสำหรับผู้สูงอายุการพัฒนาวิชาชีพสำหรับผู้สูงอายุจะประสบความสำเร็จโดยต้องได้รับความร่วมมือจากเทศบาลบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการและจากผู้สูงอายุเอง

สรุป

จากการศึกษารูปแบบและแนวทางการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถนำมาสรุปผลการศึกษาดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบและแนวทางการส่งเสริมการสร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุจังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้กำหนดนโยบาย หน่วยงาน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียนผู้สูงอายุควรนำแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองของโรงเรียนผู้สูงอายุไปปฏิบัติใช้ในโรงเรียนผู้สูงอายุ
2. หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านผู้สูงอายุควรส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอเพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้ เข้าถึง และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้
3. ผู้สูงอายุควรได้รับการพัฒนาทางด้านจิตใจให้มากขึ้น เช่น การเสริมพลังอำนาจ การมีทัศนคติเชิงบวกในการใช้ชีวิต เพื่อให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าในตนเองและเข้าใจในสัจธรรมของชีวิตได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองของผู้สูงอายุก่อนและหลังเข้าโรงเรียนผู้สูงอายุเพื่อเปรียบเทียบว่าผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนมีแนวทางการส่งเสริมการสร้างความรู้ในคุณค่าของตนเองที่ดีขึ้นจากเดิมจริงหรือไม่

รายการอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2559). *คู่มือ โรงเรียนผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ และวรากร เกียรติกรศักดิ์. (2560). การพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน ของชุมชนในการพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ. *Journal of the Association of Researchers*, 22(1), 87-89.
- จุฑารัตน์ แสงทอง. (2558). การเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุผ่านบทบาทอาสาสมัคร. *สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์*, 15(2), 73-89.
- ดวงพร ภาคหาญ. (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับระดับสุขภาพจิตของผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุ เขตทวีปมิตรชอบศูนย์สุขภาพชุมชนเขตเมือง โรงพยาบาลแพร่ (รองชื่อ). *วารสารการแพทย์*, 25(2), 13-23.
- ทักษิภา ชัชวรัตน์ และสุภาภรณ์ อุดมลักษณ์. (2560). การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุ. *วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนีพะยา. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 4(3), 176-188.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *ความท้าทายของภาวะสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 25 พฤษภาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Pages/default.aspx>
- พายุ นาวาคุระ. (2564). แนวทางการพัฒนาอาชีพสำหรับผู้สูงอายุของบ้านหนองบ่อ ตำบลหนองบ่ออำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยสังคมสาร (มมส)*, 19(3), 21-42.

- พรทิพย์ สุขอดิษฐ์ และคณะ. (2557). วิถีชีวิตและแนวทางการมีสุขภาวะของผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, 10(1), 90-91.
- พวงนรินทร์ คำบุก. (2558). *ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลห้วยม้อ อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย*. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ปรีชา ธรรมมา, บรรณาธิการ. (2547). *การเห็นคุณค่าในตนเอง*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- มนตรี ประเสริฐรุ่งเรือง และศุภฤกษ์ อายุวัฒน์. (2559). การสร้างทางเลือกในการพึ่งพาตนเองอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุรุ่นใหม่. *วารสารประชากร*, 4(2), 23.
- ยุพิน ทรัพย์แก้ว. (2559). การศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้วยหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุของศูนย์ความเป็นเลิศด้านการสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 9(2), 25-39.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, ภาวนา พัฒนศรี และธนิกานต์ สักดาพร. (2560). *รายงานวิจัยการถอดบทเรียนตัวอย่างที่ดีของโรงเรียนและชมรมผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- เวหา เกษมสุข. (2562). *แนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของโรงเรียนผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2565). *สังคมสูงอายุแบบสมบูรณ์คนไทยพร้อมแล้วหรือยัง*. วันที่ค้นข้อมูล 25 พฤษภาคม 2565, เข้าถึงได้จาก [https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media.\(\)](https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media.()).
- สิริกัญจน์ กระจ่างโพธิ์ และคณะ (2561). การพัฒนารูปแบบเสริมสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุโดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน. *วารสารแพทยธานี*, 45(2), 349-376.
- สำนักงานสถิติจังหวัดกาฬสินธุ์. (2564). *สถิติประชากรศาสตร์ประชากรและการเคหะจังหวัดกาฬสินธุ์*. วันที่ค้นข้อมูล 2 เมษายน 2565, เข้าถึงได้จาก <http://kalasin.nso.go.th>
- สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. (2555). *คู่มือความสุข 5 มิติ สำหรับผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: บริษัท บีคอนด์ พับลิชซิ่ง จำกัด.
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2556). *คู่มือการดำเนินงานโรงเรียนผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- อุมพร ตรังคสมบัติ. (2553). *Everest พาลูกค้นหาความนับถือตนเอง (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ชันดร้าการพิมพ์.
- Chaipunyo, T. (2014). *Guidelines for occupational development of the elderly in Changpuak municipality Mueang Chiang Mai district*. Master of Education, Chiang Mai: Chiang Mai University.

พรพิทักษ์ เข็มบาลัตย์ อ้อต โนนกระยอม และพรพิมล พิมพ์แก้ว

Coopersmith, S. (1981). *The Antecedents of Self-Esteem*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists.

Erikson, E. H. (1978). *Identity and the Life Cycle*. London: W.W. Norton.

Timothy, J. O., Stryker, S., & Goodman, N. (2006). *Extending Self-Esteem Theory and Research Sociological and Psychological Currents*. New York: Cambridge University Press.

United Nation. (2017). *World Population Ageing*. Retrieved May 25, 2022, from <https://population.un.org>

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้าน วัฒนธรรม

The Development of Criteria for Assessing Cross-Cultural Competence of Cultural Staff

สุปราณี เวชประสิทธิ์ (Supraanee Vejprasit)¹

พูลพงศ์ สุขสว่าง (Poonpong Suksawang)²

ปริญญา เรืองทิพย์ (Parinya Ruangtip)³

¹นิสิตปริญญาเอก สาขาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

Ph.D., Candidate of Doctor of Philosophy Program in Research and Statistics in Cognitive Science,
Burapha University

²รองศาสตราจารย์ ดร., ประจำวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

Assoc. Prof. Dr., College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ประจำวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

Asst. Prof. Dr., College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University

E-mail: supraanee_culture@yahoo.com

Received: 16 March 2023

Revised: 10 May 2023

Accepted: 18 May 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสังเคราะห์ประเด็นแนวโน้มที่เป็นไปได้ของเกณฑ์การประเมิน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา 2) การพัฒนากรอบการประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมด้วยเทคนิคเดลฟายอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) การวัดกันตามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีเฟเชตและจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของด้าน และตัวบ่งชี้ด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมประกอบด้วย 3 ด้าน 8 ตัวบ่งชี้ 80 เกณฑ์การพิจารณา ได้แก่ 1) ด้านเจตคติข้ามวัฒนธรรม 2) ตัวบ่งชี้ 20 เกณฑ์

สรุปงาน วิเคราะห์ พหุพจน์ สุขสว่าง และปริญญา เรื่องทิพย์

การพิจารณา) 2) ด้านทักษะสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม (4 ตัวบ่งชี้ 40 เกณฑ์การพิจารณา) 3) ด้านความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม (2 ตัวบ่งชี้ 20 เกณฑ์การพิจารณา) สมรรถนะข้ามวัฒนธรรมแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับที่ 1 (ควรปรับปรุง) ถึงระดับที่ 5 (สูงมาก) เมื่อวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คนโดยใช้ทฤษฎีรีฟเซต พบว่า ค่าคุณภาพของขอบเขตล่าง (Lower Approximation) ($QL \geq 0.75$) ของด้าน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาทั้งหมด อยู่ระหว่าง 0.79 – 1.00 และเมื่อจัดลำดับของด้านและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ พบว่า ด้านเจตคติข้ามวัฒนธรรม มีน้ำหนักมากที่สุดเท่ากับ 0.6571 (66%) รองลงมาคือ ด้านทักษะสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม มีน้ำหนักเท่ากับ 0.2746 (27%) และด้านความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม มีลำดับความสำคัญน้อยที่สุด คือ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.0683 (7%)

สรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม

คำสำคัญ: สมรรถนะข้ามวัฒนธรรม, ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม, เกณฑ์การประเมิน

Abstract

This research aims to develop of criteria for assessing Cross-cultural competence of cultural staff. The method of this research consists of 3 steps as the following; 1) Synthesis of potential trends in assessment criteria, indicators, and sub indicators 2) Development of a cross-cultural competence assessment framework for cultural staff with e-Delphi technique and 3) Measuring the consensus of expert groups using rough set theory and prioritizing and weighting the importance of components and indicators with analytic hierarchical process (AHP).

The results were; The developed of the criteria for assessing Cross-cultural competence of cultural staff contained three components with 8 indicators. These were: 1) Cross-Cultural Attitudes (2 indicators, 20 sub indicators) 2) Cross-Cultural Skills (4 indicators, 40 sub indicators) and 3) Cultural Knowledge and Understanding (2 indicators, 20 sub indicators). They were categorized into five levels ranking for improve to very high performance. The measured the consensus of a group of 19 experts using rough set theory, it was found that the quality of the lower Approximation ($QL \geq 0.75$) of all components indicators and sub indicators was between 0.79 – 1.00 and ranked the components and indicators of the criteria for assessing Cross-cultural competence of cultural staff using analytic hierarchical process (AHP), it was found that the cross-cultural attitudes has the highest weight equal to 0.6571 (66%),

followed by cross-cultural skills with a weight of 0.2746 (27%) and cultural knowledge and understanding has the least priority, with a weight of 0.0683 (7%).

It can be concluded that the developed of the criteria for assessing Cross-cultural competence of cultural staff are appropriate for use in assessing Cross-cultural competence of cultural staff.

Keywords: Cross-Cultural Competence, Cultural Staff, Criteria

บทนำ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางบริบทสังคมโลกและการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค เช่น การเปิดเสรีการค้าระหว่างประเทศ การเคลื่อนย้ายของแรงงานและประชากร ความร่วมมือทางการศึกษา และการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม ประเทศไทยยังคงประสบภาวะแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก ประเทศ สังคมมีแนวโน้มเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นยังส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพและเพียงพอต่อการขับเคลื่อนภารกิจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) ดังนั้น บุคลากรของทุกภาคส่วนจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทสังคมและนโยบายที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น

สมรรถนะข้ามวัฒนธรรมมีความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องทำงานภายใต้บริบทของความหลากหลายหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น ด้านสุขภาพหรือสาธารณสุข ด้านสังคม ด้านกฎหมาย ผู้นำของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคหรือท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรมและสื่อมวลชน รวมทั้งผู้นำรุ่นใหม่ ผู้นำด้านธุรกิจ ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ (Unesco et al., 2013; Glickman, Olsen & Rowthorn, 2015) ในต่างประเทศมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในบริบทของความหลากหลายหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม เช่น ทหาร บุคลากรสาธารณสุข นักจิตวิทยา งานคุ้มครองเด็ก ผู้บริหารภาครัฐ ผู้นำแบบโลกาภิวัตน์ พนักงานโรงแรม นักศึกษาวิชาชีพ เป็นต้น และพบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมค่อนข้างสูง (ชาติ ไตรจันทร์, 2551, ศิริพันธ์ ศิริพันธ์, คาริน โตะกานี และมุสลิม โตะกานี, 2552)

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในบริบทความหลากหลายทางวัฒนธรรมจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือสมรรถนะที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

สุปราณี เวชประสิทธิ์ พูลพงศ์ สุขสว่าง และปริญญา เรืองทิพย์

ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ในประเทศไทยนั้นยังไม่มีข้อกำหนดสำหรับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมไว้อย่างชัดเจน มีเฉพาะในส่วนของภาคราชการซึ่งกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมไว้เพียง 3 ด้านเท่านั้น คือ สุนทรียภาพทางศิลปะ การดำเนินการเชิงรุก และความมั่นใจในตนเอง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) การศึกษาสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศยังไม่มียานวิจัยที่ศึกษาสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมกับผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมโดยตรง ซึ่งเป็นผู้ที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะในด้านนี้สูงมาก เพื่อจะทำให้การทำงานในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือสังคมพหุวัฒนธรรมประสบความสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของการดำเนินงาน ดังนั้น คณะผู้วิจัย จึงทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ด้วยเทคนิคเดลฟายอิเล็กทรอนิกส์ (Mamaqi et al., 2010; Cole et al., 2013) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยปัจจุบันและอนาคต เป็นเทคนิคที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการยืนยันหรือทดสอบข้อเท็จจริง ใช้ประโยชน์ในการวางกรอบแนวคิดทิศทางการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน และวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีฟเซต (สุมาลย์ ปานคำ และ เสรี ชัดแจ้ง, 2559) เพื่อจัดการกับความคลุมเครือและความไม่แน่นอนของข้อมูลความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ด้าน และตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินที่ได้จากฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความถูกต้องมากขึ้น และจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของด้าน และตัวบ่งชี้ ให้มีมาตรฐานชัดเจนด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Saaty & Vargas, 2012, pp. 1-20; ศรีวรุช ยังเจริญยืนยง และคณะ, 2559) คณะผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมให้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมได้ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานที่ดำเนินงานด้านวัฒนธรรมใช้เป็นแนวทางในการประเมินผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของการดำเนินงานด้านวัฒนธรรมตามนโยบายที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ด้วยเทคนิคเดลฟายอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีฟเซต และจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญของด้าน และตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมด้วยวิธีการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

บททวนวรรณกรรม

การวิจัย เรื่องการพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม คณะผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากแนวคิดสมรรถนะ แนวคิดสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 แนวคิดหลักของสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม แนวคิดการประเมิน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การพิจารณา เทคนิคการวิจัยเคลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ และกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ดังนี้

แนวคิดสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นลักษณะใด ๆ ของบุคคลแต่ละคนที่นำไปสู่การยอมรับหรือโดดเด่น อาจรวมถึงทักษะทางเทคนิค ระดับของแรงจูงใจ ลักษณะบุคลิกภาพ การมีความรู้หรือความสามารถในการสร้างผลผลิต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีในบุคคลที่ประสบความสำเร็จ และสามารถใช้กำหนดเป็นคุณสมบัติของบุคคลที่ประสบความสำเร็จได้มากกว่าคนอื่น (Rothwell and Graber, 2010) สมรรถนะมีความสำคัญในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งในระบบสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน และระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (สุกัญญา รัศมิธรรม โษติ, 2550) นอกจากนี้ ผลการประเมินสมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องของการให้ผลตอบแทน เพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างขวัญกำลังใจสำหรับผู้ที่สมรรถนะตามที่องค์กรและตำแหน่งต้องการและเก็บรักษาคนดีคนเก่งไว้ในองค์กร การคัดสรรเพื่อนำผลการประเมินสมรรถนะมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือกคนที่ชัดเจน น่าเชื่อถือและช่วยสนับสนุนให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน การวางแผนทางก้าวหน้าสายอาชีพและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง เพื่อช่วยในการวางแผนคนให้เหมาะสมกับความสามารถ ความสนใจและสิ่งทำงานที่ต้องการ เพื่อประโยชน์สูงสุดกับเจ้าหน้าที่และองค์กรในภาพรวม รวมทั้งการฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อเน้นให้เกิดการพัฒนาความสามารถที่ช่วยให้บุคลากรเติบโตไปพร้อมกับองค์กร (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ, 2553) ซึ่งส่งผลให้เกิดผลดีต่อบุคลากรทำให้เกิดความมุ่งมั่นและเข้มแข็ง เอาใจจริงเอาใจในงาน มีความกระตือรือร้นไม่ย่อท้อต่องานอย่างง่าย ๆ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบอย่างสูง ที่จะทำงานให้ถูกต้องสมบูรณ์ที่สุด อีกทั้งยังทำให้ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะตามงานในหน้าที่ของตนและขององค์กร และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (สิมา สีมานันท์, 2553)

แนวคิดสมรรถนะในศตวรรษที่ 21

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้มนุษย์ในยุคปัจจุบันต้องมีการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนไป จึงเป็นที่มาของคำว่า “สมรรถนะการอยู่ในสังคมโลก” (Global competence) ซึ่งคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย สำนักงานราชบัณฑิตยสภา อธิบายว่าความหมายถึง ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการวิเคราะห์ เหตุการณ์ ปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในโลกไร้พรมแดนอย่างมีวิจารณญาณและจากมุมมองที่หลากหลาย การมองโลกในเชิงสร้างสรรค์ มีเจตคติทางบวก และคำนึงถึงค่านิยมสากล เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และความแตกต่างในวิถีชีวิต สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ การตัดสินใจและ

สุปราณี เวชประสิทธิ์ พูลพงศ์ สุขสว่าง และปริญญา เรืองทิพย์

การสื่อสารแนวคิดของตนและของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (จินคาร์ตัน โพรธีน็อก, 2561) สมรรถนะการอยู่ในสังคมโลก เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วย การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา การสร้างสรรค์และนวัตกรรม ความเข้าใจการข้ามวัฒนธรรม การสื่อสาร ข้อมูลและการรู้เท่าทันสื่อ คอมพิวเตอร์และความรู้ด้าน ICT และพึ่งพาตนเอง ด้านอาชีพและการเรียนรู้ (Trilling and Fadel, 2009) และวิจารณ์ พานิช (2556) ได้สรุปทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งแจกแจงออกได้เป็น 3Rs + 8Cs และ + 2Ls ประกอบด้วย 3Rs ได้แก่ Reading (อ่านออก), (W) Riting (เขียนได้), และ (A) Rithematics (คิดเลขเป็น) + 21st Century Themes 8Cs ได้แก่ Critical Thinking & Problem Solving (ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา) Creativity and Innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม) Collaboration, Teamwork & Leadership (ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ) Cross-cultural Understanding (ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม และต่างกระบวนทัศน์) Communications, Information, and Media Literacy (2-3 ภาษา) (ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ) Computing & Media Literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) Career & Learning Self-reliance (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้) Change (ทักษะการเปลี่ยนแปลง) และ 2Ls ได้แก่ Learning Skills (ทักษะการเรียนรู้) และ Leadership (ภาวะผู้นำ)

ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ ปรัชญาการณหรือพหุวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในโลกไร้พรมแดนอย่างมีวิจารณญาณ หรือความแตกต่างวัฒนธรรม เป็นสมรรถนะที่สำคัญยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัว ปรับวิถีชีวิต และมีความเข้าใจผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น เกิดสัมพันธภาพอันดีและส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ในบริบทพื้นฐานของความแตกต่างทางวัฒนธรรมประสบความสำเร็จ

แนวคิดสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม

องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือยูเนสโก (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization : UNESCO) (Unesco, 2013) ได้สรุปไว้ว่า สมรรถนะข้ามวัฒนธรรม เป็นสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานในยุคของโลกาภิวัตน์ที่ได้ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายประชากรซึ่งมีพื้นฐานของความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้ได้อยู่ใกล้กัน ซึ่งความหลากหลายทางวัฒนธรรมทำให้เกิดความจำเป็นในการขยายขอบเขตของสมรรถนะที่มีความเฉพาะเจาะจงและสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมได้กลายเป็นลักษณะที่เด่นชัดซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในการถ่ายทอดสู่คนรุ่นหลัง ทั้งธรรมเนียมปฏิบัติทางสังคม ลักษณะทางวัฒนธรรมของแต่ละบุคคล และวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มาจากวัฒนธรรมอื่น สิ่งเหล่านี้ล้วนต้องกระทำภายใต้ความระมัดระวังถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ดังนั้น ผู้ที่กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมวัฒนธรรมจึงต้องตระหนักถึงสมรรถนะข้ามทางวัฒนธรรมให้มากขึ้น เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่สัมพันธ์กับการช่วยให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ด้าน

วัฒนธรรมผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สมรรถนะข้ามวัฒนธรรมมีจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องทำงานภายใต้บริบทของความหลากหลายหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจอย่างมืออาชีพ (Unesco et al., 2013; Glickman, Olsen, and Rowthorn, 2015)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Competence) หมายถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย เจตคติข้ามวัฒนธรรม ทักษะสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม และความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม

แนวคิดการประเมิน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การพิจารณา

การประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน ซึ่งอาจจะเกี่ยวกับเป้าหมายของการประเมินอยู่ที่การตัดสินคุณค่า โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในหลักการสังเกตและเหตุผล (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2554) ซึ่งจะต้องมีเกณฑ์ (Criteria) เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อประเมินค่าเรื่องต่าง ๆ ว่ามีคุณสมบัติตามที่ต้องการหรือไม่ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2551) หลักหรือมาตรฐานที่ใช้ในการเลือกหรือตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Trumble, 2000) แสดงออกมาในรูปแบบของระดับพฤติกรรมที่ยอมรับได้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2553) เป็นเครื่องมือในการประเมิน คาดหวังคุณลักษณะเฉพาะที่สอดคล้องกันในแต่ละเกณฑ์ และสามารถบรรยายคุณภาพ ในแต่ละระดับได้ (Panadero and Romeo, 2014) พิจารณาจากตัวบ่งชี้ (Indicator) ซึ่งเป็นตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ใช้บ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะของทรัพยากรการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2554) แสดงถึงความถูกต้องแม่นยำของสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีมากน้อยเพียงใด (Webster's Online Dictionary, 2010)

เกณฑ์มีบทบาทในการสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เช่น ช่วยปรับปรุงวิธิดำเนินการ เพิ่มขีดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร กระตุ้นการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ๆ และเป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อให้เข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และเพื่อการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2556) คุณลักษณะของเกณฑ์ที่ดีมี 5 คุณลักษณะ ได้แก่ ความตรง (Validity ตรงตามคุณลักษณะที่จะวัดทั้งในความตรงประเด็น (Relevant) และความเป็นตัวแทน (Representative) ความเที่ยง (Reliability) มีความน่าเชื่อถือ คงเส้นคงวา ความเป็นปรนัย (Objective) และมีความคลาดเคลื่อนต่ำ (Minimum error) ความเป็นกลาง (Neutrality) ปราศจากความลำเอียง (Bias) ไม่โน้มเอียงไปทางใดทางหนึ่ง ความไว (Sensitivity) ต่อคุณลักษณะที่จะวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน สะดวกในการนำไปใช้ (Practicality) ตัวบ่งชี้จะต้องเก็บข้อมูลง่าย (Availability) และแปลความหมายง่าย (Interpretability) สามารถให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำสุด ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2554)

นอกจากนี้ U.S. Office of Personnel Management (2011) ได้สรุปคุณลักษณะของเกณฑ์ที่ดีในการจัดการด้านบุคลากร ประกอบด้วย สามารถวัดได้ (Measurable) สามารถบรรลุผลได้ (Attainable) สามารถเข้าใจได้ (Understandable) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) และยุติธรรม (Equitable)

เทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi)

เทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแนวทางที่พัฒนาขึ้นที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อช่วยให้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิทยาการวิจัยที่ทำให้กระบวนการสำรวจและระดมความคิดเห็นดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นเทคนิคการวิจัยที่รวมเอาจุดเด่นหรือข้อดีของเทคนิค e-Delphi และเทคนิค Delphi เข้าด้วยกัน เพียงแต่มีการปรับปรุงวิธีให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมมากขึ้น (Mamaqi, Miguel & Olave, 2010) เทคนิคการวิจัยเดลฟายต้องมีวิธีการสรุปค้นตามมติ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้การตัดสินใจและประเด็นที่มีความสอดคล้องกันของความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Diamond et al., 2014) เป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจหรือลงข้อสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบที่ปราศจากการเผชิญหน้าโดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยรวบรวมและสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญใช้ในกรณีปัญหาหรือปรากฏการณ์ที่ศึกษามีความรู้ที่ไม่สมบูรณ์ ชับซ้อน ไม่ชัดเจน มีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นเป็นผู้ตอบปัญหา เพิ่มความเข้าใจในโอกาส ผลลัพธ์ เหตุผลหรือพัฒนาไปสู่การดำเนินงานข้างหน้า (Jensen, 1996 cited in Skuimoshki et al., 2007) คุณลักษณะของเทคนิคเดลฟาย ได้แก่ เป็นเทคนิคการวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาร่วมวิจัยไม่ทราบว่าใครเป็นใครบ้าง ไม่มีการเปิดเผย และไม่ทราบว่าแต่ละคนมีความคิดเห็นแต่ละข้ออย่างไร เป็นการขจัดอิทธิพลของกลุ่มที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนอื่น ๆ การทวนซ้ำของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบคำถามกลั่นกรองอย่างละเอียด รอบคอบ มุมมอง ความคิดเห็นที่ก้าวหน้าของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในแต่ละรอบ การควบคุมการตอบกลับ รายงานมุมมองของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ และให้โอกาสกลุ่มผู้เชี่ยวชาญตอบชัดเจนขึ้นหรือเปลี่ยนมุมมองความคิดเห็น ใช้ค่าสถิติในกลุ่มข้อตกลงร่วมกันของกลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงปริมาณและการแปลผลข้อมูล (Rowe & Wright, 1999 cited in Skuimoshi et al., 2007)

เกณฑ์การคัดเลือกและการกำหนดขนาดของผู้เชี่ยวชาญ ในเทคนิคเดลฟายกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจะต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องศึกษาวิจัย มีความสามารถและเต็มใจ มีเวลาเพียงพอเข้าร่วมวิจัย และมีทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกผู้เชี่ยวชาญมีความสำคัญกับผลที่มีความถูกต้องและความตรงสูง การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นใช้วิธีการ Purposive Sampling และ Snowball Sampling และเพื่อให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงและมีความคลาดเคลื่อนน้อยต้องผู้เชี่ยวชาญจำนวนตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป (Ludwing, 1997 cited in Hsu & Sanford, 2007) จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมคือ 15-20 คน (Mullen, 2003 cited in Giannarou & Zervas, 2014) ส่วนใหญ่สามารถได้ข้อสรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถามรอบที่ 3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในแต่ละรอบ 2 สัปดาห์ (Delbecq et al., 1975 cited in Hsu & Sanford, 2007) การรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้มาตรวัดอัตราส่วน Likert Scale

ในการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมี 5 ระดับ และ 7 ระดับ จากการศึกษาพบว่า มาตรฐานวัดประมาณค่า 7 ระดับ ผลความสัมพันธ์มีความแข็งแกร่งเมื่อทดสอบด้วย t-test (Lewis, 1993 cited in Habibi et al., 2014) แบบสอบถามในแต่ละรอบตอบกลับมาในรอบสุดท้ายคำถามรายชื่อถูกคัดกรอง เทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบ มีความเหมาะสมและบรรลุฉันทมติ (Fan & Cheng, 2006 cited in Habibi et al., 2014)

การวัดฉันทมติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีเฟเชต ดำเนินการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 กำหนดคุณสมบัติ จำแนกคุณสมบัติ และผลลัพธ์คุณสมบัติตามการวัดฉันทมติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ขั้นที่ 2 แสดงตารางการตัดสินใจตามทฤษฎีรีเฟเชต ซึ่งแบ่งผลลัพธ์เป็นเซตของข้อมูล 2 อย่าง คือ การประมาณค่าขอบเขตล่าง (Lower Approximation) และการประมาณค่าขอบเขตบน (Upper Approximation) ขั้นที่ 3 กำหนดกฎการตัดสินใจ (d) ตามทฤษฎีรีเฟเชตของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนตามเงื่อนไข ขั้นที่ 4 กำหนดค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง (Quality of Lower Approximation: QL) โดยหาได้จากการนำจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เห็นด้วยกับข้อคำถามหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด และขั้นที่ 5 กำหนดเกณฑ์การวัดฉันทมติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีเฟเชตคือการพิจารณาค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง ซึ่งหากค่า $QL \geq 0.75$ แสดงว่าได้รับฉันทมติจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (สุมามาลย์ ปานคำ และเสรี ชัดแจ่ม, 2559)

กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP)

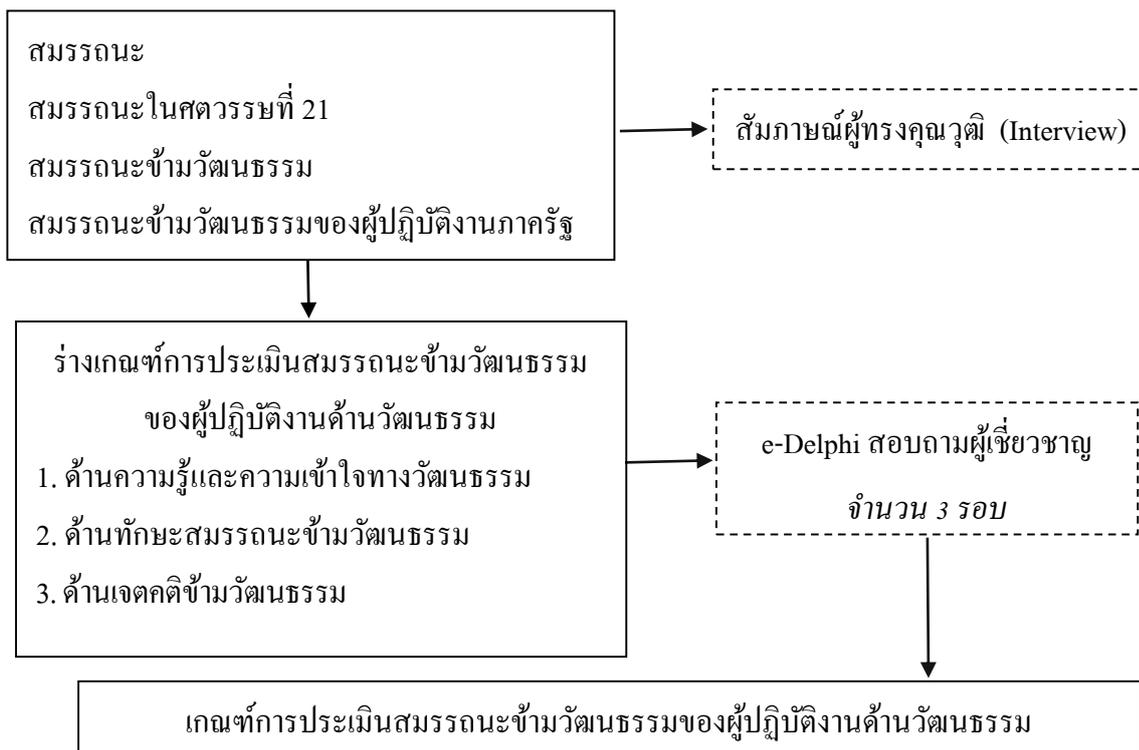
กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่ใช้ในการวินิจฉัยเพื่อหาเหตุผลที่มีประสิทธิภาพ (Saaty & Vargas, 2012) ได้รับความนิยม มีความถูกต้องแม่นยำ และวิเคราะห์หาทางเลือกที่เหมาะสมในปัญหาที่ซับซ้อน ช่วยตัดสินใจทางธรรมชาติของมนุษย์ เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Best Alternative) โดยมีหลักการง่าย ๆ คือ แบ่งโครงสร้างของปัญหาออกเป็นชั้น ๆ ชั้นแรกคือ กำหนดเป้าหมาย (Goal) กำหนดเกณฑ์ (Criteria) เกณฑ์ย่อย (Sub criteria) และทางเลือก (Alternative) ตามลำดับ แล้วจึงวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุดโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Trade Off) เกณฑ์ในการคัดเลือกทางเลือกทีละคู่ (Pairwise) เพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจว่าเกณฑ์ไหนสำคัญกว่ากัน โดยการให้คะแนนตามความสำคัญหรือความชอบ หลังจากให้คะแนนเพื่อจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์แล้วจึงค่อยพิจารณาวิเคราะห์ทางเลือกทีละคู่ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทีละเกณฑ์จนครบทุกเกณฑ์ ถ้าการให้คะแนนความสำคัญหรือความชอบนั้นสมเหตุสมผล (Consistency) จะสามารถจัดลำดับทางเลือกเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุดได้ การจัดลำดับ (Rating) ของ AHP คือการเปรียบเทียบเชิงสุทธิโดยจัดลำดับทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นอิสระต่อกันทีละตัวในรูปแบบของมาตรฐานระดับเข้มข้น (Standard Intensity) หรือมาตรฐานเฉพาะภายใต้เกณฑ์ในการตัดสินใจแต่ละเกณฑ์ซึ่งแต่ละเกณฑ์อาจมีระดับความเข้มข้นเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ (วิฑูรย์ ต้นศิริมงคล, 2557)

คณะผู้วิจัยได้สรุป สังเคราะห์ประเด็น โอกาส แนวโน้มความเป็นไปได้ของเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม โดยใช้กลุ่มแนวคิดสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐในต่างประเทศจากผลการศึกษาวิจัยสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของ Ndiwane et al. (2014)

สุปรานี เวชประสิทธิ์ พูลพงศ์ สุขสว่าง และปริญญา เรืองทิพย์

มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ ความตระหนัก และทักษะ ผลการวิจัยของ Leung and Cheung (2013) มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ได้แก่ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ และ ด้านความรู้ (Attitude-Skills-Knowledge) และ ผลการวิจัยของ Behymer et al. (2015) มี 4 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ เจตคติ และความสามารถ (Knowledge, Skills, Attitude and Abilities – KSAA) กำหนดเป็นกรอบแนวคิดหลักของเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน เพื่อพัฒนากรอบเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม สรุปเป็นด้าน และตัวบ่งชี้หลักของเกณฑ์การประเมินนำไปใช้สอบถามผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน โดยวิธีการวิจัยแบบ e-Delphi จำนวน 3 รอบ วัตถุประสงค์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้วยทฤษฎีรีเฟเชด ได้จำนวนด้าน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดน้ำหนักและความสำคัญรายด้าน และตัวบ่งชี้ โดยวิธี AHP สรุปเป็นเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1 และวิธีการวิจัย ดังภาพที่ 2

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยการพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม

วิธีการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม มีรายละเอียดของวิธีการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 วิธีการวิจัยการพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม

1. การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม กำหนดเป็นกรอบประเด็นแนวโน้มการประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม

2. สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงกระทรวงวัฒนธรรม และผู้เชี่ยวชาญด้านความสัมพันธ์ต่างประเทศในระดับประเทศและระดับนานาชาติที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่างประเทศไม่น้อยกว่า 10 ปี ได้แก่ ผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม อดีตเอกอัครราชทูต ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์คณะกรรมการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมวุฒิสภา ศิลปินแห่งชาติ และที่ปรึกษากระทรวงวัฒนธรรมด้านความสัมพันธ์ต่างประเทศ นัดหมายวันสัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์แบบไม่ชี้แนะ และใช้วิธีการสรุปสะสม (Cumulative Summarization Technique) ได้กรอบเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม สรุปเป็นด้าน และตัวบ่งชี้หลักนำไปจัดทำเป็นแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 1

3. e-Delphi รอบที่ 1 กำหนดผู้เชี่ยวชาญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 19 คน (Macmillan, 1971, p. 11) โดยพิจารณาระยะเวลาการทำงานหรือประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานระหว่างประเทศ งานความสัมพันธ์ต่างประเทศ งานวัฒนธรรมอาเซียน งานความหลากหลายทางวัฒนธรรม ไม่น้อยกว่า 10 ปี ประกอบด้วย กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 8 คน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรม จำนวน 6 คน นำข้อมูลจากการสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ได้แก่ การจัดกลุ่ม (Grouping) นำประเด็นที่มีคล้ายกันสรุปเป็นประเด็นหลัก จำแนกเป็นประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละด้าน และมีความเป็นไปได้ของด้าน ตัวบ่งชี้ จัดทำเป็นแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 2

4. e-Delphi รอบที่ 2 ดำเนินการสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบแรก และแนวคิดทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถาม e-Delphi ปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า 7 ระดับ (น้อยที่สุด-มากที่สุด) (Lewis, 1993 cited in Habibi et al., 2014) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านของเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการสอบถามรอบที่ 2 นำมาวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีฟเซต (Rough set theory) กำหนดเกณฑ์การวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ คือ ค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง (QL) ≥ 0.75 หมายถึง ได้รับฉันทามติจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

5. e-Delphi รอบที่ 3 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านและตัวบ่งชี้ตามแบบสอบถาม e-Delphi รอบที่ 2 ที่ผ่านการคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญ โดยการวัดฉันทามติด้วยทฤษฎีรีฟเซต QL ≥ 0.75 ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านของเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ เหมือนแบบสอบถามในรอบที่ 2 ต่างกันตรงที่มีการใส่ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งแสดงผลการวัดฉันทามติเป็นค่าสถิติของกลุ่ม และคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน และได้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบเดิมหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบใหม่ ทั้งในด้านและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมิน วัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีฟเซต

6. กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ Analytic Hierarchical Process (AHP) กำหนดผู้เชี่ยวชาญ กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ จำนวน 7 คน (Liu & Chin, 2010) เป็นผู้ที่มีการศึกษาด้านวัฒนธรรม และความสัมพันธ์ต่างประเทศไม่น้อยกว่า 10 ปี จากหน่วยงานสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม มหาวิทยาลัย และผู้เชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรม คัดเลือกจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนเทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi จำนวน 3 รอบ สร้างแบบสอบถามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นสำหรับการเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านของเกณฑ์แต่ละคู่ และตัวบ่งชี้แต่ละคู่ในแต่ละด้านของเกณฑ์ การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การแสดงความคิดเห็นของการเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านของ เกณฑ์แต่ละคู่

ส่วนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นของการเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญของตัวบ่งชี้แต่ละคู่ใน แต่ละด้านของเกณฑ์

ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail, Line) ให้ผู้เชี่ยวชาญ กำหนดน้ำหนักของด้าน ตัวบ่งชี้ ดำเนินการสรุปการกำหนดน้ำหนักของด้าน ตัวบ่งชี้ วิเคราะห์ค่าน้ำหนัก คำนวณความสอดคล้องและค่าอัตราความสอดคล้อง นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาวิเคราะห์โดยนำค่า ความสำคัญที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาเขียนในรูปของเมทริกซ์ เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักในแต่ละด้าน และตัวบ่งชี้ หลังจากนั้นหาดัชนีความสอดคล้อง (Consistency Index: CI) และค่าอัตราส่วนความสอดคล้อง (Consistency Ratio: CR) ในระดับสอง (โดยใช้ทฤษฎีของไอเกนเวคเตอร์วิเคราะห์) เพื่อทดสอบผลการ เปรียบเทียบรายคู่ว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ (Saaty & Vargas, 2012, p. 9) คำนวณหาค่าความ สอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio : CR) สรุปการจัดลำดับความสำคัญของด้านและตัวบ่งชี้ด้วย กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ใช้เกณฑ์ $CR \leq 0.10$ หรือ 10% ถือว่าการเปรียบเทียบรายคู่ของแต่ละ ด้านและตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกันของเหตุผลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ นำค่าน้ำหนักแต่ละด้านและ น้ำหนักตัวบ่งชี้มาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำมาจัดเรียงด้านและตัวบ่งชี้ใหม่ตามลำดับความสำคัญ โดยจัดลำดับความสำคัญมากไปหาน้อย

7. สรุปเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมสรุปด้าน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาการประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม

ผลการศึกษา

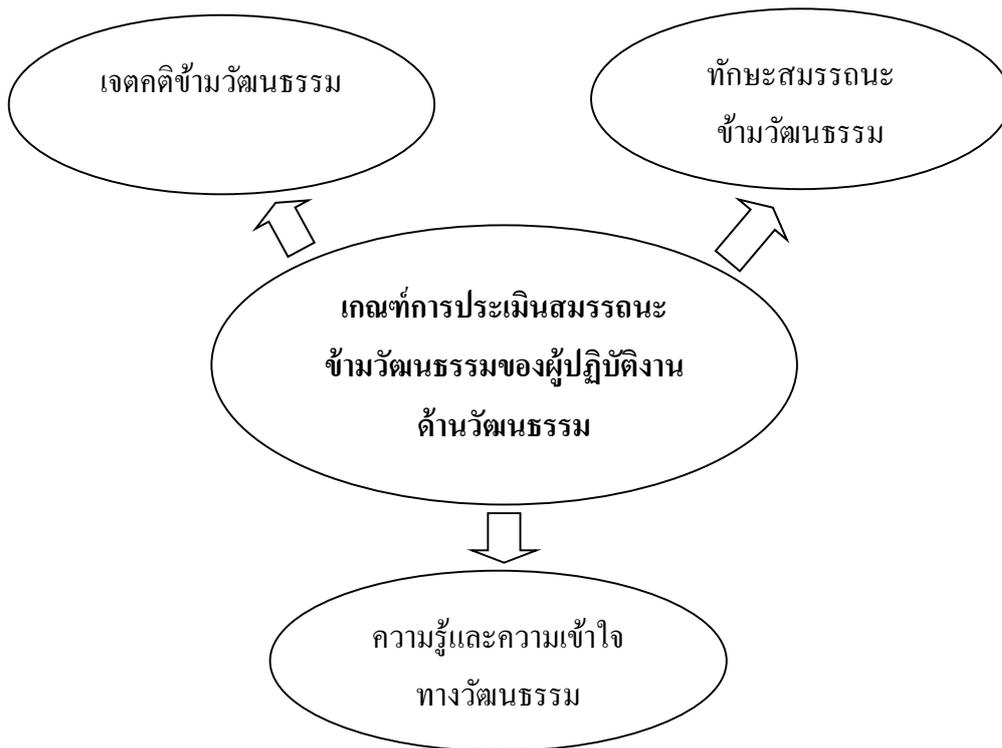
ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม พบว่า เกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย 3 ด้าน 8 ตัวบ่งชี้ 80 เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

สุปรานี เวชประสิทธิ์ พูลพงศ์ สุขสว่าง และปริญญา เรืองทิพย์

ด้านเจตคติข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Attitudes) มีค่าน้ำหนัก 0.6571 ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ (20 เกณฑ์การพิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1 ความปรารถนาในการข้ามวัฒนธรรม (10 เกณฑ์พิจารณา) และ ตัวบ่งชี้ที่ 2 ความตระหนักทางวัฒนธรรม (10 เกณฑ์การพิจารณา)

ด้านทักษะสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Skills) มีค่าน้ำหนัก 0.2746 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ (40 เกณฑ์การพิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารจัดการเครือข่ายทางวัฒนธรรม (10 เกณฑ์พิจารณา) ตัวบ่งชี้ที่ 2 การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม (10 เกณฑ์การพิจารณา) ตัวบ่งชี้ที่ 3 ทักษะการปฏิบัติงานข้ามวัฒนธรรม (10 เกณฑ์พิจารณา) และตัวบ่งชี้ที่ 4 ทักษะด้านเทคโนโลยี (10 เกณฑ์พิจารณา)

ด้านความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (Cultural Knowledge and Understanding) มีค่าน้ำหนัก 0.0683 ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ (20 เกณฑ์การพิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1 ความรู้และความเข้าใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานข้ามวัฒนธรรม (10 เกณฑ์การพิจารณา) และ ตัวบ่งชี้ที่ 2 ความรู้และความเข้าใจพื้นฐานทางวัฒนธรรม (10 เกณฑ์การพิจารณา)



ภาพที่ 3 โมเดลเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม

อภิปรายผล

1. การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย 3 ด้าน 8 ตัวบ่งชี้ 80 เกณฑ์การพิจารณา สมรรถนะข้ามวัฒนธรรมในแต่ละด้านและตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ครอบคลุมคุณลักษณะทุกด้านที่ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมจำเป็นต้องมี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 เจตคติข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Attitudes) ต้องมีความปรารถนาในการข้ามวัฒนธรรม ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมต้องให้ความสนใจในการติดตามและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางวัฒนธรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม ผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาต่อ/ รวมทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือประเพณีที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม จะยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในบริบทของความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น การมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของนโยบายที่เกี่ยวข้องทุกระดับเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานที่สำคัญ การให้ความสนใจและเปิดรับวัฒนธรรมของคนรุ่นใหม่ซึ่งมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมดั้งเดิมหรือเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมจะช่วยส่งเสริมให้การกำหนดโครงการ กิจกรรมด้านวัฒนธรรม สอดคล้องกับความต้องการของทุกกลุ่มเป้าหมาย ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมร่วม (Shared Culture) เพื่อสร้างอัตลักษณ์ร่วมและความสมานฉันท์ มีความสำคัญยิ่งในความแตกต่างทางวัฒนธรรม การให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมร่วมสมัยเป็นเรื่องจำเป็นในการทำงานยุคปัจจุบัน การยอมรับความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่จะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมจำเป็นต้องดำเนินงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพราะฉะนั้นการริเริ่ม/ สร้างสรรค์การดำเนินงานใหม่ ๆ ในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมจะช่วยให้สามารถสร้างสรรค์โครงการ กิจกรรม หรือประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนงานตามนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น การดำเนินงานด้านวัฒนธรรมจะอยู่ภายใต้ความร่วมมือต่าง ๆ กับต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างประเทศอยู่เสมอ จึงเกิดการเรียนรู้ เลือกรับวัฒนธรรมต่างชาติที่มีความเหมาะสมกับบริบทสังคมไทย และตัวบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม คือ ความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม โดยต้องยอมรับในคุณค่าและเห็นความสำคัญของความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความเคารพ ไม่ประเมินหรือตัดสิน วัฒนธรรมอื่นตามความรู้สึกล้วนตน ยอมรับขนบธรรมเนียมประเพณีของผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความอดกลั้น และสามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความสับสนทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการจัดการประเด็นปัญหาความอ่อนไหวหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการประเมินหรือเปรียบเทียบความแตกต่างทางวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ คัดกรองใช้ประโยชน์จากข้อมูลความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในการทำงานใน

สุปราณี เวชประสิทธิ์ พูลพงษ์ สุขสว่าง และปริญญา เรืองทิพย์

บริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม แม้แต่ภายในประเทศ บางจังหวัดมีกลุ่มชาติพันธุ์ที่หลากหลาย มีความแตกต่างทั้งในด้านภาษา การแต่งกาย ระบบความคิด วิถีปฏิบัติ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่เสมอ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในจรรยาบรรณทางวัฒนธรรม มีเกณฑ์การประเมินต่าง ๆ รองรับการทำงานด้านความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ข้อกำหนดจริยธรรมข้าราชการ เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เป็นต้น

ด้านที่ 2 ทักษะสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Skills) ต้องมีการบริหารจัดการเครือข่ายทางวัฒนธรรม การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม ทักษะการปฏิบัติงานข้ามวัฒนธรรม และทักษะด้านเทคโนโลยี

การบริหารจัดการเครือข่ายทางวัฒนธรรม ต้องมีความรู้และความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของเครือข่ายทางวัฒนธรรม หรือหน่วยงานที่ดำเนินงานด้านวัฒนธรรม มีความสามารถในการแสวงหาหรือสร้างกลุ่มเครือข่ายทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์กับเครือข่ายทางวัฒนธรรม ให้มีความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมจากเครือข่ายทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานกับเครือข่ายทางวัฒนธรรม ส่งเสริมบทบาท/ พัฒนาศักยภาพของเครือข่ายทางวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ จัดทำฐานข้อมูลสมาชิกเครือข่ายทางวัฒนธรรมให้เป็นปัจจุบัน มีความสามารถในการใช้ช่องทาง/ สื่อต่าง ๆ เพื่อติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยกย่อง เชิดชูเกียรติเครือข่ายทางวัฒนธรรมในโอกาสต่าง ๆ ซึ่งเครือข่ายในการดำเนินงานมีความครอบคลุมในทุกด้านทั้งด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม รวมทั้งเครือข่ายในต่างประเทศ ดังนั้น การบริหารจัดการข้อมูลเครือข่าย และการสร้างสรรค์กิจกรรม โครงการ งานต่าง ๆ และการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายทางวัฒนธรรม จึงมีส่วนสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมร่วมกับเครือข่ายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง การยกย่องเชิดชูเกียรติเครือข่ายต่าง ๆ มีทั้งในรูปแบบของรางวัล จะทำให้เครือข่ายต่าง ๆ มีความภาคภูมิใจในการเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนงานด้านวัฒนธรรมในทุกมิติ

การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม ต้องมีทักษะในการฟัง/ พูด/ อ่าน/ เขียน ภาษาอังกฤษ/ ภาษาประเทศอาเซียน/ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในระดับที่สามารถเข้าใจและสื่อสารได้ มีความยืดหยุ่นและปรับการสื่อสาร (ทักษะการพูด/ อ่าน/ เขียน/ ภาษากาย) ได้อย่างเหมาะสมในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความหมายของพฤติกรรม/ การกระทำ (อวัจนภาษา) ของผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการพูดแสดงความคิดเห็น/ ตั้งคำถาม/ ถ้อยทอความในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการสรุป/ ขยายความการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้องชัดเจนตรงประเด็น ให้เกียรติ และปฏิบัติต่อผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ แสดงมารยาททางสังคม/ มารยาทสากลอย่างเหมาะสมในบริบท

ความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความรู้และทักษะด้านพิธีการทูตเชิงวัฒนธรรมหรือวัฒนธรรมสัมพันธ์ มีความสามารถในการประสานงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือทางวัฒนธรรม และแสดง ความรู้สึกห่วงใย/ ให้กำลังใจ/ ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมประสบปัญหาต่าง ๆ การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ข้ามวัฒนธรรม มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานข้ามวัฒนธรรมให้ ประสบความสำเร็จ เพราะเป็นทักษะที่สามารถรับรู้ได้โดยตรงผ่านการพูด สีน้หน้า ท่าทาง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกฝนทักษะด้านการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ ข้ามวัฒนธรรม ซึ่งในปัจจุบันมีหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาบุคลากรในทุกระดับทั้งในระบบ ออนไลน์ และเชิงปฏิบัติการ

ทักษะการปฏิบัติงานข้ามวัฒนธรรม ต้องมีความสามารถในการขับเคลื่อนโครงการ/ กิจกรรมด้าน วัฒนธรรมที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการ บริหารทรัพยากรในดำเนินงานทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มีความสามารถ ในการสรุปข้อมูล องค์กรความรู้/ ถอดบทเรียน/ จัดทำรายงานผลการจัดโครงการ กิจกรรมทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการจัดทำเอกสารทางวิชาการหรืองานวิจัยทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการบูรณา การการทำงาน ขยายผลโครงการ/ กิจกรรมในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการจัดทำ องค์กรความรู้ทางวัฒนธรรม หรือสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่สร้างภาพลักษณ์องค์กรผ่าน ช่องทางสื่อต่าง ๆ มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลาย (Multi-Tasking) มีความสามารถในการ ทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และมีความสามารถในการเลือกใช้ข้อมูลมา วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อประเมิน/ ตัดสินใจ/ แก้ปัญหาในการดำเนินงาน รูปแบบการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมจะรับผิดชอบดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ เป็นจำนวนมากภายใต้นโยบายที่ เกี่ยวข้องและปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ดังนั้น การมีทักษะการปฏิบัติงานข้ามวัฒนธรรมในระดับสูง จึงมี ความจำเป็นอย่างยิ่งและจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่จดจำของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ทักษะด้านเทคโนโลยี ต้องมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานเพื่อปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีเพื่อสืบค้นข้อมูล/ องค์กรความรู้ทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีเพื่อจัดทำฐานข้อมูล/ องค์กรความรู้ทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีผลิตสื่อสารสนเทศ ทางวัฒนธรรม มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สื่อสาร สนเทศทางวัฒนธรรม มีความสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อประสานงาน/ ประชุม/ หรือ/ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์/ สร้างภาพลักษณ์องค์กร มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีเพื่อ ติดตามข้อมูลข่าวสารทางวัฒนธรรมจากแหล่งข้อมูลที่เป็นกลางและน่าเชื่อถือ และมีความสามารถในการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานหรือในแต่ละสถานการณ์ สำหรับ ทักษะด้านเทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ

การติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ สามารถส่งการ รายงานผลการดำเนินงานได้ทางไลน์ (Line) และ รายงานข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน google form และประชุม/ อบรมออนไลน์ผ่านระบบ Zoom, Google meet ซึ่งช่วยให้เกิดการประหยัดงบประมาณ การจัดทำบริการข้อมูลทางวัฒนธรรมผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ และสามารถ ดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทักษะในด้าน เทคโนโลยีในระดับที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพได้

ด้านที่ 3 ความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (Cultural Knowledge and Understanding) ต้องมีความรู้และความเข้าใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ มีความรู้และความเข้าใจกฎหมาย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม นโยบาย ยุทธศาสตร์ด้าน วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ชาติ รวมทั้งของประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานตามความร่วมมือ/ ข้อตกลงทางวัฒนธรรม MOU/ ความตกลงระหว่างประเทศ ด้านวัฒนธรรม ทิศทางการดำเนินงานทางวัฒนธรรมของประเทศที่ดำเนินงานร่วมกัน ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศด้านวัฒนธรรม มิติทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และข้อมูล/ สถิติ/ งานวิจัยทางวัฒนธรรม รวมทั้งความรู้และความเข้าใจพื้นฐานทางวัฒนธรรม ทั้งวัฒนธรรมท้องถิ่น ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของชาติ วัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน/ ติดต่อสัมพันธ์กัน/ ดำเนินงาน ร่วมกัน วัฒนธรรมสากล ความหมายของวัฒนธรรม ขอบข่ายของวัฒนธรรมอย่างครบถ้วน แนวโน้มการ เปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ข้อควรปฏิบัติ/ วิธีคิดทางวัฒนธรรม (Dos) และข้อไม่ควรปฏิบัติทางวัฒนธรรม (Don'ts) ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ข้ามวัฒนธรรม และความรู้พื้นฐานทางวัฒนธรรม เนื่องจากมีความสำคัญต่อการนำไปใช้เพื่อปฏิบัติงานใน บริบทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จึงจำเป็นต้องศึกษา เรียนรู้ และยึดเป็นหลักการในการปฏิบัติงาน เพราะจำเป็นต้องใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ หรือปรับเปลี่ยน กิจกรรม โครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

เกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ เจตคติข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Attitudes) ทักษะสมรรถนะ ข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Skills) และความรู้และความเข้าใจทางวัฒนธรรม (Cultural Knowledge and Understanding) สอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัยในกลุ่มแนวคิดสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงาน ภาครัฐ ในต่างประเทศของ Ndiwane et al. (2014) Leung and Cheung (2013) และ Behymer et al. (2015) เป็นเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน ในภาครัฐ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมในอาชีพต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะมีข้อจำกัด ในการประยุกต์ใช้เนื่องจากประเด็นตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาส่วนใหญ่ครอบคลุมการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานของภาครัฐ จึงต้องเลือกประยุกต์ในตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การพิจารณาที่สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน องค์กร หรือผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมในกลุ่มอาชีพอื่น เกณฑ์การประเมิน

สมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้นมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในบริบทของความเปลี่ยนแปลงหรือความหลากหลายทางวัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน จึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม และสามารถนำไปสนับสนุนการทำงานให้คนกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวัฒนธรรม หรือผู้ที่ทำงานในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมในโลกปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ควรนำเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้นไปประเมินตนเอง เพื่อพัฒนา ปรับปรุงสมรรถนะในด้านต่าง ๆ และเพิ่มขีดสมรรถนะของตนเองให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมในยุคปัจจุบัน

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงวัฒนธรรม สภาวัฒนธรรม ควรนำเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประโยชน์ในระบบสรรหาและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และระบบบริหารผลการปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งสำนักศิลปวัฒนธรรม หรือศูนย์วัฒนธรรมของสถาบันศึกษา และสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านวัฒนธรรม สามารถนำเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม หรือสร้างคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาให้สมรรถนะข้ามวัฒนธรรมที่เหมาะสมเมื่อต้องก้าวสู่โลกของการทำงานด้านวัฒนธรรม

3. ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือหน่วยงาน องค์กรที่ดำเนินงานในบริบทความแตกต่างทางวัฒนธรรมควรนำเกณฑ์การประเมินสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะข้ามวัฒนธรรมของบุคลากร เช่น นักการทูต ทหาร ครู บุคลากรด้านสาธารณสุข บุคลากรของรัฐ นักบริหารธุรกิจ สื่อมวลชน พนักงานโรงแรม เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2561, 3 พฤษภาคม). *สมรรถนะการอยู่ในสังคมโลก*. เดลินิวส์. หน้า 23.
- ชาติ ไตรจันทร์. (2551). *การกำหนดและประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมในพื้นที่ จังหวัด 3 ชายแดนภาคใต้*. วันที่ค้นข้อมูล 10 มีนาคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2553/4941/2/294256.pdf>
- ราชบัณฑิตสถาน. (2551). *พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ อักษร A-L ฉบับราชบัณฑิตสถาน*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- วิจารณ์ พานิช. (2556). *การสร้างการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสยามกัมมาจล.
- วิฑูรย์ ตันศิริมงคล. (2557). *AHP การตัดสินใจขั้นสูงเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและความอยู่ดีมีสุขของมหาชน*. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ศราวุธ ยังเจริญยืนยง, เสรี ชัดเข้ม และกนก พานทอง. (2559). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรปฏิบัติการด้านอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญหา*, 14(2), 43-58.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). *ทฤษฎีการประเมิน* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพันธุ์ ศิริพันธุ์, ดาริน ไต่ะกานี และมุสลิมห์ ไต่ะกานี. (2552). สมรรถนะทางวัฒนธรรมของนักศึกษาพยาบาลในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. *Princess of Narathiwat University Journal*, 1(ฉบับปฐมฤกษ์). 1-11.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. (2553). *เอกสารประกอบรายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาวิจัย เรื่อง การปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนของข้าราชการส่วนท้องถิ่น (ระยะที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จริยสุนิทางส์การพิมพ์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2556). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2557-2558*. กรุงเทพฯ: แกรนด์อาร์ต ครีเอทีฟ.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553). *วิธีวิทยาการประเมิน: ศาสตร์แห่งคุณค่า* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สีมา สีมานันท์. (2553, 23 พฤศจิกายน). ของฝากอธิบดี เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะองค์กร. *มติชน*, หน้า 6.
- สุกัญญา รัสมิธรรมโชติ. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุมามาลย์ ปานคำ และเสรี ชัดเข้ม. (2559). การพัฒนาวิธีการวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีเฟเชดในเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญหา*, 14(2), 87-101.

CHAPTER 2

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1*. ม.ป.ท.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชুমช่าง จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. เอกสารประกอบการระดมความคิดเห็นทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12. ม.ป.ท.
- Behymer, K. J., Mateo, J. C., & McCloskey, M. J. (2015). Making the case for an ecological approach to cross-cultural competence training and assessment. *Procedia Manufacturing*, 3, 3941-3947.
- Cole, D. Z., Donohoe, H. M., & Stollefson, M. L. (2013). Internet-based Delphi research: case base discussion. *Environ Manage*, 51(3), 511-523.
- Delbecq, A. L., Van de Ven, D. H., & Gustafson, D.H. (1975). *Group Techniques for Program Planning: A Guide to Nominal Group and Delphi*. Illinois: Foresman and Company.
- Diamond, I. R., Grant, R. C., Feldman, B. M., Pencharz, P. B., Ling, S. C., Moore, A. M., & Wales, P. W. (2014). Defining consensus: a systematic review recommends methodologic criteria for reporting of Delphi studies. *Journal of clinical epidemiology*, 67(4), 401-409.
- Giannarou, L., & Zervas, E. (2014). Using Delphi technique to build consensus in practice. *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, 9(2), 65-82.
- Glickman, L. B., Olsen, J., & Rowthorn, V. (2015). Measuring the Cross-Cultural Adaptability of a Graduate Student Team from a Global Immersion Experience. *Journal of cultural diversity*, 22(4), 148-154.
- Habibi, A., Sarafrazi, A., & Lzadyar, S. (2014). Delphi technique theoretical framework in qualitative research. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 3(4), 2319-1805.
- Hsu, C. C., & Sandford, B. A. (2007). The Delphi technique: making sense of consensus. *Practical assessment, research & evaluation*, 12(10), 1-8.

- Leung, P., & Cheung, M. (2013). Factor analyzing the “ASK” cultural competency self-assessment scale for child protective services. *Children and Youth Services Review, 35*(12), 1993-2002.
- Liu, T. W., & Chin, K. S. (2010). Development of audit system for intellectual property management excellence. *Expert Systems with Applications, 37*(6), 4504-4518.
- Macmillan, T. T. (1971). *The Delphi Technique*. In paper presented at the annual meeting of the California Junior Colleges associations committee on research and development, May 3-5. CA: Monterey.
- Mamaqi, X., Miguel, J., & Olave, P. (2010). The e-DELPHI Method to Test the Importance Competence and Skills: Case of the Lifelong Learning Spanish Trainers. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation, 4*(6), 1317-1325.
- Ndiwane, A., Koul, O., & Theroux, R. (2014). Implementing standardized patients to teach cultural competency to graduate nursing students. *Clinical Simulation in Nursing, 10*(2), e87-e94.
- Panadero, E., & Romeo, M. (2014). To rubric or not to rubric? The effects of self-assessment on self-regulation, performance and self-efficacy. *Assessment in Education: Principles, Policy & Practice, 21*(2), 133-148.
- Rothwell, W. J., & Graber, J. M. (2010). *Competency-Based Training Basics*. The United State of America: Versa Press Inc.
- Saaty, T. L., & Vargas, L. G. (2012). *Models, Methods, Concepts & Applications of the Analytic Hierarchy Process (2nd ed.)*. New York: Springer Science+Business Media.
- Skulmoski, G. & Hartman, F. (2002). *The Delphi method: Researching what does not exist (yet)*. In Proceedings of the International Research Network on Organization by Projects, IRNOP V Conference, Renesse, The Netherlands.
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st Century Skills: Learning for Life in Our Times*. Hoboken, NJ: Jossey-Bass (publisher).
- Trumble, B. (2000). *Reader's Digest Great Dictionary of the English Language*. London: Reader's Digest.
- Unesco, Leeds-Hurwitz, W., & Stenou, K. (2013). *Intercultural Competences: Conceptual and Operational Framework*. Unesco.
- U.S. Office of Personel Management. (2011). *Performance management*, Retrieved March 12, 2016, from <http://206.16.224.206/performance/overview.asp>
- Webster's Online Dictionary. (2010). *Indicator*. Retrieved June 2, 2016, from <http://www.websters-online-dictionary.org/>

ศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี
กรณีศึกษา: หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน
(บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

**The Potential of Community-Based Tourism under the OTOP Community
Tourism Project: A Case Study of I-Sarn Local Culture-Oriented Tourism
Village (Ban Sasom), Khong Chiam District, Ubon Ratchathani**

ประกาย วutipัตถนพงษ์ (Prakai Wuttipattanapong)¹

ชูศักดิ์ อินทมนต์ (Chusak Intamon)²

ฐิติมา สุ่มแสนหาญ (Thitima Somsanhan)³

^{1,2,3}นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

E-mail: chusak4475@gmail.com

Received: 6 May 2022

Revised: 23 May 2023

Accepted: 22 June 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี รวมถึงศึกษาศักยภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการศึกษาศักยภาพการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนการท่องเที่ยวตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้อง และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในชุมชนที่เป็นพื้นที่ศึกษา แล้วใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อนำไปสู่ผลสรุปผลการวิจัยครั้งนี้

ผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพของชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ๑ (บ้านชะจอม) แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสร้างควมประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและที่พัก 3) ด้านอาหารพื้นถิ่น 4) ด้านวัฒนธรรมและประเพณีของชุมชน 5) ด้านแหล่ง

ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 6) ด้านแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและศาสนสถาน 7) ด้านการบริหารจัดการภายในชุมชน 8) ด้านการจัดกิจกรรมภายในชุมชน และ 9) ด้านความยั่งยืนของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ส่วนศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวัตถุดิบและแรงงานในกระบวนการผลิต 2) ด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน และ 3) ด้านการสร้างอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ชุมชน และศักยภาพการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วยภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และเครือข่ายการเรียนรู้ของแหล่งท่องเที่ยวชุมชน เพื่อพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการต่าง ๆ การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ การพัฒนาการตลาดออนไลน์ การวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการของการตลาด การพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถ การช่วยเหลือด้านเงินทุน เพื่อนำไปสู่การดึงดูดนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวยังชุมชนได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ศักยภาพ, การท่องเที่ยวโดยชุมชน, โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี, บ้านชะจอม

Abstract

The objective of this study was to examine the potential of community-based tourism under the context of the OTOP community tourism project, as well as the potential of community-based tourism products and the potential of participation in the project's community tourism development, Khong Chiam District, Ubon Ratchathani Province, OTOP Community Tourism Project of natural tourism village and I-Sarn local culture-oriented tourism (Ban Sasom). Using in-depth interviews with pertinent participants and non-participation observation in the study's community, the researchers applied a qualitative research methodology. Then use data analysis with content analysis to approached the conclusions of this research.

The study's results indicated that the natural tourist village's Ban Sasom community potential could be categorized into nine categories: 1) Appealing to tourists (2) Resources and accommodation 3) Local cuisine. 4) The traditions and cultures of the local community, 5) The natural attractions, 6) The cultural and religious places, 7) The management of the community, 8) The preparation of community events, and 9) The sustainability of tourism. There are three dimensions to the potential of village-based natural tourist goods (Ban Sasom): 1) The use of labor and raw materials in the production process 2) Local product standards and 3) branding a product and creating an identity as well as possible involvement in community development consists of the public and private sectors, educational institutions, and a network of local tourism sites that promotes learning to improve public relations through numerous initiatives, product and packaging research, and development. To examine market

demands and build knowledge, skills, and finance support, conduct online marketing development research. This will assist communities to attract tourists in a sustainable way.

Keyword: Potential, Community Tourism, OTOP Community Tourism Project , Ban Sasom

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัว ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทำให้ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะรายได้ที่ลงสู่ชุมชน ปัจจุบันการท่องเที่ยวสัมผัสชีวิตชุมชนหรือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวอย่างมากและเป็นการท่องเที่ยวมูลค่าสูง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) เนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวที่ได้เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนเวลานาน (กาญจนา แสงลิมสุวรรณ และศรัณยา แสงลิมสุวรรณ, 2555) ซึ่งภาคที่มีความหลากหลายทั้งการท่องเที่ยวยุคก่อนประวัติศาสตร์และอารยธรรมขอม แหล่งโบราณคดีและธรรมชาติมากมาย คือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) ซึ่งจังหวัดที่แหล่งท่องเที่ยวที่มีประวัติศาสตร์มากกว่า 200 ปี มีวิถีชีวิตริมฝั่งโขงที่น่าสนใจ (พรหมลิขิต อูรา และพิชญพร ศรีบุญเรือง, 2563) และมีนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และ มรดกทางภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมจำนวนมากมาย (เขมจิรา หนองเป็ด, สุวภัทร ศรีจองแสง และยุวดี จิตต์โกศล, 2562)

การท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีมีแนวคิดมาจากการดำเนินนโยบายด้านการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมที่มุ่งเน้นสร้างรายได้และความเจริญความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการร่วมกับภาครัฐเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) โดยมุ่งเน้นที่จะก้าวข้ามยุคของการผลักดันขายสินค้า OTOP ออกจากชุมชนเพียงด้านเดียว ผู้การเพิ่มช่องทางสร้างรายได้ตามความต้องการ (Demand Driven Local Economy) โดยการขายสินค้าอยู่ในชุมชน ใช้เสน่ห์ ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และความคิดสร้างสรรค์ แปลงเป็นรายได้ ทั้งนี้ครอบครัวและลูกหลานยังอยู่ร่วมกัน ไม่ต้องแข่งขันนำผลิตภัณฑ์ออกไปขายภายนอกชุมชน เป็นชุมชนท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าบ้านที่ดี ชวนกันคิด ชวนกันทำ ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งมีการเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวระดับชุมชนที่มีเสน่ห์ดึงดูดและมีคุณค่าเพียงพอให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมและใช้จ่ายเงินในทุกกิจกรรมของชุมชน ซึ่งรายได้จะกระจายอยู่กับคนในชุมชน ทุกคนมีความสุข เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างแท้จริง โดยสำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชนในนาม

ของกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตลอดจนภารกิจอำนาจหน้าที่ของกรมการพัฒนาชุมชนในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ รวมทั้งเสริมสร้างความสามารถและความเข้มแข็งของชุมชน โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชน (สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2564)

สำหรับแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีความสำคัญของจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน หรือบ้านชะชอม ตั้งอยู่เลขที่ 108 หมู่ที่ 7 ตำบลนาโพธิ์กลาง อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งได้รับเป็นชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี โดยบ้านชะชอม มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประเพณีที่สำคัญ และมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน คือผ้าทาบัวลายแสงแรก ซึ่งมีที่มาจากผาชนะไค ที่เป็นสถานที่ที่มีพระอาทิตย์ขึ้นเป็นที่แรกของประเทศไทย เปรียบเสมือนแสงแรกของประเทศ ทำให้ผ้าทอลายแสงแรกนี้กลายเป็นหนึ่งเดียวในประเทศไทยอีกด้วย

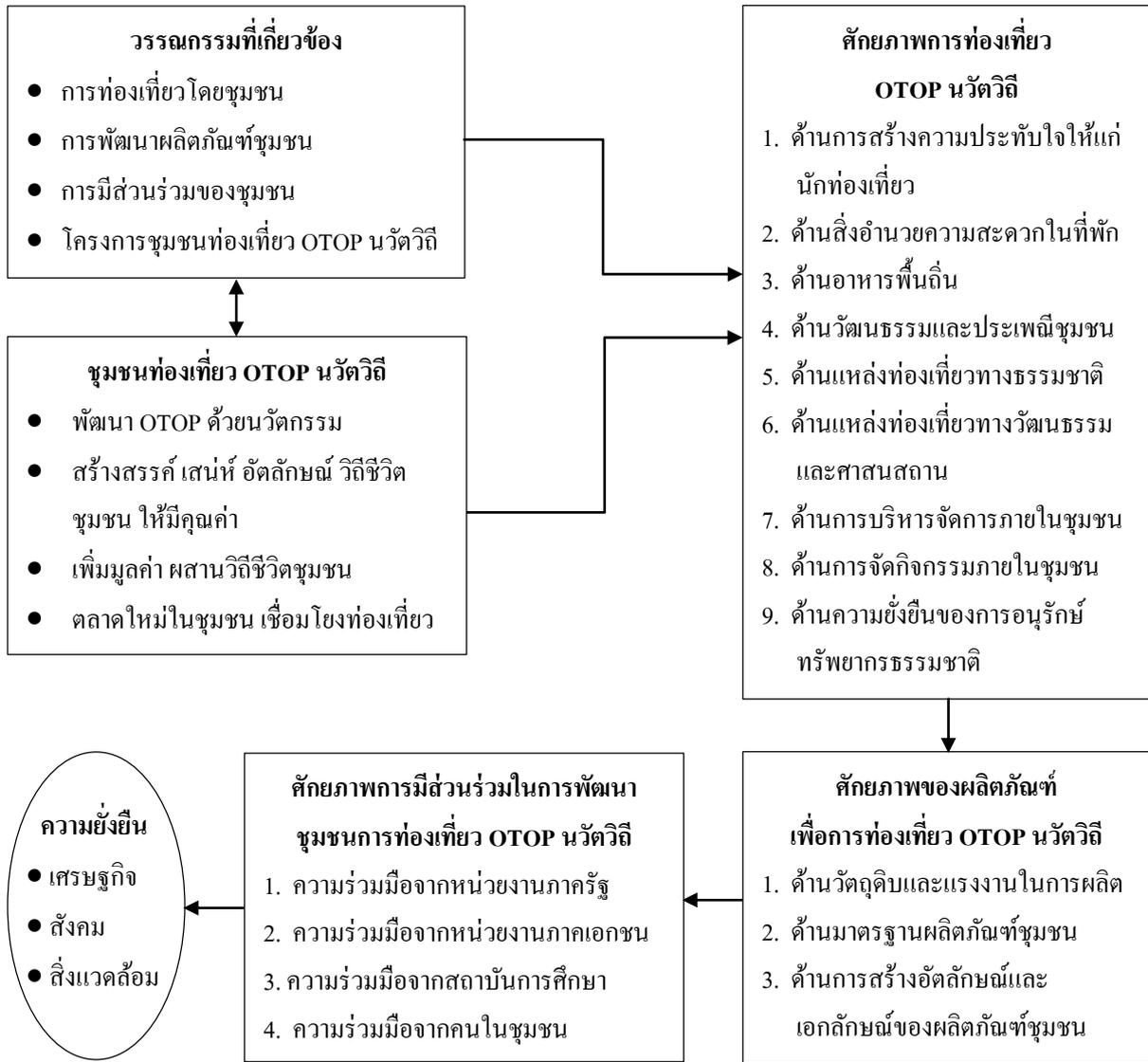
จากการลงพื้นที่ของผู้วิจัยพบว่า หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะชอม) มีการจัดการการท่องเที่ยวที่มีแบบแผนและแบบอย่างในการดำเนินการได้อย่างชัดเจน มีทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สวยงาม และมีสินค้าที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ที่อาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยมีการดึงเสน่ห์ของแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การสร้างนวัตกรรมให้กับผลิตภัณฑ์ และการสร้างช่องทางการตลาดที่เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ตามกระบวนการทำงานของโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เพื่อค้นหาแนวทางในการส่งเสริมปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวในชุมชนให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาในชุมชนมากขึ้นภายหลังจากวิกฤตของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ผ่านไป ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนนอกจากจะช่วยให้ชุมชนสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ในระดับสูงแล้ว ผลที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและสามารถที่จะสร้างระบบเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนให้กับชุมชนได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาศักยภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาศักยภาพการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนการท่องเที่ยวตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษารั้้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมร่วมกันหลายส่วน ทั้งด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชน โดยใช้โครงการต้นแบบที่มาจากโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีที่ประกอบด้วยมิติด้านการพัฒนา OTOP ด้วยนวัตกรรม การสร้างสรรค์ เสน่ห์ อัตลักษณ์ วิถีชีวิตชุมชน ให้มีคุณค่า เพื่อเพิ่มมูลค่าบนพื้นฐานของผสานวิถีชีวิตชุมชนในการสร้างตลาดใหม่ในชุมชนให้เกิดการเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว ซึ่งผลของการศึกษาจะนำไปสู่การสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวและศักยภาพของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนที่มีความยั่งยืน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

การท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง ทางเลือกในการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของการท่องเที่ยวบนฐานคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติ ประวัติศาสตร์วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตและวิถีการผลิตของชุมชนมาใช้เป็นต้นทุน หรือปัจจัยในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม (ครรชิต มาระโกษ, รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล, ภาณุวัฒน์ ชัมมิกนันท์, ไตรภพ โคตรรวงษา, ทักษิณา สมบูรณ์, กรรณิกา สุภาภา และจุฑาพร แก่นอ้วน, 2561) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่

ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเน้นถึงการสร้างศักยภาพของคนในชุมชนนั้น ๆ เพื่อให้กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอาชีพเสริมที่เข้ามาสนับสนุนอาชีพหลักหรือวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน (ศศิชา หมดมลทิล, 2562) โดยเน้นไปที่การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการดำเนินการและเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งมีความโดดเด่นของเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ที่แตกต่างกันไปของแต่ละชุมชน (ปุษยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล, ชวลีชัย ฅกลาง, ชมพูนุช จิตติถาวร และ สหพันธ์ ตั้งเบญจสิริกุล, 2563) โดยจะต้องคำนึงถึงการไม่ทำลายวิถีชีวิตเดิม ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรของชุมชนเป็นสำคัญ

สำหรับหลักการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ชุมชนเกิดการพัฒนาและสร้างการมีส่วนร่วม เกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์วิถีวัฒนธรรมและทรัพยากรท้องถิ่น ประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้ 1) ชุมชนเป็นเจ้าของ 2) ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ 3) ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง 4) ยกระดับคุณภาพชีวิต 5) มีความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม 6) ชุมชนยังคงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น 7) ก่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม 8) เข้าใจและเคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่างและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ 9) เกิดผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่คนในท้องถิ่น 10) มีการกระจายรายได้สู่สาธารณประโยชน์ของชุมชน (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความต้องการของผู้ผลิตที่ต้องการสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมให้มีการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้นที่สามารถต่อยอดให้กับผลิตภัณฑ์เดิม เป็นการสร้างผลกำไรให้กับบริษัทเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างสถานภาพการแข่งขัน ลดการเสี่ยงภัยทางการตลาดที่ลูกค้าเสื่อมความนิยมลง เป็นการสร้างโอกาสใหม่ในการขยายช่องทางการตลาดมากยิ่งขึ้น (จิตพนธ์ ชุมเกตุ, 2560) ซึ่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน หมายถึง การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนภายใต้ฐานภูมิปัญญาและวิถีชีวิตของชุมชน เพื่อการเพิ่มมูลค่าให้มีโอกาสทางการตลาดมากขึ้น โดยการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย 1) การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ 2) การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ 3) การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ 4) การพัฒนาลักษณะของผลิตภัณฑ์ 5) การพัฒนาด้านภูมิปัญญา 6) การพัฒนาเรื่องราวของผลิตภัณฑ์ (พรรณิภา ชาวคำ, ปริพรรณ์ แก้วเนตร, ณัฐมน สังวาล, งามนิจ แสนนาพล และภูวนารถ ศรีทอง, 2561)

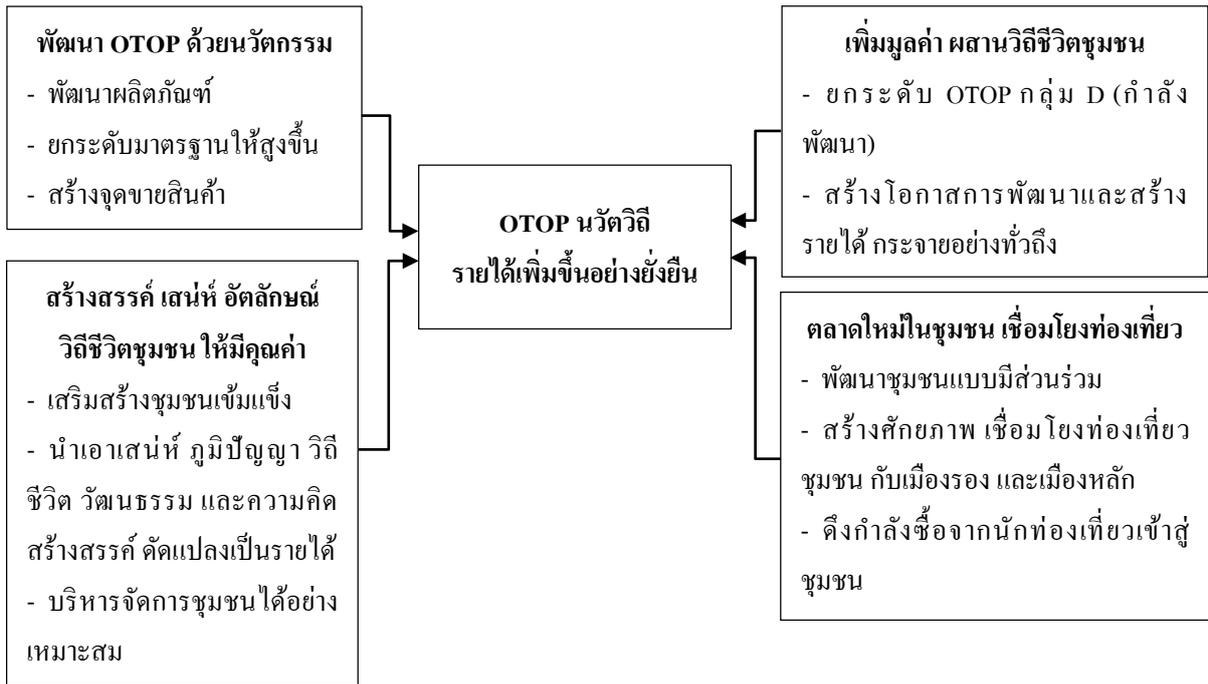
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือโครงการตั้งแต่ต้น มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจในการกำหนดนโยบายทั้งในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การวางแผนงาน ร่วมบริหารโครงการที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลตามนโยบายแผนงาน

โครงการหรือกิจกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ (ชูศักดิ์ อินทมนต์, 2562) ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค และระดับชาติ ในรูปแบบที่เป็นตัวเชื่อมโยงกับประชาชน ที่ได้ลงทุนลงแรงกับผลประโยชน์ที่ได้รับกลับคืนมา ทำให้ได้รับสิทธิการร่วมบริหารแบ่งปันผลประโยชน์จากการร่วมกันพัฒนาอย่างเป็นธรรม (ปรัชญา เวสารัชช์, 2544) โดยการมีส่วนร่วมจะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขหรือหลักการ 3 ประการ คือ 1) การมีส่วนร่วมต้องเกิดจากความเต็มใจและความตั้งใจที่จะเข้าร่วม 2) กระบวนการมีส่วนร่วมนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค และขีดความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะเข้ามามีส่วนร่วม และ 3) การมีส่วนร่วมต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของเสรีภาพและอิสรภาพที่จะตัดสินใจ (อรทัย ก๊กผล, 2552) เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1) คุณภาพของการตัดสินใจดีขึ้น 2) ใช้ต้นทุนน้อยและลดความล่าช้า 3) การสร้างฉันทามติ 4) การนำไปปฏิบัติง่ายขึ้น 5) การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่เลวร้าย 6) การคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม 7) การคาดการณ์ความห่วงกังวลและทัศนคติของสาธารณชน และ 8) การพัฒนาภาคประชาสังคม (วันชัย วัฒนศัพท์, 2556)

แนวคิดเกี่ยวกับโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

OTOP นวัตวิถี เป็นหนึ่งในนโยบายลดความเหลื่อมล้ำของสังคมที่มุ่งเน้นสร้างรายได้และความเจริญความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการร่วมกับภาครัฐเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คือ ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้เกิดรายได้กับชุมชน โดยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึง กระตุ้นเศรษฐกิจและสังคมภายในประเทศให้มีความเข้มแข็ง 2) เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางในการท่องเที่ยว (เมืองหลัก เมืองรอง ชุมชน) ให้มีความโดดเด่นมีความพร้อมบนอัตลักษณ์ของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี และ 3) เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากร ผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีให้มีขีดความสามารถในการคิดเชิงสร้างสรรค์ และนำมาต่อยอดการบริหารจัดการชุมชนได้อย่างเหมาะสม (กรมการพัฒนาชุมชน, 2561) ซึ่งแนวทางการดำเนินการของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีสามารถสรุป (สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน, 2564) ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการดำเนินการของชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี

วิธีการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาแนวทางการดึงดูดนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนการศึกษา 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูลวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย ผู้นำชุมชน ประชาชนชาวบ้าน และสมาชิกของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ๑ (บ้านชะชอม) จำนวน 18 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง

ขั้นตอนที่ 3 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant observation) โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการลงพื้นที่แฝงตัวเข้าไปท่องเที่ยวพร้อมทั้งพูดคุยเพื่อสอบถามความเห็นของสมาชิกหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ๑ (บ้านชะชอม) ในขณะเดียวกันก็เข้าไปเรียนรู้ เก็บข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเพื่อนำไปวิเคราะห์แนวทางการดึงดูดนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดทั้งในข้อมูลเชิงเนื้อหา และข้อมูลเชิงบรรยาย เพื่อประเมินศักยภาพ สถานภาพ จุดแข็ง และโอกาสของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ๑ (บ้านชะชอม)

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปการวิจัย ข้อเสนอแนะ ของแนวทางการดึงคุณนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวโดยชุมชนตาม โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม)

วิธีการตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 18 คน และบันทึกเทปของการสนทนาร่วมกับการจดบันทึก หลังจากนั้นจึงทำการถอดเทปการสัมภาษณ์โดยละเอียดและทวนสอบความถูกต้องกับบันทึกที่ได้จดไว้ แล้วจึงทำการสรุปประเด็นที่ได้ทั้งหมดเรียงตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยการสังเคราะห์ข้อมูลบทสัมภาษณ์ทั้งหมดแยกตามข้อคำถาม แล้วทำการหาความถี่ของคำตอบซ้ำในแต่ละประเด็น หลังจากนั้นจึงจัดกลุ่มของข้อมูลที่ผ่านมาการสังเคราะห์เรียงตามความถี่ที่ได้ เพื่อสรุปเป็นคำตอบสุดท้ายในประเด็นต่าง ๆ ก่อนนำไปใช้ตอบคำถามของการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัยในขั้นตอนต่อไป

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแนวทางการดึงคุณนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม) ประกอบไปด้วย

เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบ โครงสร้างที่มีคำถามที่แน่นอน (Structured Interview) ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open ended) จำนวน 1 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ศักยภาพของชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม)

ตอนที่ 3 ศักยภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม)

ตอนที่ 4 ศักยภาพการมีส่วนร่วมการพัฒนาชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

จากการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพของชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม) สามารถแบ่งออกได้ 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว

1.1 มีการสร้างความประทับใจแรกให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือน เช่น การต้อนรับอย่างอบอุ่น และเป็นกันเองจากผู้นำชุมชน และคนในชุมชน

1.2 สร้างความคุ้นเคย และให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้กับวัฒนธรรมท้องถิ่นของชุมชน เช่น มีการแนะนำและกล่าวถึงประวัติของชุมชน โดยผู้นำชุมชน

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและที่พัก

2.1 มีห้องพักที่เพียงพอต่อการรับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว และเยี่ยมชม และศึกษาคูงาน ในส่วนห้องพักมีจำนวนทั้งสิ้น 20 ห้อง สามารถรับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยได้มากกว่า 50 คน ขึ้นไป

2.2 ห้องพัก และห้องน้ำสะอาด มีขนาดเหมาะสม

2.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถที่เพียงพอ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน มีมัคคุเทศก์เพียงพอในการนำเที่ยวที่มีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นอย่างดี

2.4 สถานที่พักมีความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น มีไฟฟ้าที่สว่างเพียงพอ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถติดต่อผู้นำชุมชน หรือผู้รับผิดชอบในส่วนของที่พักได้ทันที

3. ด้านอาหารพื้นถิ่น

3.1 อาหารพื้นถิ่นที่มีการแสดงถึงเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของชุมชน โดยเป็นอาหารพื้นบ้านที่มีวัตถุดิบมาจากแม่น้ำโขง นอกจากนี้อาหารมีความหลากหลาย และมีความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน เนื่องจากคนในชุมชนร่วมกันคิดค้นขึ้นมาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น แกงไก่บ้านใส่ผักใส่ต้น

3.2 อาหารสะอาด ถูกหลักอนามัย และเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่มาเยือน โดยจัดกิจกรรมการทำอาหารร่วมกันระหว่างคนในชุมชน และนักท่องเที่ยว นอกจากนักท่องเที่ยวจะทำอาหารและรับประทานอาหารแล้ว ยังได้รับรู้ถึงภูมิปัญญาทางด้านอาหารและสร้างความประทับใจร่วมกันกับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

4. ด้านวัฒนธรรมและประเพณีชุมชน

4.1 การสอดแทรกวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่เป็นวัฒนธรรมท้องถิ่นที่สืบทอดกันมา ผ่านทางกิจกรรมให้แก่นักท่องเที่ยว โดยภายในชุมชนมีกิจกรรมต่าง ๆ มากมายเพื่อเรียนรู้ถึงประเพณี ขนบธรรมเนียม และ

วัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาอย่างยาวนานตั้งแต่บรรพบุรุษ ให้นักท่องเที่ยวที่มาเยือนตามจุดต่าง ๆ เช่น การครอบปฐุตา การดักบาตรข้าวเหนียวอบแสงแรกในสยาม ซึ่งมีคำขวัญประจำหมู่บ้านว่า “ที่ทำบุญ ที่เที่ยว ที่เดียวกัน”

5. ด้านแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

5.1 การเปิดให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ๑ (บ้านชะชอม) มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความสวยงาม และได้ยกระดับเป็นหมู่บ้านท่องเที่ยววิถีธรรมชาติ เช่น การท่องเที่ยวชมหินที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน คือ เสาเฉลียงสามเสา โหง่นจานบิน โหง่นหัวหมู ถ้ำลายมือฝีกองกอย โหง่นหินสั้วเตอร์ โหง่นแค้น เสาเฉลียง จะพะใหญ่ หินหมวกลายแทง และตอไม้กลายเป็นหิน นอกจากนี้ยังมีป่าชุมชนที่มีทางเดินให้ศึกษาของพืชสมุนไพร ซึ่งเป็นสินค้าที่อุดมสมบูรณ์อย่างมาก ซึ่งจะมีการจะมีการกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้นักท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอีกด้วย

5.2 มีมัคคุเทศก์นำทางและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวแบบส่วนตัว และการท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ

6. ด้านแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและศาสนสถาน

6.1 มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรม มีสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ให้ผู้มาท่องเที่ยวได้สักการะ ซึ่งเป็นวัดที่ตั้งอยู่ภายในชุมชน ได้แก่ วัดภูอานนท์ สำนักสงฆ์ภูน้อย วัดบ้านชะชอม และถ้ำปาฏิหาริย์ ที่สามารถเข้ามาเยี่ยมชม ศึกษาประวัติความเป็นมา และทำบุญเพื่อความเป็นสิริมงคลได้อีกด้วย

7. ด้านการบริหารจัดการภายในชุมชน

7.1 มีการวิเคราะห์ศักยภาพชุมชน และความสามารถของคนในชุมชนอยู่เสมอ เช่น การแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของคนในชุมชน หรือตามกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ

7.2 มีการพัฒนาสร้างความรู้ ความสามารถให้กับคนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมตามโครงการจากภาครัฐ และการศึกษาดูงานจากชุมชนท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ

7.3 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งมาจากการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนทั้งหมด

7.4 ผู้นำมีความเข้มแข็ง และคนในชุมชนมีความสามัคคี ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมภายในชุมชน ส่งผลให้การดำเนินการประสบความสำเร็จ และสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้แก่ชุมชน

8. ด้านการจัดกิจกรรมภายในชุมชน

8.1 มีกิจกรรมของชุมชนที่ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าชมและได้ทำกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชน จากภูมิปัญญาที่สะท้อนถึงวิถีชีวิตภายในชุมชนมากมาย ตามฐานต่าง ๆ ได้แก่ ฐานการมัดข้อมผ้าทอธรรมชาติ ได้แก่ ลายแสงแรก และลายอุตสาหะ ฐานการทำไม้กวาดจากดอกหญ้าหางเสือ ฐานการแปรรูปข้าวด้วยครกมอง ด้วยข้าวหอมแดง ซึ่งเป็นข้าวเฉพาะถิ่น และ ฐานสมุนไพรพื้นบ้าน

8.2 มีการจัดกิจกรรมที่มีความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว และศึกษาดูงาน

8.3 มีมีคฤหาสน์ในการแนะนำกิจกรรมตามความต้องการของนักท่องเที่ยว

9. ด้านความยั่งยืนของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 มีแผนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างชัดเจน และปลูกฝังให้คนในชุมชนให้รักษาและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติของชุมชน โดยคนในชุมชนมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ การรักษาทรัพยากรป่าไม้และอนุรักษ์พื้นที่ป่าชุมชน เพื่อให้ชาวบ้านใช้ในการหาอาหารและสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ป่าได้อย่างยั่งยืน

9.2 สร้างความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้กับนักท่องเที่ยว มีการทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาชมในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ฐานสมุนไพรพื้นบ้าน ที่มีสมุนไพรต่าง ๆ ที่มีสมุนไพรท้องถิ่นมากมายที่ขึ้นตามบ่อน้ำมากกว่า 50 ชนิด โดยเป็นมีสะพานไม้ทอดยาวไปตามเส้นทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวไม่เดินออกนอกเส้นทางเพื่อเป็นการอนุรักษ์พื้นที่ป่าไม่ให้ถูกทำลายได้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาศักยภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (บ้านชะจอม) มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านวัตถุดิบและแรงงานในกระบวนการผลิต

1.1 มีความได้เปรียบทางด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากมีวัตถุดิบทางธรรมชาติที่มาจากในชุมชน โดยมีการผสมผสานกับภูมิปัญญาของคนในชุมชน ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ได้มีความเป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของชุมชน เช่น ผ้ากาบบัวลายแสงแรก ซึ่งเป็นลายที่มีที่มาจากแสงพระอาทิตย์ที่ขึ้นเป็นแห่งแรกของประเทศไทยที่ ตำบลผานะได อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ที่นำมาทำทั้งผ้าพันคอ เสื้อผ้า กระเป๋า โดยสีที่ใช้จะเป็นสีจากเปลือกไม้ธรรมชาติของในชุมชน นอกจากนี้ยังมียาสมุนไพรสตรีแสงแรก น้ำมะม่วงหิมพานต์ และน้ำพริกมะม่วงหิมพานต์

1.2 มีความได้เปรียบทางด้านแรงงาน เนื่องจากเป็นแรงงานจากคนในชุมชนทั้งหมด และแรงงานส่วนใหญ่มีทักษะความเชี่ยวชาญและความพิถีพิถันในการผลิตสินค้า

2. ด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน

2.1 ผลิตภัณฑ์มีความเป็นมาตรฐาน ได้รับการรับรองจาก กรมการพัฒนาชุมชน โดยได้รับการคัดสรรเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือ OTOP (หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์)

2.2 ผู้นำชุมชนมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และคนในชุมชนร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และในด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

2.3 มีการฝึกทักษะความชำนาญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้กับคนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ และการศึกษาดูงาน

3. ด้านการสร้างอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ชุมชน

3.1 ผลิตภัณฑ์ชุมชนทั้งหมดมาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น จากการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น

3.2 มีความได้เปรียบทางด้านของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เนื่องจากคนในชุมชนที่ผลิตสินค้า มีทั้งคนรุ่นใหม่กับคนรุ่นเก่า ในการคิดค้นเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาด

3.3 มีการส่งเสริมการเรียนรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน ให้กับคนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ และการศึกษาดูงาน

3.4 มีศูนย์ผลิตภัณฑ์ผ้าทอมัดย้อมจากธรรมชาติหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะซอม) ที่มีการแสดงสินค้าให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม ทั้งที่มาเพื่อศึกษาความรู้ในด้านการทอผ้า การมัดย้อมผ้า และยังสามารถจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวที่สนใจได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาศักยภาพการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนการท่องเที่ยวตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะซอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะซอม) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ

1.1 มีการประชาสัมพันธ์ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น โครงการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี จากกรมการพัฒนาชุมชน ที่ทำให้หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะซอม) กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวแลนด์มาร์คแห่งใหม่ให้กับจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผู้ที่มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะซื้อผลิตภัณฑ์จากชุมชนกลับไป เพื่อนำไปตั้งเป็นของฝาก และนำไปใช้เองอีกด้วย

1.2 มีการแสดงสินค้ายังศูนย์การแสดงผลสินค้าต่าง ๆ เพื่อนำไปสินค้าไปจำหน่าย และที่ประชาสัมพันธ์ถึงแหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะซอม)

1.3 มีการจัดจำหน่ายสินค้าทางออนไลน์ผ่านช่องทางของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

1.4 มีการช่วยเหลือในด้านเงินทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากหน่วยงานภาครัฐ

1.5 การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์

1.6 การวิจัยและพัฒนาความต้องการของตลาด

2. ความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชน

2.1 มีการประชาสัมพันธ์จากผ่านข่าวท้องถิ่น ทั้งในด้านของจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ และการท่องเที่ยวของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะซอม)

- 2.2 มีการช่วยเหลือในด้านเงินทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากหน่วยงานภาคเอกชน
- 2.3 การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์
- 2.4 การวิจัยและพัฒนาความต้องการของตลาด
3. ความร่วมมือจากสถาบันการศึกษา
 - 3.1 การมีนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เข้ามาศึกษาดูงาน ที่หมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม) เป็นจำนวนมาก ทำให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางออนไลน์บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น YouTube, Facebook, Instagram และ Twitter ซึ่งส่งผลให้ผลิตภัณฑ์และการท่องเที่ยวของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม) เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น
 - 3.2 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับสถานศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น และเพิ่มกลุ่มเป้าหมายของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น
4. ความร่วมมือจากคนในชุมชนหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม)
 - 4.1 คนในชุมชนมีความสามัคคีกัน มีจุดมุ่งหมายเดียวกันเพื่อพัฒนาชุมชน ร่วมกันระดมความคิด วิเคราะห์ศักยภาพปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพที่ยังบกพร่องให้ประสบความสำเร็จ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพของชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม) แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การท่องเที่ยวในชุมชนนั้นมีศักยภาพหลายด้าน ซึ่งต้องยอมรับว่าในแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งในชุมชนต่าง ๆ นั้น มีธรรมชาติหรือแหล่งวัฒนธรรมที่มีความโดดเด่นและทรงคุณค่าต่อการศึกษาและเยี่ยมชม มากกว่านั้น ในชุมชนที่มุ่งเน้นความมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์เฉพาะตัวจะสามารถสร้างความน่าสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากกว่าแหล่งท่องเที่ยวทั่วไป ซึ่งหากมองในเชิงการท่องเที่ยววิถีชีวิตนั้น หากแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนคงไว้ซึ่งความมีอัตลักษณ์และเอกลักษณ์เฉพาะตัวแล้ว การนำวัฒนธรรมมาประยุกต์ใช้ร่วมกับความดั้งเดิม จะช่วยให้การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนมีความน่าสนใจและมีความโดดเด่นมากขึ้น ทั้งในด้านการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ด้วยการต้อนรับจากผู้นำชุมชน และคนในชุมชนอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง สอดคล้องกันกับ ฌักทรี ทิพย์ศรี, ปวีร์สุดา มหาวงศ์ และหนึ่งฤทัย บรรดิ (2556) กล่าวว่า ธุรกิจนำเที่ยวมุ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวให้มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าตรงตามคาดหวัง และทันทั่วถึง

สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวได้อีกด้วย ในส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและที่พัก ที่มีความเหมาะสม เช่น ที่จอดรถเพียงพอ ป้ายนำทางที่ชัดเจน มีความสะดวกสบายให้แก่กับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกันกับ อรรถวิท ศิลาน้อย, ณิชฐพงษ์ ฉายแสงประทีป, วันทกัญจน์ สีมาโรจน์ และวัฒนา ทนงค์แสง (2562) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการป้าย และสัญลักษณ์ รองลงมา พื้นที่ภายนอกที่จอดรถ และทางข้ามถนน ในขณะที่อาหารพื้นถิ่นที่มีความเป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของพื้นถิ่น มีวัตถุดิบของอาหารตามฤดูกาล ทำให้อาหารมีความหลากหลาย สอดคล้องกับ ปวีศ ต้นสกุล (2562) กล่าวว่า การสร้างสรรค์อาหารที่เป็นอัตลักษณ์ชุมชนจะต้องใช้วัตถุดิบที่มีเฉพาะถิ่น เหมาะสมกับฤดูกาลต่าง ๆ โดยมีวัตถุดิบหลักและรสชาติที่แตกต่างกันในแต่ละรายการอาหาร นอกจากนี้กิจกรรมการเรียนรู้การทำอาหารท้องถิ่นในชุมชน การคัดสรรและหาวัตถุดิบจากชุมชนเพื่อประกอบอาหารทานเอง เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวและเกิดความภูมิใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมได้อีกด้วย สอดคล้องกับ วัฒนธรรมและประเพณีของชุมชนที่โดดเด่น โดยใช้การสอดแทรกวัฒนธรรมต่าง ๆ ผ่านทางการทำกิจกรรมภายในชุมชน เพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดนักท่องเที่ยว สอดคล้องกันกับ กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ และศรันยา แสงลิ้มสุวรรณ (2555) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นรูปแบบการพัฒนาในการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่โดยแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีบทบาทสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและผู้เข้าชม ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะเน้นการเดินทางไปสู่ประสบการณ์และกิจกรรมการมีส่วนร่วมในวิถีชีวิตที่อาจจะพบเห็นได้ยากในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้และสร้างความประทับใจพร้อมกับสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ช่วยกันอนุรักษ์สืบทอดและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นการคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของชุมชนต่อไป ในขณะที่เดียวกันความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม มีการกำหนดเส้นทางท่องเที่ยว รวมทั้งมีมัคคุเทศก์นำทางและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง สอดคล้องกันกับ ภัทธชนม์ รัชตะหิรัญ (2558) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความต้องการมากที่สุดในเรื่อง มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นธรรมชาติสวยงาม น่าประทับใจ และมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีภูมิอากาศที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวและมีการจัดข้อมูลรายละเอียดการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ซึ่งในส่วนของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและศาสนสถาน ก็มุ่งเน้นให้วัดถ้ำในชุมชนเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรม และการให้นักท่องเที่ยวเข้ามาทำบุญ เรียนรู้ประวัติความเป็นมา วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ สอดคล้องกันกับ พระจางค์ ผม ไผ่, युภาพร ยูภาส และภักดี โพธิ์สิงห์ (2563) กล่าวว่า บทบาทด้านการท่องเที่ยวของวัดมีมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสนใจกับกิจกรรมของวัดมากขึ้น เช่น ศึกษาความเป็นมา ชมศิลปกรรม นมัสการสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำบุญทำทานตามความเชื่อ เป็นต้น แต่สิ่งที่สำคัญมากของการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนก็คือ การบริหารจัดการภายในชุมชน ที่มีการวิเคราะห์ศักยภาพทั้งด้านบุคคล ตามความถนัดของคนในชุมชน และด้านศักยภาพของชุมชนอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนา

ความรู้ ความสามารถให้กับคนในชุมชนอยู่เสมอ สอดคล้องกันกับจุฬามณี แก้วโพหนอง, ทรงพล โชติกเวชกุล, ปัญญา คล้ายเดช และพระสุนทร ชำกรม (2561) กล่าวว่า การบริหารเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะชี้ให้เห็นความสำเร็จ หรือความล้มเหลวความมีประสิทธิภาพหรือความไร้ประสิทธิภาพของหน่วยงาน โดยการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้อย่างมั่นคง ชุมชนควรมีการเรียนรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อชุมชนจะได้เป็นชุมชนที่น่าอยู่ มีความสุข และมีการเชื่อมต่อระหว่างชุมชนเป็นเครือข่ายขยายผลเพื่อการพัฒนาทั่วทั้งประเทศ ทั้งนี้ก็เพราะการจัดกิจกรรมภายในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งชุมชนมีการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย ตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และภูมิปัญญาของชาวบ้านในชุมชน เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว สอดคล้องกันกับ ปุณยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ (2563) กล่าวว่า ชุมชนมีการสร้างกิจกรรม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยกิจกรรมทางการท่องเที่ยวของชุมชนมีการนำเอกลักษณ์ของชุมชนที่เกิดจากทรัพยากรหรือวัฒนธรรมของชุมชนมาสร้างกิจกรรม เพื่อให้เกิดความความยั่งยืนต่อการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่คนในชุมชนให้ความสำคัญมากที่สุด โดยมีการปลูกฝังให้คนในชุมชนรักษาทรัพยากรทางธรรมชาติ และมีการสร้างแผนการอนุรักษ์ธรรมชาติของชุมชนอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกันกับ พรชัย เพียรพล (2559) กล่าวว่า ชุมชนที่ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติต่อวิถีการดำรงชีวิต เป็นสำคัญ และได้กำหนดมาตรการในการท่องเที่ยว เพื่อป้องกันทรัพยากรธรรมชาติในการท่องเที่ยวและเกาะป้องกันเหตุที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและชุมชน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาศักยภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ๑ (บ้านชะจอม) มี 3 ด้าน คือ ด้านวัตถุดิบและแรงงานในกระบวนการผลิตมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ชุมชนและการสร้างอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ชุมชน ทั้งนี้ก็เนื่องมาจาก ศักยภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวจะเกิดจากวัตถุดิบที่นำไปผลิต ผ่านกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐานและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งชุมชนและผู้ประกอบการจะต้องสร้างมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวที่ โดยวัตถุดิบนำมาจากธรรมชาติของชุมชนและแรงงานที่มาจากคนในชุมชนทั้งหมด จะต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทำให้ผลิตภัณฑ์มีความพิถีพิถันและมีความสวยงามเนื่องจากมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการผลิต สอดคล้องกันกับ Porter (1990) กล่าวว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เกี่ยวข้องกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้สูงกว่าคู่แข่ง องค์กรต้องสร้างความแตกต่าง 3 ด้าน ได้แก่ การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่างเฉพาะส่วน และมุ่งเน้นการตลาดเฉพาะส่วน นอกจากนี้ McLagan (1997) กล่าวว่า ความสามารถทางการแข่งขันจะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ให้กับคนในองค์กร จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในส่วนของมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้มาตรฐาน เช่น ได้รับการคัดสรรเป็นผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือ OTOP

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากับภาคส่วนต่าง ๆ สอดคล้องกันกับ พัชสิริ ชมพุกำ (2553) กล่าวว่า คุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์ รวมถึงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความเป็นหนึ่งของรัฐกิจ และช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของตลาดได้ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2559) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมผลิตภัณฑ์สินค้าให้ได้มาตรฐานรองรับความต้องการของตลาด เพื่อพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สร้างมูลค่าเพิ่ม และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้ มากกว่านั้น การสร้างอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ชุมชน มีการร่วมกันพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนมาจากภูมิปัญญาท้องถิ่นจากคนรุ่นใหม่และคนรุ่นเก่าในชุมชน เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ให้มีเอกลักษณ์ และแสดงถึงอัตลักษณ์ของชุมชน สอดคล้องกับสำนักเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน (2555) กล่าวว่า จะต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ทั้งภายในชุมชนและภายนอกชุมชน เพื่อให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหัวใจของการพัฒนา รวมไปถึงการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และจิตพนธ์ ชุมเกตุ (2560) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้น ควรสื่อให้เห็นถึงผลิตภัณฑ์ที่เกิดมาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ได้ ทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นดูมีคุณค่า มีมาตรฐาน มีเอกลักษณ์โดดเด่นเน้นเรื่องราว

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาศักยภาพการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนการท่องเที่ยวตามโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน (บ้านชะจอม) อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ศักยภาพการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของหมู่บ้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ฯ (บ้านชะจอม) ประกอบด้วยความร่วมมือจาก 4 ส่วน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และคนในชุมชน ซึ่งบทบาทในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการต่าง ๆ การพัฒนาการตลาดออนไลน์ การพัฒนาความรู้ ความสามารถของคนในชุมชน การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ การวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการของตลาด และการช่วยเหลือทางด้านเงินทุน ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนและพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศ จำเป็นจะต้องเกิดจากความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและคนในชุมชน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือกันในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เพราะการท่องเที่ยวในชุมชนนั้นมีความเกี่ยวข้องกับคนหลายกลุ่ม การส่งเสริมชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและดึงดูด ซึ่งการจะก้าวไปถึงจุดนั้นได้จำเป็นต้องได้รับการประสานความร่วมมือจากทั้งหน่วยงานราชการที่คอยดูแลและขับเคลื่อนด้านนโยบายภาครัฐ ในขณะที่ภาคเอกชนเองก็ต้องนำเสนอทั้งบริการและสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ดีมีคุณภาพ ส่วนสถาบันการศึกษาก็มีหน้าที่ในการส่งเสริมการศึกษาและวิจัยค้นหาแนวทางต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนได้ ส่วนคนในชุมชนเองก็ต้องเป็นเจ้าของที่ดีและให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่ด้วยน้ำใจไมตรีและเป็นมิตร สอดคล้องกันกับ อานิสงค์ โอทาทะวงศ์ (2557) กล่าวว่า หน่วยงานราชการในระดับนโยบาย ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรม

หรือโครงการที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต วัลย์พร สุขปลั่ง, ศุภกัญญา เกษมสุข และอัญญาณี อดทน (2562) กล่าวว่า บทบาทสำคัญของภาครัฐประกอบด้วย 5 บทบาท ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดสรรการใช้ประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวสาธารณะ และการวางแผน นอกจากนี้ นิชนันท์ อ่อนรัตน์ (2561) กล่าวว่า การประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ จะช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ พัฒนาไปได้อย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้วิจัยมองว่า การท่องเที่ยวในชุมชนจะเกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมและเกิดความยั่งยืนได้นั้น จะต้องเกิดขึ้นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ดูแลและออกนโยบาย ส่งเสริมการท่องเที่ยวในภาพรวม รวมถึงมีหน่วยงานในพื้นที่ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายด้านการท่องเที่ยวและการขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ในขณะที่ภาคเอกชนเองในฐานะผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การผลิตสินค้าเพื่อการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน การไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการสร้าง ความประทับใจให้เกิดกับบริการและสินค้าต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นกับการบริการการท่องเที่ยวในชุมชน มากกว่า นั้น สถานศึกษาเองยังต้องมีบทบาทและหน้าที่ในการให้ความร่วมมือกับทั้งภาครัฐและเอกชนในการ พัฒนาการท่องเที่ยว ทั้งในมิติด้านการศึกษา วิจัยและนำผลการวิจัยไปสู่การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวใน ชุมชนอย่างจริงจัง ทั้งนี้ก็เพื่อให้การท่องเที่ยวในชุมชนมีแนวทางในการพัฒนาที่ชัดเจนและได้รับการรับรอง จากผลการศึกษาที่เป็นเชิงวิชาการ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ในส่วน ของภาคประชาชนในท้องถิ่น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวร่วมกับ ผู้นำชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนั้นคนในชุมชนก็ต้องเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีไมตรีจิตต่อ นักท่องเที่ยวและเต็มใจที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยวทุกคนที่เดินทางเข้ามา ดังนั้น ไม่ว่าจะการท่องเที่ยวในชุมชน จะเป็นประเภทใดก็ตาม การพัฒนาศักยภาพของทั้งชุมชน สินค้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จะต้องเกิดจากการมี ส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ถ้าหากทุกฝ่ายเหล่านี้สามารถที่จะประสานความร่วมมือกันเพื่อ ขับเคลื่อนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นเนื้อเดียวกันได้แล้ว ย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับด้านบรรจุภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม หรือบรรจุภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ ร่วมกับการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความยั่งยืนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
2. ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้น โดยให้หน่วยงานของภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์โดยผ่านทางสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อาจจะในรูปแบบของชาร่วย ที่มี QR Code ที่มี Link ที่แสดงถึงแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อเพิ่มการรับรู้และการดึงดูดนักท่องเที่ยวมายังชุมชน
3. ผลิตภัณฑ์ชุมชนส่วนใหญ่เป็นผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายเป็นวัยกลางคน - วัยผู้สูงอายุ ภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ควรศึกษาวิจัยเพื่อปรับผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ต้องการของกลุ่มวัยอื่น ๆ ด้วย เพื่อเป็นการขยายการตลาดออกไป

รายการอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2561). *คู่มือบริหาร โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). *9 แนวโน้มใหม่ในอนาคตการท่องเที่ยว*. วันที่ค้นข้อมูล 22 มิถุนายน 2565, เข้าถึงได้จาก https://api.tourismthailand.org/upload/live/content_article_file/20603-15378.pdf.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย รายจังหวัด ปี 2564*. วันที่ค้นข้อมูล 22 มิถุนายน 2565, เข้าถึงได้จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=630
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2559). *แผนพัฒนาการเกษตร ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. วันที่ค้นข้อมูล 22 มิถุนายน 2565, เข้าถึงได้จาก http://www.oae.go.th/download/journal/development_plan2559.pdf
- กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ และศรีนยา แสงลิ้มสุวรรณ. (2555). การท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน. *วารสารนักบริหาร*, 32(4), 139-146.
- เข็มจิรา หนองเป็ด, สุวภัทร ศรีทองแสง และยุวดี จิตต์โกศล. (2562). แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีที่สอดคล้อง กับพฤติกรรมของผู้มาเยือนชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารศิลปศาสตร์*, 15(2), 276-338.
- ครรชิต มาระโกษณ์, รัชฎาพร วงษ์โสพนากุล, ภาณุวัฒน์ ชัมมิกนันท์, ไตรภพ โคตรรวงษา, ทักษิณา สมบูรณ์, กรรณิกา สุภาภา และจุฑาพร แก่นอ้วน. (2561). การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่ตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารราชชนก*, 9(2), 79-81.

- จิตพนธ์ ชุมเกต. (2560). *การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการจัดการชุมชนอย่างยั่งยืนของชุมชนไทยมุสลิม อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุฬามณี แก้วโพนทอง, ทรงพล โชติกเวชกุล, ปัญญา คล้ายเดช และพระสุนทร ชำกรม. (2561). การบริหารจัดการชุมชนเพื่อความยั่งยืน. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 18(1), 263-273.
- ชูศักดิ์ อินทมนต์. (2562). *รูปแบบและกระบวนการในการบริหารจัดการนวัตกรรมไฮมสเดย์เพื่อการท่องเที่ยว*. ปรัชญาคุณูปบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัยพานิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณภัทร ทิพย์ศรี, ปวีร์สุดา มหาวงค์ และหนึ่งฤทัย บรรดิ. (2556). คุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 8(1), 8-19.
- นิชนันท์ อ่อนรัตน์. (2561). นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 4(2), 228-241.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2544). *การนำเสนองานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ปวิธ ต้นสกุล. (2562). แนวทางการส่งเสริมอาหารพื้นถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอาหาร กรณีศึกษาชุมชนขนาดกลาง อำเภอปากพะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 9(1), 81-92.
- บุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล, ชาลิษฐ์ ณ ถลาง, ชมพูนุช จิตติถาวร และ สหนนท์ ตั้งเบญจสิริกุล. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(3), 22-33.
- พรชัย เพียรพล. (2559). *รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านเหล่าในพื้นที่ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงม่อนเงาะ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาภูมิสังคมอย่างยั่งยืน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พรธนิภา ซาวคำ, ปรีพรรณ์ แก้วเนตร, ณฐมน สังวาล, งามนิจ แสนนาพล และภูวนารถ ศรีทอง. (2561). การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเข้าสู่ตลาดธุรกิจโรงแรม จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(1), 165-182
- พรหมลิขิต อูรา และพิชญภาพร ศรีบุญเรือง. (2563). สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของทายาทมัลลกุลเทศก์ท้องถิ่นสำหรับชุมชนการท่องเที่ยวริมแม่น้ำโขง อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(1), 120-134.
- พระจำนงค์ ผมไผ, ยุภาพร ยุภาส และภักดี โพธิ์สิงห์. (2563). วัดกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวบนเส้นทางลุ่มน้ำโขง. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(5), 158-170.

พัชรีริ ชมพูคำ. (2553). การประเมินขีดความสามารถของอุตสาหกรรมงานขึ้นรูปความเที่ยงตรงสูงโครงการศึกษาการจัดทำแผนแม่บทอุตสาหกรรมงานขึ้นรูปความเที่ยงตรงสูง. วันที่ค้นข้อมูล 3 สิงหาคม 2565, เข้าถึงได้จาก library.dip.go.th/multim4/eb/EB%20124.7.doc.

ภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ. (2558). ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา การโรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

วัลย์พร สุขปลั่ง, ศุภกัญญา เกษมสุข และอัญญาณี อุดทน. (2562). บทบาทของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติอย่างยั่งยืนในพื้นที่น้ำตกแก่งลำดวน อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารการจัดการและการพัฒนา*, 6(1), 79-96.

วันชัย วัฒนศัพท์. (2556). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของชุมชน*. ขอนแก่น: คลังนาวิทยา.

ศศิชา หมดมลทิล. (2562). *ท่องเที่ยวโดยชุมชนวิถีสู่ความยั่งยืน: หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจฐานราก ส่วนเศรษฐกิจฐานรากศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน*. วันที่ค้นข้อมูล 22 มิถุนายน 2565, เข้าถึงได้จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2019/10/GR_report_travel_detail.pdf

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563). *แผนพัฒนาภาค พ.ศ. 2560-2565 (ฉบับบททวน)*. วันที่ค้นข้อมูล 22 มิถุนายน 2565, เข้าถึงได้จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10196&filename=index

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน. (2555). *คู่มือการประเมินศักยภาพวิสาหกิจชุมชน*. วันที่ค้นข้อมูล 3 สิงหาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <http://smce.doae.go.th/>

สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. (2564). *OTOP นวัตกรรมคืออะไร*. วันที่ค้นข้อมูล 3 สิงหาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://cep.cdd.go.th/otop>

อรรถวิท ศิลาน้อย, ญักฐพงษ์ ฉายแสงประทีป, วันทกาญจน์ สิวาโรจน์ และวัฒนา ทงศ์แพง. (2562). ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพระบรมมหาราชวัง สำหรับการท่องเที่ยว เพื่อคนทั้งมวล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(2), 130-143.

อรัญญ์ กักผล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จริยสุนิทวงศ์การพิมพ์.

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2560). *CBT ทำอย่างไรให้ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: องค์การมหาชน.

CHAPTER 3

อานิสงค์ โอทาทะวงศ์. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทะเลบัวแดง ในเขตเทศบาลตำบลเชียงแห้ว อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัย*, 25(1), 47-53.

McLagan, P. A. (1997). Competencies: The Next Generation. *Training & Development*, 51(4), 40-47.

Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. New York: Free Press.

การพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีการระบาดของ
ไวรัสโคโรนา - 19 ในจังหวัดชลบุรี*

Health Service System Development in Government Hospital: A Case Study in
Outbreak of Virus COVID – 19 in Chonburi Province

ธานี ขามชัย (Thanee Khamchai)¹ อัครฐาน จิตนุยานนท์ (Akkarathan Jittanuyanon)²

ลัดดาวัลด์ ฟองค์ (Laddawan Vonk)³ รังสรรค์ ไชยกำ (Rangsan Chaikhom)⁴

พัทธ์ชนก วิถีธรรมศักดิ์ (Patchanok Witheethamasak)⁵

^{1,3,4} โรงพยาบาลมะเร็งชลบุรี ชลบุรี

Chonburi Cancer Hospital, Chonburi

² สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ นนทบุรี

Institute of Geriatric Medicine, Nonthaburi

⁵ ผศ.ร.อ.หญิง ดร., ประจำภาควิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Asst.Prof.Capt.Dr., Department of Adult Nursing, Faculty of Nursing, Burapha University

E-mail: the.masterkey@hotmail.com

Received: 30 January 2023

Revised: 27 March 2023

Accepted: 18 April 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐที่ตอบสนองต่อความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนในสภาวะที่เกิดการระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค และการป้องกันโรค เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐสังกัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวง

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่องประสบการณ์การพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีการระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ในจังหวัดชลบุรี สนับสนุนทุนวิจัยโดยกองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (วาน.)

ธานี ขามชัย อัครฐาน จิตนุยานนท์ สัตตาวัล พงศ์ รั้งสันต์ ไชยคำ และพัทธ์ชนก วิถีธรรมศักดิ์

สาธารณสุข และสภาวิชาชีพไทย จำนวน 23 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1) ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ควรจัดตั้งกองทุนสนับสนุนการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ และพัฒนาความรู้ทางดิจิทัลสำหรับบุคลากรสุขภาพและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 2) ด้านการควบคุมโรค ควรพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการควบคุมโรค พัฒนาแนวทางการประสานความร่วมมือระหว่างทีมควบคุมโรคกับผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจในพื้นที่ พัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ อัตรากำลังปฏิบัติงานควบคุมโรค พัฒนาโครงสร้างการปฏิบัติงานควบคุมโรคเชิงรุก สถานกักกันโรคแห่งรัฐ โรงพยาบาลสนาม และพัฒนาแนวทางการประสานงานบังคับใช้กฎหมายป้องกันโรคติดต่อ 3) ด้านการป้องกันโรค ควรพัฒนาการบริหารจัดการเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์

คำสำคัญ: ระบบบริการสุขภาพ, โรงพยาบาลรัฐ, ไวรัสโควิด - 19

Abstract

The aim of this qualitative study was to propose development guidelines for health service system development in government hospital that respond to people's health security in outbreak of the virus COVID-19 for health promotion, disease control and disease prevention. The research instruments were semi-structure interview. Informant comprised of 23 government agency executives under the Ministry of Interior and Ministry of Public Health with the Thai Red Cross Society. Data were collected using in-dept individual interview and content analysis based on research objectives.

The results were as follows: Guidelines for the development of the health service system in government hospitals in Chonburi province are 1) Health Promotion: Establish a fund to support integrated operations and developing digital literacy for health personnel and village health volunteers. 2) Disease Control: Developing an integrated operational system for disease control, developing guidelines for cooperation between disease control teams with local entrepreneurs or businesses, developing guidelines for the workforce management of disease control, developing a structure for proactive disease control operations with state quarantine and field hospitals, and developing guidelines for coordination and law enforcement to prevent infectious diseases 3) Disease Prevention: Improve the management of medical equipment and supplies.

Keywords: Health Service System, Government Hospital, Virus COVID - 19

บทนำ

ระบบบริการสุขภาพของประชาชนในรัฐบาลสมัยปัจจุบันมีนโยบายมุ่งเน้นยกระดับคุณภาพการบริการสุขภาพประชาชน เสริมความเข้มแข็งการบริการสุขภาพให้ทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยมียุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2569 เป็นกรอบแนวทางพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมกับกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน เพื่อสร้างเสริมให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี (คณะอนุกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์และกรอบการปฏิรูป, 2560) กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนระบบบริการสุขภาพให้ครอบคลุมทั้งการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ ตามแนวทางการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเป็นเลิศ การบริการเป็นเลิศ บุคลากรเป็นเลิศ และการบริหารจัดการเป็นเลิศ (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2562) พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบการบริหารระดับพื้นที่แบ่งเป็นเขตบริการสุขภาพ เพื่อบริหารจัดการในรูปแบบคณะกรรมการระดับอำเภอหรือระดับเขต สามารถให้บริการโรคที่ซับซ้อนต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงได้

การดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นคงทางสุขภาพให้กับประชาชน กระทรวงสาธารณสุขรวมถึงหน่วยงานในสังกัดได้ดำเนินการภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2560 ซึ่งกำหนดให้บุคคลมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ ผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะที่ผ่านมาประเทศไทยได้รับการยอมรับว่ามีระบบบริการสุขภาพที่ดีเป็นอันดับ 6 ของโลก แต่ในปัจจุบันกำลังจะเผชิญกับปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด - 19 นับตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 หลังจากพบผู้ป่วยที่เมืองอู่ฮั่น วันที่ 24 พฤษภาคม 2663 ทั่วโลกพบผู้ติดเชื้อ 5,427,555 คน เสียชีวิตสะสม 344,417 คน อยู่ระหว่างการรักษา 53,221 คน ประเทศสหรัฐอเมริกาติดเชื้อมากที่สุด 1,666,829 คน เสียชีวิต 98,683 คน อยู่ระหว่างการรักษา 17,133 คน ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์ว่าหากไม่สามารถควบคุมได้ประชาชนมีโอกาสติดเชื้อเพิ่มขึ้น (กรมควบคุมโรค, 2563ก)

สถานการณ์ในประเทศไทย วันที่ 7 พฤศจิกายน 2563 พบผู้ติดเชื้อสะสม 3,830 คน รักษาในโรงพยาบาล 126 คน เสียชีวิต 60 คน กักกันพื้นที่รัฐกำหนด 875 คน ผู้เข้าเกณฑ์เฝ้าระวัง 500,245 คน (กรมควบคุมโรค, 2563ข) การระบาดได้เพิ่มความรุนแรงมากขึ้น พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร และประกาศให้เป็นวาระแห่งชาติ องค์การอนามัยโลก (WHO)

ยกระดับให้เป็น “ภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic)” การระบาดในครั้งนี้ได้ส่งผลกระทบต่อจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นศูนย์กลางการส่งต่อผู้ป่วยในเขตสุขภาพที่ 6 ข้อมูลวันที่ 7 พฤศจิกายน 2563 พบผู้ติดเชื้อ 86 คน ผู้เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค 10,191 คน พบผู้ติดเชื้อในอำเภอบางละมุง 41 คน อำเภอเมือง 27 คน อำเภอสัตหีบ 6 คน อำเภอพานทอง 5 คน อำเภอสัตหีบ 4 คน อำเภอพนัสนิคม อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบ้านบึงรวม 3 คน และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี, 2563) โรงพยาบาลของภาครัฐจึงต้องเร่งพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ระบาด (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559)

สภาวะของวิกฤตการณ์ระบาดในครั้งนี้นอกจากจะเกิดขึ้นในทั่วโลก ยังแสดงให้เห็นว่ามีแนวโน้มที่จะเกิดการแพร่ระบาดอย่างไม่ทราบที่สิ้นสุด ทั้งยังขยายขอบเขตเป็นวงกว้างอย่างรวดเร็วผ่านพาหะคือผู้เดินทางภายในประเทศและระหว่างประเทศ สร้างความวิตกกังวลต่อการดำเนินชีวิตและวิถีความเป็นอยู่ของประชาชน องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ยกระดับให้เป็น “ภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic)” เพื่อสร้างหลักประกันแห่งความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมการอย่างเร่งด่วน ส่งเสริมให้เกิดความพร้อมทั้งทางด้านกำลังคนและการพัฒนาศักยภาพประเทศใน งานด้านการสาธารณสุข หรืออาจจะต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สุขภาพระดับประเทศ เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ มีทิศทางที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2559)

ด้วยความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการรับมือ โดยเฉพาะผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพของภาครัฐไม่สามารถรองรับความต้องการของผู้ติดเชื้อที่มีจำนวนมากได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในชีวิตของประชาชน ผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพอธิบายความคิดเห็นจากประสบการณ์ของผู้บริหารว่า “แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐที่ตอบสนองต่อความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนในสภาวะที่เกิดการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในจังหวัดชลบุรี ควรจะเป็นอย่างไร” คำตอบที่ได้จะนำไปสู่การพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริการสุขภาพในระดับจังหวัด ยกย่องความร่วมมือทางการทางแพทยอันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐที่ตอบสนองต่อความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนในสถานะที่เกิดการระบาดของไวรัสโควิด-19

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพ

จริยาวัตร คมพยัคฆ์ และวนิดา ครุรงค์ฤทธิชัย (2554) กล่าวถึงระบบสุขภาพและโครงสร้างระบบบริการสุขภาพว่า แบ่งการบริการสุขภาพเป็น 4 มิติ ประกอบด้วย การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมความเจ็บป่วย การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสภาพ สมรรถภาพ การฟื้นฟูความเสียหายจากการเจ็บป่วยให้สู่สภาวะปกติ การปรับตัวให้เข้ากับความเสี่ยงจากการเจ็บป่วยหรือความพิการ ดังนั้นเมื่อนำมิติการบริการสุขภาพมาเชื่อมโยงกับสุขภาพด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ จะสามารถระบุกิจกรรมบริการสุขภาพให้กับประชาชนได้ชัดเจน

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2559) กล่าวถึง ระบบบริการสุขภาพในรูปแบบของกระบวนการบริการสาธารณสุขว่า เป็นกระบวนการปฏิบัติในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาระบบบริการ และกฎหมายด้านสุขภาพของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย กระบวนการย่อย 5 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการส่งเสริมสุขภาพ กระบวนการควบคุมและป้องกันโรค กระบวนการรักษาพยาบาล กระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพ และกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค

แนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงกลยุทธ์

พิบูล ทีปะปาล และ ธนวัฒน์ ทีปะปาล (2559) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการปฏิบัติการทางด้านการจัดการ ซึ่งมีกระบวนการสำคัญ คือ การตรวจสอบสภาพแวดล้อม การจัดทำกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ การประเมินผลและการควบคุม ให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบสภาพแวดล้อม อาทิ 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบการทำงาน รูปแบบการบริหาร พนักงาน ทักษะฝีมือ และค่านิยมร่วม 2) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมืองและกฎหมาย สังคมและวัฒนธรรม

สมคิด บางโม (2546) กล่าวว่าเป็นการจัดการเป็นศิลปะเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีปัจจัยในการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ 1) คนหรือบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์กรจำเป็นต้องมีคนปฏิบัติงาน 2) เงินเป็นสิ่งที่หน่วยงานจำเป็นต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน 3) ทรัพยากรหรือวัตถุดิบในการบริหารงาน และ 4) การบริหารจัดการซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหาร เป็นกลไกและตัวประสานที่ดี ผลักดันและกำกับปัจจัยทั้ง 3 ประการ ให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ทราบว่า การกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพในสถานการณ์ระบาดของไวรัสโควิด - 19 จะต้องทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมขององค์กร นำมาสู่การพัฒนาให้ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง และมีสภาวะที่ดี กระทรวงสาธารณสุขต้องปรับบทบาทตนเองเน้นการเป็นผู้กำกับนโยบาย (กฤษฎา แสงดี และคณะ, 2561) สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบสุขภาพ (ธรรมรัตน์ มะโรหบุตร, 2561)

กรอบแนวคิดการทำวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากระบบบริการสุขภาพทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข สังเคราะห์ตัวแปรจากแนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้ทั้งหมด 12 ด้าน ได้แก่ งบประมาณ เครื่องมือ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบการทำงาน รูปแบบการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ทักษะ ค่านิยมร่วม กฎหมายและการเมือง สังคมและวัฒนธรรม และเทคโนโลยี สามารถนำเสนอในรูปแบบกรอบแนวคิดการทำวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการทำวิจัย

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยการศึกษาข้อมูลเอกสาร (Document research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้แบบ สัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured Interview) สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ซึ่งเป็น ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานหรือกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของ โรงพยาบาลรัฐในสภาวะที่เกิดการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ในจังหวัดชลบุรี รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถให้ข้อมูลได้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยทั้งหมดมาจากหน่วยงานภาครัฐในสังกัด กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข และสภากาชาดไทย ได้แก่ สำนักงานจังหวัดชลบุรี สำนักงาน ที่ว่าการอำเภอสตึก สำนักงานที่ว่าการอำเภอบางละมุง สำนักงานที่ว่าการอำเภอศรีราชา ผู้บริหารกรมการ แพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดชลบุรี สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอศรีราชา สำนักงานเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน 13 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี รวมทั้งหมด 23 ท่าน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ตามเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐที่ตอบสนองต่อความมั่นคงทางสุขภาพของ ประชาชนในสภาวะที่เกิดการระบาดของไวรัส โควิด - 19 ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการทำวิจัย นำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของถ้อยคำ นำกลับมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำเครื่องมือฉบับ สมบูรณ์สำหรับใช้ในการวิจัย และได้รับการรับรองจากคณะกรรมการวิชาการและพิจารณาวิจัยในคนของ โรงพยาบาลมะเร็งชลบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากคำร่า คู่มือ เอกสารวิชาการ วารสาร บทความ รายงานการวิจัย เอกสารทางราชการ ข้อบัญญัติและกฎหมาย รวมทั้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ในการจดบันทึกและการบันทึกเสียง ระหว่างการสัมภาษณ์ ซึ่งใช้เวลาประมาณ 90 นาที หรือมากกว่าตามความสะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์ เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ในครั้งแรกจะขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ในครั้งต่อไปโดยแจ้งให้ทราบว่ ภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลหากมีข้อสงสัย หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจะขอสัมภาษณ์อีกครั้ง เพื่อให้ได้ คำตอบที่เป็นประโยชน์ มีความสมบูรณ์ ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย จนไม่มีข้อมูลเพิ่มเติม หรือ

ข้อมูลมีความอิ่มตัว (Data saturation) ถือเป็นการเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative data) คือ พรรณนาข้อมูลในปรากฏการณ์หรือรูปธรรมและวิเคราะห์ตีความข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยทำการลดทอนข้อมูล (Data reduction) เพื่อหาจุดที่น่าสนใจและทำความเข้าใจ พร้อมกับปรับข้อมูลให้เหมาะสมตลอดเวลา บันทึกข้อสรุปชั่วคราว จนสามารถสรุปเป็นข้อมูลการวิจัยที่สมบูรณ์ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาบันทึกความถี่ของข้อมูลที่ซ้ำกันและให้ความหมายหรือการตีความ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยผู้วิจัยจะเริ่มทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลตลอดระยะเวลาทำการวิจัย นำกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้มาช่วยในการสร้างข้อสรุปหรือเชื่อมโยงข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย นำข้อมูลไปตรวจสอบร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ 3 ท่าน จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นรายงานการวิจัยนำเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบและเสนอแนะอีกครั้ง ก่อนนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขและจะจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัยที่มีความสมบูรณ์

ผลการวิจัย

ผลการการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดชลบุรีควรพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการควบคุมโรค และด้านการป้องกันโรค โดยมุ่งเน้นการพัฒนาปัจจัยที่มีความสำคัญ 8 ด้าน ได้แก่ งบประมาณ ทักษะ ระบบการทำงาน สังคมและวัฒนธรรม ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างกฎหมายและการเมือง และเครื่องมือ สามารถนำเสนอในรูปแบบตารางได้ดังนี้

ระบบ บริการสุขภาพ	ปัญหาและข้อจำกัด	แนวทางการพัฒนา ระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐ
การส่งเสริมสุขภาพ	ด้านงบประมาณ งบประมาณสนับสนุนการบริการ จัดการและการปฏิบัติงานของ หน่วยบริการฉีดวัคซีนไม่เพียงพอ	จัดตั้งกองทุนสนับสนุนการปฏิบัติงานเชิง บูรณาการระดับจังหวัด
	ด้านทักษะ บุคลากรขาดทักษะการใช้ เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลความรู้ และสนับสนุนการเข้าถึงวัคซีน	พัฒนาความรู้ทางดิจิทัลสำหรับ บุคลากรสุขภาพและอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้านครอบคลุมพื้นที่ ระดับจังหวัด

CHAPTER 4

ระบบ บริการสุขภาพ	ปัญหาและข้อจำกัด	แนวทางการพัฒนา ระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐ
การควบคุมโรค	<p>ด้านระบบการทำงาน</p> <p>ระบบการปฏิบัติงานควบคุมโรค หน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ไม่ชัดเจน</p>	<p>พัฒนาระบบการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ ในพื้นที่ระดับอำเภอและประสานเชื่อมโยง ในระดับจังหวัด</p>
	<p>ด้านสังคมและวัฒนธรรม</p> <p>ผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจยังไม่ให้ความร่วมมือปฏิบัติตาม มาตรการควบคุมโรค</p>	<p>พัฒนาแนวทางการประสานความร่วมมือ ระหว่างทีมควบคุมโรคกับผู้ประกอบการ หรือภาคธุรกิจในพื้นที่</p>
	<p>ด้านทรัพยากรบุคคล</p> <p>อัตรากำลังปฏิบัติงานคัดกรองและ สืบสวนโรคไม่เพียงพอ</p>	<p>พัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ อัตรากำลังปฏิบัติงานคัดกรองและสืบสวน โรคในพื้นที่ระดับอำเภอและครอบคลุม พื้นที่ระดับจังหวัด</p>
	<p>ด้านโครงสร้าง</p> <p>โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และการ สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงาน ควบคุมโรคไม่ชัดเจน</p>	<p>พัฒนาโครงสร้างการปฏิบัติงานควบคุม โรค เชิงรุก สถานักกักกันโรคแห่งรัฐ และโรงพยาบาลสนาม</p>
	<p>ด้านกฎหมายและการเมือง</p> <p>ขาดแนวทางปฏิบัติงานร่วมกับ หน่วยงานที่มีอำนาจบังคับใช้ กฎหมาย</p>	<p>พัฒนาแนวทางการประสานงานบังคับใช้ กฎหมายควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ระดับ อำเภอเชื่อมโยงระดับจังหวัด</p>
การป้องกันโรค	<p>ด้านเครื่องมือ</p> <p>เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ สำหรับปฏิบัติงานป้องกันโรคมียัง จำนวนไม่เพียงพอและคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน</p>	<p>พัฒนาการบริหารจัดการเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ การตรวจรับและ ทดสอบมาตรฐานเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกัน โรค</p>

ตารางที่ 1 แสดงแนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐ

จากข้อมูลตามตารางที่ 1 สามารถอธิบายแนวทางการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐที่ตอบสนองต่อความมั่นคงทางสุขภาพของประชาชนในสภาวะที่เกิดการระบาดของไวรัสโควิด - 19 ได้ดังนี้

1. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการส่งเสริมสุขภาพ

โรงพยาบาลรัฐควรจะการพัฒนาปัจจัยด้านงบประมาณ โดยการจัดตั้งกองทุนสนับสนุนการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการระดับจังหวัด ประสานการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน พร้อมทั้งกำหนดคณะกรรมการดำเนินงานด้านงบประมาณ โดยมีผู้ว่าราชการเป็นผู้นำ และสนับสนุนให้ผู้นำจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนผู้นำจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการก่อตั้งกองทุนสนับสนุนงบประมาณเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางสุขภาพ จะทำให้สามารถรวบรวมงบประมาณและนำทรัพยากรที่มีมาสู่การบริหารจัดการในภาพรวมระดับจังหวัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสนับสนุนการบริการจัดการและการปฏิบัติงานของหน่วยบริการเครือข่ายได้อย่างเพียงพอทั่วทั้งจังหวัด

พัฒนาปัจจัยด้านทักษะ โดยสนับสนุนการส่งเสริมความรู้ทางดิจิทัลสำหรับบุคลากรสุขภาพและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและโรงพยาบาลภาครัฐจัดการฝึกอบรมหรือถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรหน่วยงานที่มีส่วนร่วมปฏิบัติงาน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ให้มีความรู้ทางดิจิทัล สามารถสื่อสารความรู้ และสนับสนุนการเข้าถึงวัคซีนให้กับประชาชนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ สามารถเข้าถึงข้อมูลจริง รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อรับมือกับไวรัสโควิดและดูแลตนเองได้อย่างปลอดภัย มีความตระหนักรู้ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ให้ความร่วมมือในการป้องกันการระบาด

2. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการควบคุมโรค

โรงพยาบาลรัฐควรจะพัฒนาปัจจัยด้านระบบการทำงานด้วยการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ระดับอำเภอและประสานเชื่อมโยงในระดับจังหวัด สนับสนุนการควบคุมสถานการณ์ในระดับพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตั้งการ และตอบโต้อย่างรวดเร็ว มีกระบวนการรายงานข้อมูลสำคัญเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ นำไปสู่การสนับสนุนการตัดสินใจอย่างถูกต้องเฉพาะเจาะจงกับปัญหาในระดับพื้นที่อำเภอ ระบบการปฏิบัติงานมีรูปแบบบูรณาการและควบคุมโรคอย่างเฉพาะเจาะจงกับปัญหาในพื้นที่ระดับอำเภอเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายความร่วมมือระดับจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอเป็นประธาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด และสาธารณสุขอำเภอเป็นเลขาประสานความร่วมมือกับผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้นำชุมชน พัฒนาระบบการปฏิบัติงานควบคุมโรคของหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิให้มีความชัดเจน พัฒนาระบบการ

ปฏิบัติงานระดับอำเภอให้มีประสิทธิภาพ สอดประสานกับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

พัฒนาปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม โดยการกำหนดแนวทางการประสานความร่วมมือระหว่างทีมควบคุมโรคกับผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจในพื้นที่หรือสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและครอบคลุมกับภาคประชาชนและสังคมทุกพื้นที่ในระดับอำเภอ สนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งระดับชุมชน ดำเนินการควบคุมการติดเชื้อผู้เดินทางระหว่างประเทศทั้งในพื้นที่เศรษฐกิจ เขตท่องเที่ยว และอุตสาหกรรม บังคับใช้กฎหมายกับสถานบริการ สถานบันเทิง และแหล่งพนักพิศกกฎหมายอย่างเคร่งครัด ตรวจสอบผู้เดินทางเข้าเมืองผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง ผู้ลักลอบเข้าเมือง พิศกกฎหมาย เพื่อค้นหาผู้ติดเชื้อและส่งต่อเข้าสู่ระบบการรักษา หรือสถานกักกันโรค ตรวจสอบการติดเชื้อระหว่างจังหวัด ตั้งด่านเฝ้าระวังการเดินทางของประชาชน แรงงานและแรงงานต่างด้าว ตรวจสอบผู้ติดเชื้อเชิงรุกในชุมชน พร้อมทั้งสนับสนุนอาหาร ยา เครื่องดำรงชีพ และส่งต่อเข้ารับการรักษา หากเกิดภาวะฉุกเฉิน

พัฒนาปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ อัตรากำลังปฏิบัติงานคัดกรองและสืบสวนโรคในพื้นที่ระดับอำเภอและครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด เพื่อให้การจัดสรรอัตรากำลัง การหมุนเวียน หรือใช้อัตรากำลังร่วมกันสามารถสนับสนุนปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมทั้งตามบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง จำนวนผู้ปฏิบัติงาน งบประมาณที่เกี่ยวข้อง อาทิ เงินเดือน ค่าตอบแทน ครอบคลุมถึงการสนับสนุนอัตรากำลังสำหรับปฏิบัติงานในพื้นที่มีประชากรแฝง แรงงานต่างด้าว และนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จำนวนมาก การสนับสนุนอัตรากำลังมีความเพียงพอตามมาตรฐานการจัดการสถานที่กักกัน หรือควบคุมโรคทั้งภายในโรงพยาบาล ศูนย์แรกรับและส่งต่อ หรือโรงพยาบาลสนาม สถานกักกันโรคแห่งรัฐ สถานที่กักตัวทางเลือก สถานพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะกิจ สถานกักโรคในชุมชน และสถานกักตัวที่บ้าน มุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลร่วมกันในภาพรวมทั้งจังหวัด

พัฒนาปัจจัยด้านโครงสร้างโดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างการควบคุมโรคเชิงรุก ครอบคลุมถึงสถานกักกันโรคแห่งรัฐ และโรงพยาบาลสนามในพื้นที่ระดับอำเภอครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด มีการกำหนดโครงสร้างคณะกรรมการและทีมควบคุมโรคเชิงรุก เพื่อเป็นปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดแผนปฏิบัติงาน ควบคุมกำกับติดตาม และประสานความร่วมมือ มุ่งเน้นการติดตามค้นหาผู้มีความเสี่ยงสัมผัสใกล้ชิด การค้นหาผู้ป่วยเชิงรุก การค้นหาผู้ติดเชื้อในชุมชน การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งหน่วย กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม ร่วมกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนร่วมดำเนินการตัดวงจรการระบาดอย่างรวดเร็ว สนับสนุนให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาร่วมวิเคราะห์ข้อมูลแก้ไขปัญหาที่มีสาเหตุมาจากผู้เดินทางจากต่างประเทศเข้ามาทาง

สนามบิน ผ่านตรวจคนเข้าเมือง ผู้ลักลอบเข้าเมืองผิดกฎหมาย ให้สามารถเข้ารับการตรวจคัดกรองตามมาตรฐาน นำผู้ติดเชื้อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล หรือกักตัวในสถานที่รัฐจัดให้อย่างปลอดภัย

รวมทั้งพัฒนาปัจจัยด้านกฎหมายและการเมืองด้วยการพัฒนาแนวทางการประสานงานบังคับใช้กฎหมายป้องกันควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ระดับอำเภอเชื่อมโยงระดับจังหวัด เนื่องจากในสถานการณ์แพร่ระบาดผู้ที่มีบทบาทในการบริหาร และบังคับใช้กฎหมายได้แก่คณะกรรมการที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. หมวด 3 ตามมาตรา 20 อาทิ ประธานกรรมการ ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด ในส่วนของกรรมการ ได้แก่ ปลัดจังหวัด โดยมีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานควรมีการพิจารณาผู้ที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมายเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น อาทิ รองผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ บุคลากรสังกัดกระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงอื่น ๆ มุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีความเฉพาะในแต่ละพื้นที่ และครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัด

3. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการป้องกันโรค

โรงพยาบาลรัฐควรจะพัฒนาปัจจัยด้านเครื่องมือด้วยการพัฒนาการบริหารจัดการเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ การตรวจรับและทดสอบมาตรฐานเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันโรค พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดทำทะเบียนรายการวิเคราะห์และสรุปรายงานสถานะการจัดสรร และการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ เพื่อทราบถึงจำนวนทรัพยากรที่มีทั้งหมด ปริมาณการใช้ พื้นที่ที่มีความต้องการ การวิเคราะห์ความสิ้นเปลือง นำมาสู่การจัดซื้อประสานการใช้ทรัพยากรหายากหรือประชาสัมพันธ์เปิดรับบริจาคให้มีเพียงพอต่อความต้องการ สามารถใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในโรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลสนาม สถานกักตัว หรือหน่วยบริการทุกแห่ง มีการบันทึกข้อมูล ประสานความร่วมมือหน่วยงานภาคเอกชนจัดทำบันทึกรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจกำหนดแนวทางใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

1. การอภิปรายผลการวิจัย

1.1 การพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการส่งเสริมสุขภาพ

ผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะว่าการพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐควรจะพัฒนาด้านงบประมาณด้วยการจัดตั้งกองทุนสนับสนุนการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ

ระดับจังหวัด ประสานการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (พิทักษ์พงศ์ พายุหะ, 2561) ปัญหาด้านงบประมาณพบมากในระบบบริการสาธารณสุข ควรจะมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดหาครุภัณฑ์และการจ้างพนักงานอย่างเพียงพอ (รุสดี บาหะ, 2559) การสร้างเสริมสุขภาพหน่วยงานสาธารณสุขควรให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายและเป็นค่าตอบแทน (สมศักดิ์ อรรถศิลป์, 2561) มีระบบการบูรณาการงบประมาณสำหรับการบริการด้านสวัสดิการสังคม (พอพล อุทยานนท์, 2558) แก้ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณระบบบริการสาธารณสุขด้วยการจัดตั้งกองทุนสาธารณสุข (Tessema et al., 2021) ปรับปรุงและเสริมสร้างระบบสุขภาพให้เข้มแข็ง ด้วยการจัดหางบประมาณทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลก เช่นเดียวกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงระเบียบและแผนการบริหารจัดการงบประมาณตามคำสั่งของผู้นำระดับจังหวัด อำเภอ หรือท้องถิ่น เพื่อรวบรวมเงินทุนและทรัพยากรที่มีมาใช้สำหรับสนับสนุนระบบบริการสุขภาพในสถานการณ์เร่งด่วนภายในจังหวัด สามารถช่วยลดปัญหาการขาดแคลนและบริหารจัดการร่วมกันในภาพรวมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พัฒนาปัจจัยด้านทักษะของผู้ปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนการส่งเสริมความรู้ทางดิจิทัลสำหรับบุคลากรสุขภาพและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (เอมิกา แซ่มศรีรัตน์ และคณะ, 2559) ควรจะการกำหนดแนวทางการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน ครอบคลุมภารกิจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและสรรหาบุคลากรให้เพียงพอ (ธานี ขามชัย, 2560) โรงพยาบาลรัฐควรให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรมด้านการสร้างเสริมสุขภาพ กำหนดแนวทางการให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรม เพื่อสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มวัย (นงลักษณ์ พะโกยะ และคณะ, 2562) สนับสนุนการทำงานร่วมกับหน่วยงานนอกภาคสาธารณสุข ขับเคลื่อนระบบบริการปฐมภูมิและระบบสุขภาพระดับอำเภอ (รุสดี บาหะ, 2559) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ทั้งทางด้านทักษะการสื่อสารสาธารณะ และการประสานงานกับองค์กรภาครัฐในชุมชน (ฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง และคณะ, 2565) พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านด้าน โปรแกรมแนวทางการทำงาน และการบูรณาการการทำงานแบบเครือข่าย (ชเรศ ทรัพย์นัยวิวงศ์, 2561) กำหนดวิธีการสร้างระบบสุขภาพในทุกระดับของจังหวัดที่เข้มแข็ง พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพให้มีประสิทธิภาพทันสมัย ผลการวิจัยครั้งนี้ก็ได้แสดงให้เห็นว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีทักษะและความรอบรู้ทางดิจิทัลสามารถสนับสนุนให้ประชาชนใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเข้าถึงข้อมูลจริงจากการเผยแพร่ของหน่วยงานสุขภาพหรือหน่วยงานภาครัฐ ติดตามข้อมูลทางสุขภาพ นำมาปรับใช้ดูแลตนเองให้ปลอดภัย ลดพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องและการส่งต่อข่าวลวงได้

1.2 การพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการควบคุมโรค

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่าการพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการควบคุมโรค โรงพยาบาลรัฐควรจะพัฒนาปัจจัยด้านระบบการทำงานด้วยการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ ป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ระดับอำเภอและประสานเชื่อมโยงในระดับจังหวัด สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (พอฟล อูยานนท์, 2558) ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลเกิดจากระบบการให้บริการที่ล่าช้าควรปรับปรุงระบบการให้บริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (ทีนุชา ทันวงศ์ และคณะ, 2559) พัฒนาระบบบริการที่สามารถให้การดูแลอย่างต่อเนื่องมีความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ และมีการออกติดตามเยี่ยมที่บ้าน (เพ็ญจันทร์ สิทธิปริษาชาญ และปนัดดา ปริญญา, 2557) มีระบบและกลไกการทำงานที่เกิดจากความต้องการแก้ปัญหาของคนในพื้นที่ ให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมในชุมชน และการดูแลสุขภาพชุมชนจากทุกคนในพื้นที่ที่มีจิตอาสา (รัชดาพร นิตย์กระโทก, 2558) พัฒนาระบบบริการสุขภาพอาศัยการร่วมมือของทีมสหวิชาชีพและเครือข่าย มีศูนย์การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใต้แนวคิดระบบบริการสุขภาพระดับอำเภอ สอดคล้องกับผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบบริการภายในพื้นที่ระดับอำเภอให้มีความรวดเร็วในการเข้าถึงพื้นที่เสี่ยง สามารถรายงานและวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งติดตามช่วยเหลือประชาชนเชิงรุกทั้งในชุมชนและที่บ้านอย่างทั่วถึง สามารถควบคุมการระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การกำหนดแนวทางการการป้องกันควบคุมโรคอย่างเหมาะสมทั่วทั้งจังหวัด

พัฒนาปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมด้วยการกำหนดแนวทางการประสานความร่วมมือระหว่างทีมควบคุมโรคกับผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจในพื้นที่หรือสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ประสานความร่วมมือระหว่างทีมควบคุมโรคให้เกิดความเชื่อมโยงและครอบคลุมทุกพื้นที่ในระดับอำเภอ สนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งระดับชุมชน สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (Jim et al., 2021) ในสถานการณ์ฉุกเฉินทุกภาคส่วนควรเข้ามามีส่วนร่วม และประสานความร่วมมือเพื่อเอาชนะความยากลำบากที่เกิดขึ้น (ชาคริต ศึกษากิจ, 2559) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (เพ็ญจันทร์ สิทธิปริษาชาญ และปนัดดา ปริญญา, 2557) มีการประเมินความต้องการของชุมชน สนับสนุนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้อง (เพชรสมร ไพระพะยอม และประจักษ์ บัวผัน, 2560) มีการเสริมพลังชุมชนให้ เข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (ฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง และคณะ, 2565) และบูรณาการในรูปแบบเครือข่าย สนับสนุนการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เป็นจักรกลสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีประสบการณ์ทำงานด้านสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง มีการทำงานร่วมกันกับภาคีเครือข่ายและร่วมมือกับชุมชน สามารถติดตามเคาะประตูเยี่ยมบ้าน เพื่อดูแลและติดตามการปฏิบัติตัวของกลุ่มเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงานต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ผ่านไลน์กลุ่มและแอปพลิเคชัน ได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่าหากไม่สามารถประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจในพื้นที่หรือ

สถานที่เสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเกิดการแพร่ระบาดในพื้นที่เศรษฐกิจ แหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะพื้นที่มีสถานบันเทิง หรือแหล่งพำนักผิดกฎหมายที่ลักลอบเปิดให้บริการ สร้างความยุ่งยากในการติดตามเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายการตรวจยืนยันการติดเชื้อ และส่งต่อเข้าระบบการกักโรค หรือการรักษา

พัฒนาปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ อัตรากำลังปฏิบัติงานคัดกรองและสืบสวน โรคในพื้นที่ระดับอำเภอและครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมครอบคลุมทั้งบทบาทหน้าที่ และโครงสร้างอัตรากำลัง สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (พอพล อุทยานนท์, 2558) ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขที่เกิดจากการขาดแคลนแพทย์และเจ้าหน้าที่ ควรพิจารณาเพิ่มบุคลากรด้านสาธารณสุขทั้งแพทย์และพยาบาล (มณฑกา ธีรชัยสกุล, 2558) หน่วยงานเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องควรกำหนดกรอบอัตรากำลังให้มีความชัดเจน (นารีรัตน์ ผุดพ่อง และกานต์วรินทร์ ก่องกุลวัฒน์, 2559) ให้ความสำคัญต่อระบบธรรมาภิบาลในการวางแผนกำลังคนด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้มแข็งของระบบสุขภาพ สร้างการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง และเข้มแข็งของทุกภาคส่วน เพื่อให้กำลังคนด้านสุขภาพมีจำนวนเพียงพอ มีการกระจายอย่างเป็นธรรม และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การพัฒนาสุขภาพที่ยั่งยืนของประเทศ สอดรับกับเป้าหมายการพัฒนาสุขภาพในระดับโลก (ทีนุชา ทันวงศ์ และคณะ, 2559) สนับสนุนให้มีการดูแลอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจในการให้บริการ มีความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ สนับสนุนความรวดเร็วในการให้บริการสุขภาพ เช่นเดียวกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่าการกำหนดแนวทางบริหารจัดการ อัตรากำลังร่วมกันในภาพรวมทั้งจังหวัด พร้อมกับมอบหมายหน้าที่ตามความรู้ความสามารถ เพื่อปฏิบัติงานในโรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม หรือสถานพยาบาลเฉพาะกิจอื่นๆ สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง และพร้อมต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

พัฒนาปัจจัยด้านโครงสร้างโดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างการควบคุมโรคเชิงรุก ครอบคลุมถึงสถานกักกันโรคแห่งรัฐ และโรงพยาบาลสนามในพื้นที่ระดับอำเภอครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (พอพล อุทยานนท์, 2558) ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการปรับปรุงระบบบริการสาธารณสุขคือ การปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวาง และมีความสะดวกสบายมากขึ้น เพื่อสามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการบริการสาธารณสุข (ฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง และคณะ, 2565) มีการทำงานร่วมกันกับภาคีเครือข่ายพร้อมทั้งได้รับความร่วมมือจากชุมชน พัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในด้านการบูรณาการการทำงานแบบเครือข่าย มีสิ่งสนับสนุน และมีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน (โอภาส การย์กวินพงศ์, 2561) เตรียมความพร้อมของประเทศไทยในด้านโรคติดต่ออุบัติใหม่ และโรคระบาดคือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การลงทุนพัฒนาห้องปฏิบัติการ การพัฒนาโครงสร้างคณะกรรมการและหน่วยงานหลัก รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนการทำงาน มีการประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนองค์การอนามัยโลก เช่นเดียวกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่มี

ข้อค้นพบสำคัญสามารถนำไปปรับใช้รับมือกับวิกฤตการณ์สุขภาพได้ คือ การกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงกลาโหม สามารถป้องกันควบคุมการระบาดของไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่เสี่ยงสูงของจังหวัดชลบุรี และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รวมทั้งการพัฒนาปัจจัยด้านกฎหมายและการเมืองด้วยการพัฒนาแนวทางการประสานงานบังคับใช้กฎหมายป้องกันควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ระดับอำเภอเชื่อมโยงระดับจังหวัด สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (Chua et al., 2020) การเตรียมความพร้อมรับมือกับโรคระบาดตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ควรกำหนดประเด็นสำคัญเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมาย เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบาย และการปรับปรุงพื้นที่ รวมถึงสร้างความเข้าใจอย่างมีเหตุผล (โอกาส การ์กวินพงศ์, 2561) เตรียมความพร้อมด้านโรคติดต่ออุบัติใหม่และโรคระบาดเพื่อการจัดการที่ช่องทางเข้าออกระหว่างประเทศรวมทั้งสิ่งสนับสนุนต่างๆที่จำเป็น (ฤทัย วรรณวินิจ, 2561) ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีนายอำเภอเป็นประธานกรรมการ และสาธารณสุขอำเภอ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเลขานุการ (เพ็ญจันทร์ สิทธิปรีชาชาญ และปนัดดา ปริญญาคุณ, 2557) และปรับรูปแบบการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสนับสนุนให้อีต่อการดำเนินงานที่เกิดจากนโยบายระดับพื้นที่ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการสร้างนโยบายสาธารณะ ระดับนโยบายผู้บริหารต้องมีศักยภาพในการผลักดันให้เกิดนโยบายระดับพื้นที่อย่างเป็นรูปธรรมและมีความชัดเจน เช่นเดียวกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จในการควบคุมโรคเกิดจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุขสามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีอำนาจบังคับใช้กฎหมาย นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติโรคติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันการแพร่ระบาดได้อย่างเหมาะสม

1.3 การพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการป้องกันโรค

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่าการพัฒนาระบบบริการสุขภาพด้านการป้องกันโรคของโรงพยาบาลรัฐควรจะพัฒนาปัจจัยด้านเครื่องมือด้วยการพัฒนาการจัดการจัดการเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ การทดสอบมาตรฐานเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันโรค นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดทำทะเบียนรายการ วิเคราะห์และสรุปรายงานสถานะการจัดสรร และการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สอดคล้องข้อสรุปจากผลการวิจัยพบว่า (พอพล อุทยานนท์, 2558) ปัญหาการบริการสาธารณสุขสำคัญที่สุดคือให้บริการสุขภาพล่าช้า ค่าใช้จ่ายสูง ควรปรับปรุงระบบบริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สนับสนุนการเพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (พิทักษ์พงศ์ พายูหะ, 2561) การขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้างมีความยุ่งยาก ควรจะมีการสนับสนุนให้จัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ให้มีไว้้อย่างเพียงพอ ลดขั้นตอนการขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง (ฤทัย วรรณวินิจ, 2561) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเข้ามาร่วมบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ ระบบยา และเวชภัณฑ์ให้ตรงกับปัญหาและบริบทของหน่วยงาน (สมศักดิ์ อรรถศิลป์, 2561) สนับสนุนให้เกิดการผลิตคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ คณะกรรมการบริหารจัดการ

เครือข่ายสุขภาพอำเภอทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ และติดตามประเมินผล สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าหากไม่มีการตรวจสอบมาตรฐานเครื่องมืออุปกรณ์ ขาดการพัฒนากระบวนการข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์ จะไม่ทราบถึงจำนวนทรัพยากรที่มีทั้งหมดในระดับจังหวัด เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดสรรทรัพยากร บุคลากรติดเชื้อจากการใช้เครื่องมือที่ไม่ได้มาตรฐาน และสิ้นเปลืองงบประมาณจากการจัดซื้อเครื่องมือราคาแพง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัย

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) จัดตั้งกองทุนสนับสนุนการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการระดับจังหวัด ประสานการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
- 2) พัฒนาระบบการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการมุ่งเน้นการควบคุมโรคในพื้นที่ระดับอำเภอ และประสานเชื่อมโยงในระดับจังหวัด
- 3) พัฒนาแนวทางการประสานงานบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ระดับอำเภอเชื่อมโยงระดับจังหวัด
- 4) พัฒนาแนวทางการประสานความร่วมมือระหว่างทีมควบคุมโรคกับผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจในพื้นที่หรือสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 1) พัฒนาความรู้ทางดิจิทัลสำหรับบุคลากรสุขภาพและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด
- 2) พัฒนาแนวทางการบริหารจัดการอัตรากำลังปฏิบัติงานคัดกรองและสืบสวนโรคในพื้นที่ระดับอำเภอและครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด
- 3) พัฒนาโครงสร้างการควบคุมโรคเชิงรุก ครอบคลุมถึงสถานกักกันโรคแห่งรัฐ และโรงพยาบาลสนามในพื้นที่ระดับอำเภอครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด
- 4) พัฒนาการบริหารจัดการเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ การตรวจรับและทดสอบมาตรฐานเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันโรค

รายการอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2563ก). *สถานการณ์ทั่วโลก*. วันที่ค้นข้อมูล 24 พฤษภาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <https://ddcportal.ddc.moph.go.th/portal/apps/opsdashboard/index.html#/20f3466e075e45e5946aa87c96e8ad65>
- กรมควบคุมโรค. (2563ข). *สถานการณ์ COVID - 19 ในประเทศ*. วันที่ค้นข้อมูล 7 พฤศจิกายน 2563, เข้าถึงได้จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>
- กฤษฎา แสงวดี และคณะ. (2561). *การศึกษารูปแบบการจ้างงาน แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาล ในภาครัฐของประเทศไทยในระยะ 15 ปีข้างหน้า*. (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี: มูลนิธิเพื่อการพัฒนา นโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ.
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2562). *การสาธารณสุขไทย 2559 - 2560 Thai Health Profile 2016 - 2017*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงจันทร์การพิมพ์.
- คณะอนุกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์และกรอบการปฏิรูป. (2560). *ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2560 - 2579)*. วันที่ค้นข้อมูล 21 ธันวาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.plan.cmru.ac.th/documents/nation/01006.pdf>
- จริยาวัตร คมพยัคฆ์ และวนิดา ครุรงค์ฤทธิชัย. (2554). *การพยาบาลอนามัยชุมชน แนวคิด หลักการและการปฏิบัติการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฑาทอง.
- ฉวีวรรณ ศรีดาวเรือง และคณะ. (2565). การดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโควิด -19 ในชุมชน โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 16(2), 151-168.
- ชาคริต ศีกษากิจ. (2559). การเป็นศูนย์กลางบริการสุขภาพเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทาง เศรษฐกิจ ของประเทศ. *วารสารรัฐศาสตร์*, 58(2), 39-51.
- ทีนุชา ทันวงศ์, นิตยา เพ็ญศิริรักษา และพรทิพย์ กิระพงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมารับบริการ รักษาพยาบาลของผู้ป่วยโรคเรื้อรังในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายสุขภาพอำเภอ เขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารความปลอดภัยและสุขภาพ*, 9(31), 26-36.
- ธรรมรัตน์ มะโรหบุตร. (2561). ยุทธศาสตร์นโยบายการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) กับ สถานการณ์ที่สะท้อนผลกระทบต่อระบบสุขภาพของประเทศไทย. *วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย*, 14(2), 27-41.
- ธานี ขามชัย. (2560). *การพัฒนาระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลรัฐเพื่อความมั่นคงทางสุขภาพของ ประชาชน: ศึกษากรณีเครือข่ายบริการสุขภาพจังหวัดชลบุรี*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขายุทธศาสตร์และความมั่นคง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชเรศ ทรัพย์นัยวิวัฒน์. (2561). *การพัฒนากระบวนการด้านสุขภาพตามพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ เขตสุขภาพที่ 6*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- นงลักษณ์ พะไถยะ และคณะ. (2562). วิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกกับการผลิตและพัฒนาบุคลากรสุขภาพระดับปฐมภูมิ: ในยุคการปรับเปลี่ยน. *ราชวดีสาร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์*, 10(2), 80-92.
- นารีรัตน์ ผุดผ่อง และกานต์วัฒน์ ก่องกุลวัฒน์. (2559). *การทบทวนระบบธรรมาภิบาลในด้านการวางแผนกำลังคนด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้มแข็งของระบบสุขภาพของประเทศไทย*. (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี: สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ.
- พอพล อูยานนท์. (2558). การให้บริการและความต้องการบริการสาธารณสุขในพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 29(91), 315-330.
- พิบูล ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล. (2559). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ Strategic Management (ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ อมรการพิมพ์.
- พิทักษ์พงศ์ พายุหะ. (2561). *การพัฒนากระบวนการข้อมูลสุขภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. การศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรการพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านนโยบายและยุทธศาสตร์สุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- เพชรสมร ไพระพะยอม และประจักษ์ บัวผัน. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับตำบลของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดหนองคาย. *วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 10(3), 11-22.
- เพ็ญจันทร์ สิทธิประชาญ และปนัดดา ปริญญา. (2557). กระบวนการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน: 14 กรณีศึกษาในชุมชนพื้นที่ภาคกลาง. *วารสารพยาบาลสาธารณสุข*, 28(1), 1-15.
- มณฑกา ชีรชัยสกุล. (2558). *ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดบริการเขตบริการสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของสถานบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานประเมินมาตรฐานและเทคโนโลยี กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- รัชดาพร นิตย์กระโทก. (2558). *การพัฒนากระบวนการสุขภาพระดับอำเภอ ตามแนวความคิดการจัดการระบบบริการสุขภาพในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์*. งานนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รุสดี บาหะ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างเสริมสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ฤทัย วรธนวินิจ. (2561). *แนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระบบสุขภาพโดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและระบบสุขภาพอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สมคิด บางโม. (2546). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ อรรถศิลป์. (2561). *แนวทางการจัดระบบบริการสุขภาพเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2559). *การสาธารณสุขไทย 2554 - 2558*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดชลบุรี. (2563). *รายงานสถานการณ์โควิด-19 จังหวัดชลบุรี*. วันที่ค้นข้อมูล 7 พฤศจิกายน 2563, เข้าถึงได้จาก <https://www.facebook.com/ChonburiPr/>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- เอมิกา แซ่มศรีรัตน์, พูลฉัตร วิชัยดิษฐ์ และสนชัย ใจเย็น. (2559). การพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. 3(2), 213-234.
- โอภาส การย์กวินพงศ์. (2561). *แนวทางการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยในด้านโรคติดต่ออุบัติใหม่และโรคระบาดตามกรอบกฏอนามัยระหว่างประเทศ ค.ศ. 2005*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- Chua, A. Q., Tan, M. M. J., Verma, M., Han, E. K. L., Hsu, L. Y., Cook, A. R., & Legido-Quigley, H. (2020). Health system resilience in managing the COVID-19 pandemic: lessons from Singapore. *BMJ global health*, 5(9), 1-17.
- Jin, H., Lu, L., Liu, J., & Cui, M. (2021). COVID-19 emergencies around the globe: China's experience in controlling COVID-19 and lessons learned. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(1), 1-9.
- Tessema, G. A., Kinfu, Y., Dachew, B. A., Tesema, A. G., Assefa, Y., Alene, K. A., & Tesfay, F. H. (2021). The COVID-19 pandemic and healthcare systems in Africa: a scoping review of preparedness, impact and response. *BMJ global health*, 6(12), e007179.

การวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลกับความท้าทายขององค์กรในยุคดิจิทัล

Digital Transformation Plan with Organizational Challenges in Digital Era

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์

รองศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Assoc. Prof. Dr., School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

E-mail: theppasak.boo@stou.ac.th

Received: 13 February 2023

Revised: 13 April 2023

Accepted: 18 April 2023

บทคัดย่อ

แผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล ถือได้ว่าเป็นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวที่เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างสรรค์คุณค่าใหม่ให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ลูกค้า ผลิตภัณฑ์/บริการ ระบบ และกระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น ในการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลสามารถดำเนินการได้ 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ ที่สำคัญ คือ 1) ขั้นตอนประเมินสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กรอย่างรอบด้าน 2) ขั้นตอนกำหนดภาพที่เป็นวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลของธุรกิจหรือองค์กรในอนาคตให้เกิดความชัดเจน 3) ขั้นตอนระบุช่องว่างระหว่างสภาพแวดล้อมปัจจุบันกับวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ในอนาคต และ 4) ขั้นตอนสร้างแผนที่ของการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่อนาคต ปัจจัยสำคัญต่อการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล คือ การที่องค์กรจะต้องจัดทำแผนระยะยาวเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การคิดรูปแบบธุรกิจใหม่ในอนาคต การออกแบบโครงสร้างขององค์กรดิจิทัล ทักษะทางดิจิทัลของบุคลากร การปรับกระบวนการและการปฏิบัติงานเป็นแบบดิจิทัล ตลอดจนความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น การวางแผนการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล จึงต้องวางแผนออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นทั้ง 6 มิติ คือ มิติของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม มิติการมองรูปแบบธุรกิจใหม่ที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต มิติของการออกแบบองค์กรดิจิทัล มิติด้านทักษะของบุคลากรทางดิจิทัล มิติด้านกระบวนการดิจิทัล และมิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

คำสำคัญ: การวางแผน, องค์กรดิจิทัล, ยุคดิจิทัล

Abstract

Organizations can consider a digital transformation plan as a long-term strategic plan focusing on utilizing digital technology to create new value for organizations, customers, products, services, systems, and operational processes and increasing the organization's competitiveness to a higher level. To plan for the digital transformation of an organization, they should take four key steps: start with a comprehensive current state assessment, clearly define a future vision for their digital business, identify gaps between the current state and future vision, and roadmap tracks toward the future. The key factor in transforming into a digital organization is to create a long-term plan for the organization in order to respond to the organization's challenges. Challenges from environmental changes, new business models developing in the future, digital organization structure design, digital workforce skills, digital process and operation, and digital technology development. Therefore, planning to transform into a digital organization must be designed to respond to the challenges that arise in all six dimensions, namely the rapid changes in the environment, new business models in the future, digital organization design, digital workforce skills, digital processes, and digital technology.

Keywords: Planning, Digital Organization, Digital Era

บทนำ

ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคธุรกิจ ล้วนพบกับ การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ของผู้คนทั่วโลกที่เข้ามาสู่พฤติกรรมแบบดิจิทัล ความต้องการและความคาดหวังต่อการรับบริการจากทั้ง องค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจที่มุ่งไปสู่การขอเข้าถึงบริการผ่านแพลตฟอร์มทางดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ทุก องค์กรจะต้องมาตัดสินใจเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีความคล่องตัวและปราดเปรียว (agile organization) เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น และหนึ่งในกลยุทธ์ที่องค์กรต่าง ๆ มักนำมาใช้ ก็คือ กลยุทธ์การขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการทำการพลิกผันเปลี่ยนแปลง (digital disruption) องค์กร ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนจึงเริ่มมาให้ความสำคัญต่อการวางแผนยุทธศาสตร์องค์กรบนพื้นฐานการปรับเปลี่ยนทาง ดิจิทัล ด้วยการจัดทำวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลและจัดทำแผนปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมากยิ่งขึ้น หรือ ที่เรียกนิยามในชื่อภาษาอังกฤษว่า digital transformation plan เพื่อให้องค์กรมีเป้าหมาย กรอบทิศทางของการ ขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในยุค 4.0 ที่องค์กรจะต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะความต้องการและ

ความคาดหวังของลูกค้าและผู้รับบริการที่มาอยู่บนออนไลน์มากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรในระยะยาวที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ในการพลิกผันเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างคุณค่าและรูปแบบใหม่การดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนการดำเนินงานและการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม รวมถึงเพื่อช่วยเพิ่มผลิตภาพเพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น

เนื้อหา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

แผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล (digital transformation plan) ถือได้ว่าเป็นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวที่เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างสรรค์คุณค่าใหม่ให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ลูกค้า ผลิตภัณฑ์/ บริการ ระบบและกระบวนการดำเนินงาน ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้สูงขึ้น คำว่ายุทธศาสตร์หรือคำว่ากลยุทธ์ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Strategy” มาจากรากศัพท์ของภาษากรีก คือ “Strategos” แปลว่า “ทั่วไป (General)” (Steiss, A. W., 2003, p. 1) โดยเป็นคำที่ถูกใช้กันมากในทางธุรกิจในความหมายถึง วิธีการที่ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรและนำมาใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ เช่น กำหนดเป้าหมายรายได้ไว้ 500 ล้านบาทต่อไป กลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ คือ การขยายตลาดใหม่ของธุรกิจ การพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น โดยยุทธศาสตร์ตามมุมมองของ ริชาร์ด เอฟ แวนซิล (Richard F. Vancil) เห็นว่าคำว่ายุทธศาสตร์เป็นเรื่องของ (1) การที่องค์กรได้แสดงเจตจำนงหลักเพื่อนำมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายประสงค์ขององค์กรในระยะยาว (2) การแสดงออกนโยบายอย่างกว้าง ๆ ที่กำหนดขอบเขตกิจกรรมขององค์กร และ (3) การจัดทำแผนที่ถูกนำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ (อ้างอิงใน Steiss, A. W., 2003, p. 2) เช่นเดียวกันกับ เฮนรี มินซ์เบิร์ก (Henry Mintzberg) ที่มองว่ายุทธศาสตร์มีความหมายครอบคลุมทั้งหมดใน 5 ลักษณะ คือ แผน (Plan) วิธีการ (Ploy) แบบแผน (Pattern) การวางตำแหน่ง (Position) และมุมมอง (Perspective) (Mintzberg, 1987, pp. 11-24) สำหรับประโยชน์ของการจัดทำแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล จะทำให้องค์กรมีเข็มมุ่งไปสู่การสร้างคุณค่าใหม่ทางดิจิทัลให้แก่องค์กรและลูกค้าที่ชัดเจน และเข็มมุ่งใหม่นี้จะทำให้องค์กรจะต้องไปปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหมดเพื่อให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Berman, S.J., 2012, pp. 16-24)

2. องค์กรดิจิทัลและระดับการเป็นองค์กรดิจิทัล

ในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล กล่าวได้ว่าเป็นเข็มมุ่งที่สำคัญขององค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก เพราะเทคโนโลยีดิจิทัลจะเข้ามาทำหน้าที่ในการช่วยสร้างคุณค่าความสำเร็จใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรอย่างที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เทคโนโลยีดิจิทัลจะเข้ามาช่วยพลิกผันทั้งวิถีคิด วิธีการบริหาร ตลอดจนรูปแบบและวิธีการดำเนินงานแบบเดิมที่ใช้อยู่ ซึ่งในเรื่องนี้ Nigel Vaz (2021) ได้มองว่า องค์กรดิจิทัลจะเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นไปสู่การออกแบบขององค์กรด้วยการสร้างประสบการณ์ใหม่ที่มีการเชื่อมโยงมุมมองของลูกค้า มุมมองขององค์กร และมุมมองของเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าด้วยกันอย่างกลมกลืน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ซึ่งการเป็นองค์กรดิจิทัล สามารถมองได้ใน 2 มุมมอง ได้แก่ องค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล (digital innovation) กับองค์กรที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยน (digital transformation) สำหรับองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ก็จะเน้นไปที่การออกแบบนวัตกรรมของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขณะที่องค์กรที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ก็จะมุ่งเน้นไปที่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาบูรณาการในการใช้งานร่วมกันเพื่อสนับสนุนคุณค่าความสำเร็จในทางธุรกิจขององค์กรให้สูงขึ้น ซึ่ง Alfred Zimmermann, Rainer Schmidt และ Lakhmi C. Jain มองว่าทั้งการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยน จะเป็น 2 เรื่องที่จะถูกคิดและออกแบบในเชิงคู่ขนานตลอดเวลา (Zimmermann et al., 2020, p. 5) ดังนั้น การวางแผนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมองในสองมุมมอง โดยองค์กรที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยน ก็จะต้องศึกษาความก้าวหน้าและทิศทางการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล ควบคู่ไปกับการคิดนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาบูรณาการใช้ร่วมกันเพื่อสร้างสรรค์คุณค่าความสำเร็จขององค์กรให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สำหรับในกรณีของประเทศไทย แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ของประเทศ ที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในระยะ 20 ปีไว้ว่า “ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัล ไทยแลนด์” และได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์แบ่งออกเป็น 6 ยุทธศาสตร์ โดยมียุทธศาสตร์ที่ 4 ที่เน้นไปที่การปรับเปลี่ยนองค์กรภาครัฐไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 คือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยได้ให้คำนิยามไว้ว่า หมายถึง องค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ หน่วยงาน รัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและ เป็นระบบจนพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดย สมบูรณ์ โดย ลักษณะ ของ บริ การ ภา ค รั ฐ หรือ บริ การ สา ช าร ณะ จะ อยู่ ใน รู ป แบบ ดิจิทัลที่ ขับเคลื่อน โดย ความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดย ไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา และสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว ภาครัฐจะ แปรเปลี่ยนไปเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน เรียกว่า บริการระหว่างกัน (Peer To Peer) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคมและ

เศรษฐกิจ การปกครอง/ บริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ (แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี, หน้า 33)

สำหรับการแบ่งระดับของการเป็นองค์กรดิจิทัล Perkin and Abraham เห็นว่าสามารถแบ่งองค์กรได้ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ (1) ระดับเริ่มต้น (beginners) โดยองค์กรกลุ่มนี้จะมีขีดความสามารถทางดิจิทัลอยู่ในระดับต่ำ ไม่มองโอกาสใหม่จากเทคโนโลยีดิจิทัล (2) ระดับอนุรักษ์นิยม (conservatives) โดยเป็นองค์กรที่ไม่อยากเปลี่ยนแปลง โดยยังยึดติดกับความเคยชินกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม องค์กรระดับนี้อาจมีการกำหนดวิสัยทัศน์ แต่ก็ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนทางดิจิทัล (3) ระดับที่มีการทำตามความนิยม (fashionistas) มีการติดตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล มีแพลตฟอร์มการให้บริการเหมือนกับที่องค์กรอื่นทำ แต่ยังขาดวิสัยทัศน์ด้านดิจิทัลที่จะนำไปพลิกผันการเปลี่ยนแปลงที่ธุรกิจหลักหรือพันธกิจหลักขององค์กร และ (4) (digirati) เป็นองค์กรที่มีความเข้าใจในการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สามารถหลอมรวมวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลเข้ากับวิสัยทัศน์ขององค์กร และมีการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมให้เกิดขึ้นแก่คน กระบวนการทำงาน และการยกระดับเทคโนโลยี (Perkin and Abraham, 2017, p. 83) ส่วนในกรณีของประเทศไทยได้แบ่งองค์กรดิจิทัลออกเป็น 3 ระดับ (สำนักงาน ก.พ., 2562) คือ (1) องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (early stage) โดยเป็น “ผู้กระตุ้นและสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล” โดยการทบทวนนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและแนวทางการให้บริการปรับปรุงเทคโนโลยีและเตรียมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย หรือทิศทางองค์กรด้วย (2) องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (developing level) โดยเป็น “ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถกำหนดนโยบาย และทิศทางขององค์กร รวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กรให้มีความทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายหรือทิศทางองค์กร รวมทั้งสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะด้วย และ (3) องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (mature level) โดยเป็นองค์กรที่มีลักษณะเป็น “ผู้สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อพัฒนางานภาครัฐที่มีมูลค่าสูง (high value jobs) พัฒนาการงานและการบริการ

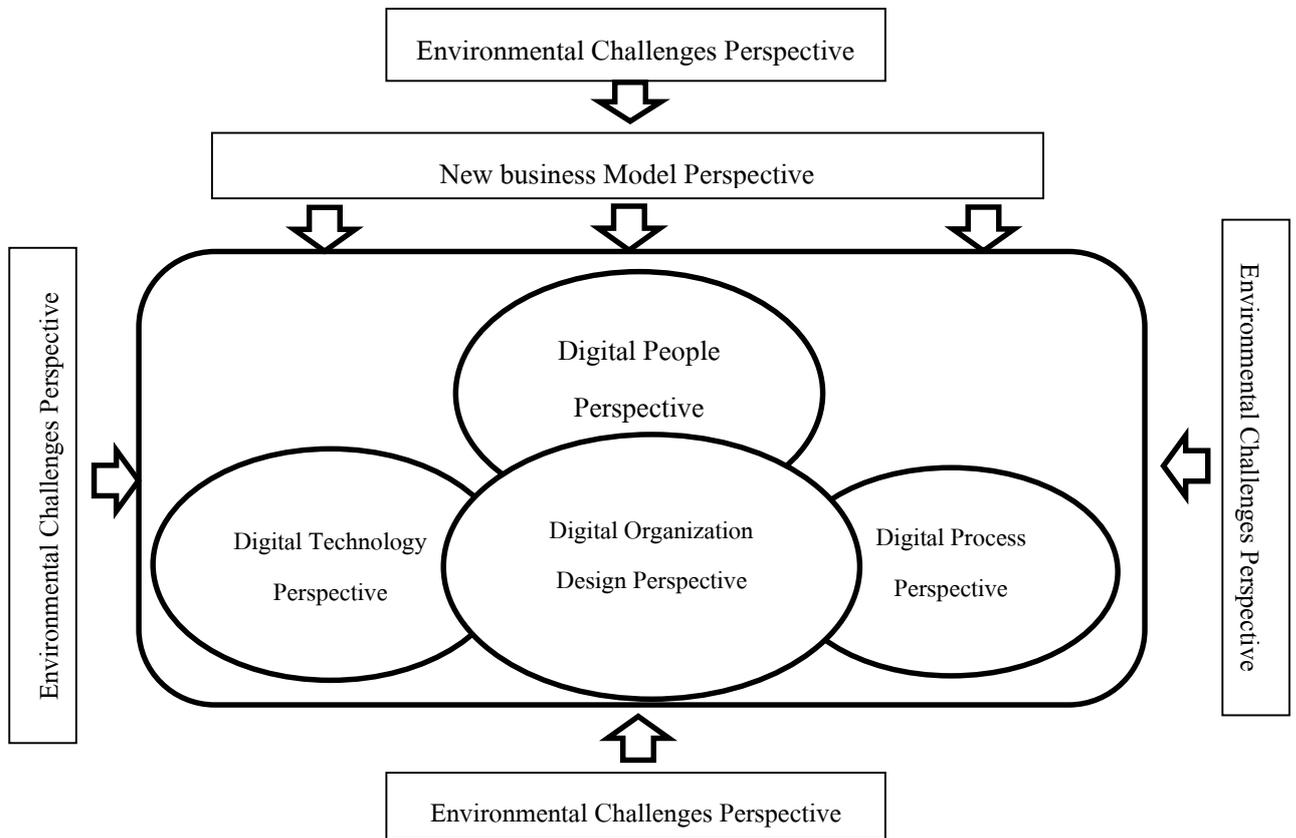
ภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว เป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การแบ่งระยะของการพัฒนาองค์กรดิจิทัล มีความสำคัญมากต่อทุกองค์กร โดยที่องค์กรสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมินระดับการเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรตนเองในปัจจุบัน (as is) ว่าอยู่ในระยะใด จากนั้นองค์กรจะต้องมาประเมินศักยภาพขององค์กรในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรมีเป้าหมายหรือหมุดหมายของการพัฒนาการเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริง

3. ตัวแบบของการจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัลกับการตอบสนองความท้าทาย

ในการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลสามารถดำเนินการได้ 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ที่สำคัญคือ (1) ขั้นการประเมินสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กรอย่างรอบด้าน (start with a comprehensive current state assessment) โดยสามารถนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมปัจจัยสำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น SWOT Analysis, Porter 5's Forces Model, Competitive Profile Matrix (CPM) เป็นต้น (2) ขั้นการกำหนดภาพที่เป็นวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลของธุรกิจหรือองค์กรในอนาคตให้เกิดความชัดเจน (clearly define a future vision for your digital business) โดยในขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทางดิจิทัลในระยะยาวขององค์กร (3) ขั้นการระบุช่องว่างระหว่างสภาพแวดล้อมปัจจุบันกับวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ในอนาคต (identify gaps between current state and future vision) โดยขั้นตอนนี้จะทำให้องค์กรเห็นถึงช่องว่างที่เกิดขึ้น เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในแผนเพื่อองค์กรจะได้นำมาใช้ในการลดช่องว่างต่าง ๆ เหล่านี้ให้น้อยลง และ (4) การสร้างแผนที่ของการขับเคลื่อน (roadmap tracks) ไปสู่ออนาคต ในขั้นตอนนี้จะครอบคลุมถึงการกำหนดแผนงานและโครงการทางดิจิทัลทั้งหมดที่องค์กรจะนำมาใช้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลได้นั้น หัวใจสำคัญอยู่ที่จะต้องทำแผนระยะยาวขององค์กรที่จะนำมาใช้เป็นกรอบที่แสดงถึงเป้าหมาย ทิศทาง และแนวทางในการพลิกผันการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลให้เห็นได้ในทุกมิติที่เข้ามาท้าทายองค์กร ได้แก่ มิติความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม องค์กรส่วนใหญ่จะประสบกับความท้าทายที่พบว่าสภาพแวดล้อมที่มาจากเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่มีอัตราเร่งแบบก้าวกระโดด ทำให้องค์กรต่าง ๆ ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น มิติการมองรูปแบบธุรกิจใหม่ในอนาคตที่องค์กรจะต้องเผชิญกับความท้าทาย คือ รูปแบบการทำงานที่มีมาแต่เดิมที่องค์กรใช้อยู่ในปัจจุบัน ไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อสภาพของการแข่งขันและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปที่ใช้งานอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ มิติของการออกแบบองค์กรดิจิทัลที่องค์กรต้องเผชิญคือ ภายใต้อาคารสร้างขององค์กรที่ใช้สายการบังคับบัญชาและที่มีลักษณะการทำงานแบบแยกส่วน ทำให้การขับเคลื่อนด้านดิจิทัลจะเป็นไปอย่างล่าช้าและขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่นำประชาชนหรือลูกค้าเป็น

ศูนย์กลาง มิติด้านทักษะของบุคลากรทางดิจิทัลที่เข้ามาท้าทายองค์กร คือ บุคลากรขาดวิถีคิดแบบดิจิทัล (digital mindset) รวมถึงทักษะที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับลักษณะและรูปแบบงานแบบใหม่ในอนาคตได้ มิติด้านกระบวนการดิจิทัลที่เข้ามาท้าทายองค์กรก็คือ กระบวนการทำงานที่ยังใช้เอกสารและทำงานแบบแยกส่วน ขณะที่ในโลกการทำงานสมัยใหม่ต้องการกระบวนการที่ปราศเปรียวอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เน้นการส่งต่องานที่รวดเร็ว และในส่วนของมิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาท้าทายองค์กรก็คือ การที่องค์กรต่างๆ ยังไม่สามารถนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ มาบูรณาการในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น การวางแผนการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล จึงต้องวางแผนออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นทั้ง 6 มิติ คือ มิติของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม มิติการมองรูปแบบธุรกิจใหม่ที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต มิติของการออกแบบองค์กรดิจิทัล มิติด้านทักษะของบุคลากรทางดิจิทัล มิติด้านกระบวนการดิจิทัล และมิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล



ภาพที่ 1 ตัวแบบของวางแผนการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล

ในทุกมิติจะต้องถูกวางแผนออกแบบให้มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบเพื่อปรับการบริหารในทุกมิติขององค์กรให้มุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

1) มิติของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในและต่างประเทศ ทั้งที่เป็น โอกาส (opportunities) และภาวะคุกคาม (threats) ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมที่มาจากเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่มีอัตราเร่งแบบก้าวกระโดด (exponential curve) ถ้าองค์กรใดไม่สามารถจับภาพของอนาคตที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน องค์กรนั้นก็จะมีพ่ายแพ้หรือถูกไล่ล่าจากคู่แข่งทางธุรกิจ โดยเฉพาะจะเกิดขึ้นกับองค์กรที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานแบบใหม่ที่ทำให้มารองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล หรืออาจเกิดจากการที่องค์กรไม่ปรับเปลี่ยนด้วยการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์/ บริการแบบใหม่ให้เกิดขึ้นเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้รับบริการที่มาใช้ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรจะต้องประเมินความท้าทายการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และหยิบนำมาเป็นโจทย์การบริหารองค์กรที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันให้มากขึ้น

2) มิติการมองรูปแบบธุรกิจใหม่ที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต เมื่อองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรในระยะยาวแล้ว ประเด็นที่สำคัญต่อเนื้อก็คือ การกำหนดรูปแบบธุรกิจใหม่ที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคต ในประเด็นนี้ ในรายงานของบริษัทที่ปรึกษาขนาดใหญ่ในยุโรป อย่างเช่น Sopra Steria Consulting Company ได้นำแนวคิดของ Marc Fontaine ที่เป็นผู้บริหารระดับสูงด้านดิจิทัลขององค์กรระดับโลก อย่างเช่น Airbus Group มานำเสนอในรายงาน โดย Fontaine เห็นว่า การปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล มิได้หมายความว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่การที่องค์กรจะต้องนำมากำหนดรูปแบบธุรกิจ (business model) ใหม่ในอนาคตด้วยการที่องค์กรจะต้องสร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่มเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (quoted in Sopra Steria Consulting Company Report, 2023, p. 7) โดยการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลจะเป็นโอกาสสำคัญต่อการสร้างรูปแบบธุรกิจแบบใหม่ให้เกิดขึ้น (Berman, S. J., 2012, pp. 16-24) ซึ่งการสร้างรูปแบบธุรกิจแบบดิจิทัลก็คือ การสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่องค์กรบนพื้นฐานของการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสรรคพัฒนา การใช้ประโยชน์ การกำหนดรูปแบบของธุรกิจใหม่ มีความสำคัญต่อองค์กรในยุคของการพลิกผัน (disruptive era) ที่ต้องมีการแข่งขันสูงเป็นอย่างมาก โดยเข้าไปเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายด้วยการมองอนาคตที่ท้าทายและนำไปสู่การกำหนดคุณค่าใหม่ขององค์กร (value proposition) ที่ตอบสนองต่อตลอดและความต้องการบนประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้า เช่น Grab Taxi ก็ได้กำหนดรูปแบบธุรกิจใหม่ ที่มาเน้นการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ลูกค้าก็คือ อยู่ที่ไหน ก็สามารถเรียกแท็กซี่ได้ หรือ Alibaba ที่มีการกำหนดรูปแบบธุรกิจใหม่ ที่เป็นคุณค่าใหม่ให้แก่ลูกค้า คือ ไม่มีโรงงาน ก็มีสินค้าทุกอย่างขายบนแพลตฟอร์มออนไลน์ได้ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกำหนดรูปแบบธุรกิจใหม่ที่มีการกำหนดเป้าหมายที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ไม่เพียงเกิดขึ้นเฉพาะกับองค์กรในภาคธุรกิจเท่านั้น คำว่ารูปแบบธุรกิจใหม่ยังสามารถใช้ได้กับองค์กร

ภาครัฐเช่นเดียวกัน เช่น กรมสรรพากร ได้กำหนดรูปแบบธุรกิจใหม่ที่เป็นเป้าหมายท้าทายว่า ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษี ได้ทุกที่ ทุกเวลา จึงทำให้เกิดรูปแบบภาครัฐใหม่ (new government model) ที่เรียกว่า e-revenue หรือถ้าเป็นภาครัฐทั่วไป ก็มีความท้าทายต่อการปรับเปลี่ยนไปสู่การให้บริการแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3) มิติของการออกแบบองค์กรดิจิทัล จะเกี่ยวข้องกับการออกแบบวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ทางดิจิทัล ที่องค์กรจะต้องกำหนดเข็มมุ่งของการเป็นองค์กรดิจิทัลตลอดจนตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ดิจิทัลที่ชัดเจนในระยะยาว โดยเมื่อองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ดิจิทัลขององค์กรในระยะยาวแล้ว ประเด็นที่สำคัญต่อเนื้อก็คือ การที่องค์กรจะต้องนำมากำหนดรูปแบบธุรกิจขององค์กรในอนาคตด้วย โดยรูปแบบธุรกิจแบบดิจิทัลก็คือ การสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่องค์กรบนพื้นฐานของการปรับเปลี่ยนทางเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้แล้วจะต้องมีการวางแผนออกแบบโครงสร้าง ระบบ กระบวนการทำงาน ตลอดจนการวางแผนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจใหม่และการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ซึ่งในส่วนของโครงสร้างก็ต้องมาพิจารณาว่าจะออกแบบออกมาเป็นรูปแบบการบริหาร โครงการที่เป็นรูปแบบที่เป็นทีมขับเคลื่อนดิจิทัลขององค์กร (Digital Team) โดยหลักการสำคัญของทีมขับเคลื่อนดิจิทัลขององค์กร ก็คือ การเป็นองค์กรที่มีความคล่องตัวสูง (agile organization) ซึ่งองค์กรที่จะต้องออกแบบให้เกิดการทำงานบูรณาการข้ามหน่วยงาน โดยมีการมอบอำนาจและอิสระในการคิด ทดลอง การนำไปปฏิบัติ และเรียนรู้เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกลไกจะต้องมีความปราดเปรียวสูง (Perkin and Abraham, 2017, p. 232) มากกว่าจะทำงานตามสายงานที่เป็นไปตามโครงสร้างองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดการล่าช้า

4) มิติด้านทักษะของบุคลากรทางดิจิทัล ประกอบไปด้วยผู้บริหารทุกระดับและพนักงานขององค์กร ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) โดยที่การออกแบบองค์กรดิจิทัลจะประสบผลสำเร็จมาก จะต้องผู้บริหารทุกระดับและพนักงานขององค์กรที่เป็นนักคิดออกแบบ (design thinker) โดยมีพื้นฐานการคิดแบบดิจิทัล (digital mindset) โดยเฉพาะที่ต้องมีมาก คือ ผู้บริหารระดับสูง เพราะจะทำให้มีมุมมองของการบริหารจัดการองค์กรที่เน้นการสรรค์สร้างนวัตกรรมดิจิทัลเข้าไปเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน (disruptive change) ในระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ และจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ในการเป็นผู้นำดิจิทัลที่สามารถส่งผ่านการเปลี่ยนแปลง (digital transformation leadership) ที่เป็นรูปธรรมด้วยการคล้อยและช่วยสนับสนุนให้บุคลากรนำไปเปลี่ยนแปลง ซึ่งตรงข้ามกับองค์กรที่ผู้นำระดับสูงองค์กรที่ไม่มีพื้นฐานการคิดแบบดิจิทัล จะยิ่งทำให้เกิดความห่างไกลในการเข้าไปถึงการเป็นองค์กรดิจิทัลมากเท่านั้น นอกจากนี้ องค์กรดิจิทัลจะต้องสร้างกลไกให้เกิดทีมงานแบบทีมความร่วมมือดิจิทัล (digital collaborative team) ให้เกิดขึ้นให้ได้ เพราะทีมความร่วมมือดิจิทัลนี้จะช่วยกันสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ทางดิจิทัลให้เกิดขึ้นแก่องค์กร และที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่ง คือ การที่องค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล (digital culture) ให้เกิดขึ้นจนกลายเป็นค่านิยมหลัก (core value) ขององค์กรการผลักดันไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล รวมถึงจะต้องวางแผนออกแบบเพื่อสร้างทักษะใหม่ (new skill) ยกระดับทักษะ (upskill) หรือปรับทักษะที่มีอยู่เดิม

(reskill) ทางดิจิทัลให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล รวมถึงจะต้องวางแผนในสรรหาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากภายนอกเพื่อนำมาเป็นคู่ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงเพื่อมาช่วยสนับสนุนในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรมีการนำไปในทิศทางที่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความมั่นใจในการลงทุนว่ามีความคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายปลายทางที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

5) มิติด้านกระบวนการดิจิทัล นอกเหนือจากองค์ประกอบด้านบุคลากรดิจิทัลแล้ว อีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ คือ กระบวนการดิจิทัล ซึ่งกล่าวได้ว่าสิ่งที่เป็นรูปธรรมมากที่สุดที่เห็นการเปลี่ยนแปลงในการเป็นองค์กรดิจิทัลก็คือ การมีระบบและกระบวนการทำงานใหม่ที่ไปทำงานเชื่อมโยงผ่านการส่งต่องานแบบดิจิทัลระหว่างหน่วยงานที่ส่งต่อคุณค่าที่ดีให้แก่ลูกค้า ที่ยึดเอาความต้องการและประสบการณ์ของลูกค้าเป็นที่ตั้ง (user experienced) ทำให้องค์กรที่มุ่งจะเป็นองค์กรดิจิทัล จะต้องให้ความสำคัญต่อการมองแบบองค์รวม (holistic view) โดยนึกถึงห่วงโซ่ของการส่งต่อ (value chain) งานระหว่างหน่วยงานกัน ที่มีความเรียบง่าย (lean) ที่ทำงานบนเทคโนโลยีอัจฉริยะสมัยใหม่ที่องค์กรได้เลือกนำมาใช้ ยิ่งกระบวนการดิจิทัลสามารถถูกออกแบบมาให้ส่งต่องานให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการมากเท่าไร ก็จะสะท้อนกลับไปหาการที่องค์กรจะต้องออกแบบเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานหลังบ้านระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรให้อยู่บนกระบวนการดิจิทัลเดียวกัน โดยออกแบบให้มาเป็นกระบวนการทำงานแบบไร้รอยต่อ (seamless process) ทั้งในกระบวนการหลัก (core business process) และกระบวนการสนับสนุน (supporting process) ซึ่งสามารถนำตัวแบบการจัดการห่วงโซ่คุณค่า ที่นำเสนอโดย ไมเคิล พอร์เตอร์ (Porter, M., 2008, p. 37) โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้รับผลิตภัณฑ์/บริการด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีความรวดเร็วสูง โดยจะนำมาออกแบบให้ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนอยู่บนระบบดิจิทัลทั้งหมด ผลลัพธ์ที่ได้คือ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ทางดิจิทัลจากองค์กรอย่างตลอดเวลาแบบไร้รอยต่อ ทั้ง 24 ชั่วโมงตลอด 7 วัน โดยองค์กรดิจิทัลจะต้องปรับเปลี่ยนไปจนถึงให้ลูกค้าและผู้บริการได้เกิดความผูกพันและความประทับใจ หรือที่เรียกกันว่า customer engagement

6) มิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการขององค์กรในยุคดิจิทัล มีความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องศึกษาทำความเข้าใจเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีสื่อสารที่มีความเร็วและคุณภาพสูงมาก (new communications technology) ซึ่งต่อไปจะเข้าสู่ยุค 6G เทคโนโลยีอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบทุกที่ ทุกเวลา (mobile/ wearable computing) เทคโนโลยีการประมวลผลแบบคลาวด์ (cloud computing) ที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูล การแชร์และการเข้าถึงได้จากทุกที่ ทุกเวลาและทุกอุปกรณ์เคลื่อนที่ เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Data Analytics) ที่เน้นการเก็บข้อมูลปริมาณมากและนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ เทคโนโลยีของการเชื่อมโยงสรรพสิ่ง (Internet of Things) ที่สามารถทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงออนไลน์ระหว่างกันได้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่เน้นการสร้างเครื่องจักรกลหรืออุปกรณ์หรือ

หุ่นยนต์ให้สามารถคิดและทำงานแทนคนได้ เช่น รถยนต์ไร้คนขับ การโต้ตอบกับแอปพลิเคชันอัตโนมัติ บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ หุ่นยนต์ที่ทำหน้าที่ประกอบสินค้าหรือการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น โดยทุกองค์กร จะต้องศึกษาประโยชน์และกลไกการทำงานของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและทิศทางในอนาคต โดยองค์กรที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลจะต้องศึกษาวิเคราะห์และเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ ในห้ององค์กรมีความทันสมัยและโดดเด่นอยู่เสมอ

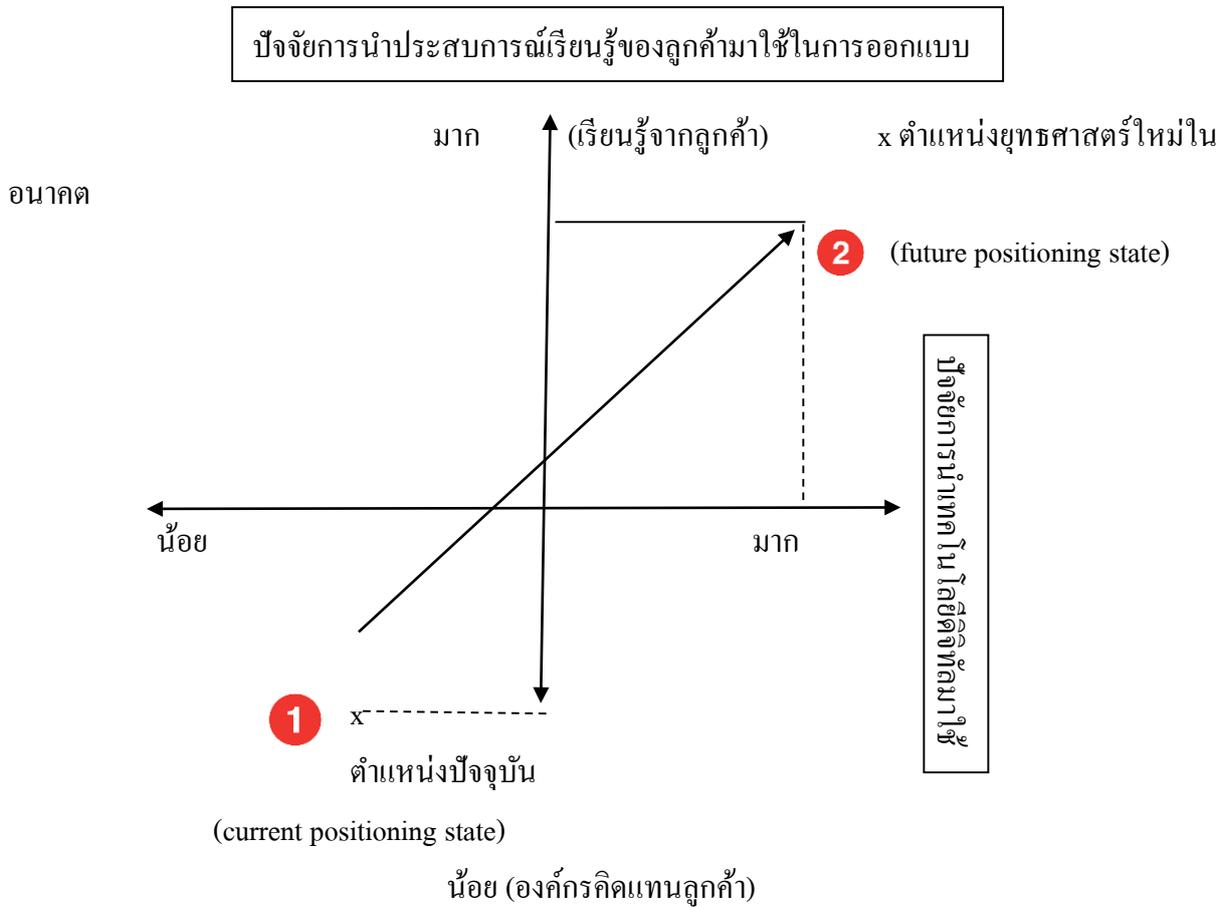
4. การกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

เมื่อองค์กรได้มีการประเมินสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์กรแล้ว องค์กรจะต้องนำผลการประเมินสภาพแวดล้อมอย่างรอบด้านมาจัดทำวิสัยทัศน์ดิจิทัล (digital vision) ในระยะยาวขององค์กร ซึ่งวิสัยทัศน์นี้จะเป็นการที่องค์กรแถลงจุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่ในอนาคตที่เป็นผลลัพธ์ทางดิจิทัล (digital outcome) ในระยะยาวขององค์กรตลอดระยะเวลาตามกรอบของแผน เช่น 5 ปี หรือ 10 ปี หรือ 20 ปี เป็นต้น ว่าผลลัพธ์ทางดิจิทัล คืออะไร เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่าจะเป็นผู้นำรัฐบาลดิจิทัลในระดับโลก (leader of digital government) ในปี พ.ศ. 2580 หรือ องค์กรอาจมองว่าวิสัยทัศน์ขององค์กรจะเป็นผู้นำองค์กรที่นำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในการสร้างสรรค์มูลค่าทางธุรกิจแบบก้าวกระโดดในอีก 10 ปีข้างหน้า หรือตัวอย่างองค์กรสารสนเทศระดับโลกอย่าง Google ก็ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้คือ “การสนับสนุนให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศทั่วโลกด้วยความสะดวก (to provide access to the world’s information in one click)” โดย Perkin และ Abraham ได้ชี้ให้เห็นชัดว่าวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลขององค์กรนั้น จะต้องคิดสร้างความแตกต่างที่ยิ่งใหญ่ให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า/ ผู้รับบริการ (Perkin and Abraham, 2017, p. 174) ดังนั้น วิสัยทัศน์ดิจิทัลขององค์กรจะมีประกาศจุดยืนที่แน่วแน่ในการที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาบูรณาการใช้ร่วมกันในการสร้างการพลิกผันที่ยิ่งใหญ่ เพื่อสร้างรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรแบบใหม่ ตลอดจนนวัตกรรม และการเพิ่มผลิตภาพและขีดความสามารถขององค์กรให้สูงขึ้น ซึ่งความชัดเจนในวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลขององค์กรนี้ จะส่งผลกระทบต่อความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดเพื่อขับเคลื่อนเป็นองค์กรดิจิทัล ซึ่งจะทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ทางดิจิทัลขององค์กรขึ้นมาจะต้องรองรับต่อผลลัพธ์ปลายทางด้วย

ภาพที่ชัดเจนของการกำหนดวิสัยทัศน์ดิจิทัลในระยะยาว จะส่งผลกระทบต่อเนื้อหาที่การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ทางดิจิทัลที่จะต้องให้รองรับอย่างชัดเจน โดยถ้าเป็นองค์กรภาคเอกชนมักจะใช้คำว่า การกำหนดกลยุทธ์ แต่ถ้าเป็นองค์กรภาครัฐเนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีความสลับซับซ้อนมาก องค์กรภาครัฐจึงนิยมที่จะกำหนดยุทธศาสตร์หรือประเด็นยุทธศาสตร์ (strategic issue) ขึ้นมาก่อน โดยที่ยุทธศาสตร์หรือประเด็นยุทธศาสตร์จะเป็นการกำหนดจุดมุ่งเน้นหลักใหญ่ ๆ ที่องค์กรพิจารณาเห็นว่าจะประเด็นที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในลำดับสูง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การกำหนดยุทธศาสตร์

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์

ดิจิทัลเป็นการกำหนดตำแหน่งสำคัญทางดิจิทัลในอนาคตขององค์กรที่จะนำมาใช้ในการขับเคลื่อนให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยการกำหนดยุทธศาสตร์ดิจิทัลจะต้องนำปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (key success factors) อย่างน้อย 2 ปัจจัยมาวิเคราะห์ร่วมกัน เช่น ปัจจัยด้านลูกค้า และปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นต้น โดยปัจจัยด้านลูกค้า ก็เป็นการวาดภาพที่เริ่มต้นตั้งแต่การที่องค์กรคิดออกแบบบริการทุกอย่างให้แก่ลูกค้าโดยลูกค้ามีหน้าที่ทำตามกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเท่านั้น จนถึงการนำพฤติกรรมที่เป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริงของลูกค้ามาออกแบบให้ตรงกับที่ลูกค้าคาดหวัง ส่วนปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เริ่มตั้งแต่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำสุดจนถึงในระดับสูงสุด จากนั้นองค์กรก็ต้องมากำหนดตำแหน่งปัจจุบัน (current positioning state) ที่องค์กรเป็นอยู่จริงในปัจจุบันว่าอยู่ ณ ตำแหน่งใดของกราฟ และจะต้องคิดไปถึงอนาคตข้างหน้าว่าองค์กรจะวางตำแหน่งใหม่ในอนาคต (future positioning state) ไว้ โดยการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลจะให้ความสำคัญว่าองค์กรจะเปลี่ยนไปสู่จุดหมายใด โดยคิดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดในจุดหมายปลายทางขององค์กร (Greenway, 2021, p. 28) นั่นหมายถึงว่า องค์กรจะต้องประเมินให้ได้ชัดเจนว่าปัจจุบันองค์กรอยู่ที่จุดใดและอะไรคือจุดมุ่งหมายด้านการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลที่องค์กรต้องการในอนาคตหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ต้องการไป ณ ตำแหน่งใดในอนาคต โดยองค์กรจะต้องนำปัจจัยที่สำคัญทางธุรกิจมาพิจารณาร่วมกัน โดยจะขอยกตัวอย่างการกำหนดยุทธศาสตร์ดิจิทัลที่นำปัจจัย 2 ปัจจัยมาวิเคราะห์ร่วมกัน คือ ปัจจัยการนำประสบการณ์เรียนรู้ของลูกค้ามาใช้ในการออกแบบ และปัจจัยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ สามารถแสดงได้ ดังภาพ



แกน X แสดงระดับของปัจจัยด้านการนำประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้า (customer experienced) มาใช้
 แกน Y แสดงระดับของปัจจัยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ภาพที่ 2 การกำหนดตำแหน่งยุทธศาสตร์ทางดิจิทัลในอนาคตขององค์กร

จากภาพดังกล่าวข้างต้น การที่องค์กรประกาศตำแหน่งยุทธศาสตร์เมื่อนำปัจจัยที่สำคัญขององค์กรมาวิเคราะห์ร่วมกันแล้ว คือ ปัจจัยด้านการนำประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้ามาใช้ และปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยล้วนเป็นที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในยุคของการพลิกผันในปัจจุบัน โดยเมื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกันแล้วจะเห็นว่าพื้นที่ที่เป็น 4 ส่วน คือ (1) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระดับน้อย และการคำนึงถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าอยู่ในระดับน้อย (2) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระดับน้อย และการคำนึงถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก (3) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระดับมาก แต่การคำนึงถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก และ (4) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระดับมาก และการคำนึงถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์จะทำให้องค์กรสามารถประเมินได้ว่าปัจจุบันองค์กรอยู่ในสถานภาพใด เช่น ประเมินว่าอยู่ ณ ตำแหน่งหมายเลข 1 คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระดับน้อย

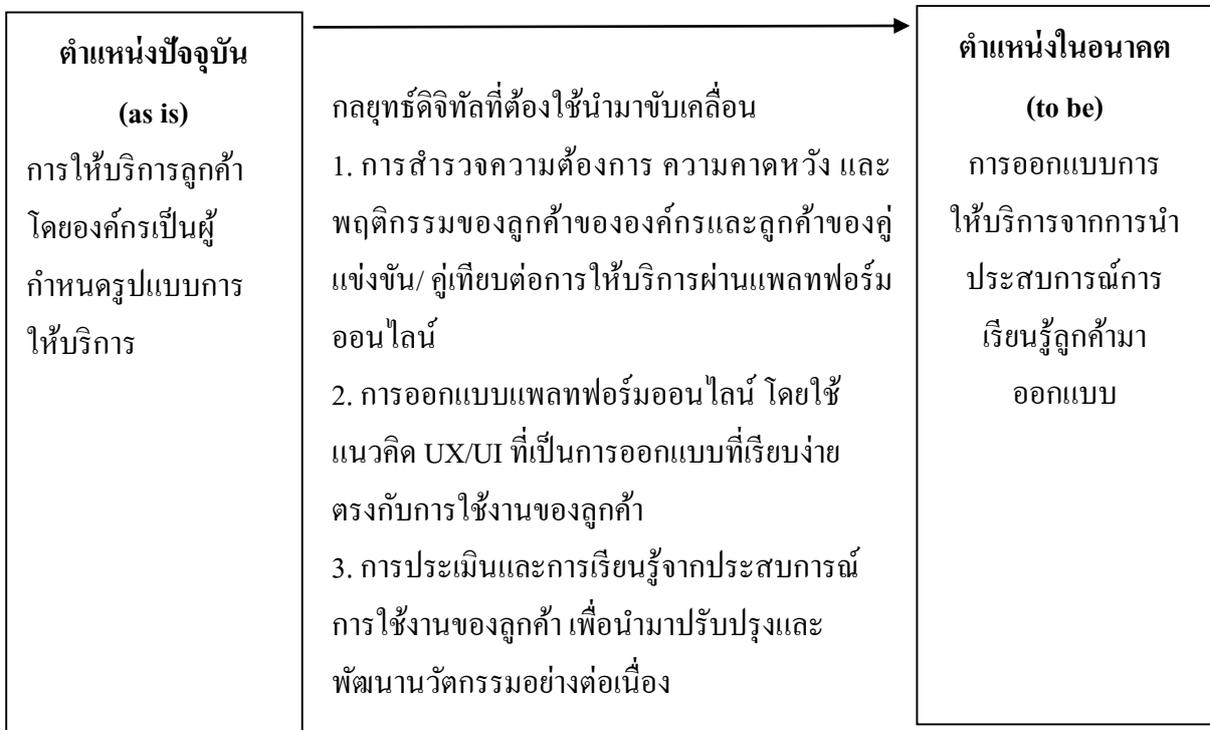
และการคำนึงถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าอยู่ในระดับน้อย แต่องค์กรเห็นว่าทั้ง 2 เรื่องนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในลำดับสูง โดยเฉพาะในการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน องค์กรจึงเห็นว่าในอนาคตควรวางตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ใหม่ไปอยู่ในพื้นที่ ๓ ตำแหน่งที่ 2 หรือในส่วนของที่ 4 คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระดับมาก และการคำนึงถึงประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ก็จะทำให้เกิดยุทธศาสตร์ที่เรียกว่า “ยุทธศาสตร์การตอบสนองประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าบนแพลตฟอร์มดิจิทัล”

พร้อมไปกันนี้ Kaplan & Norton ได้ชี้ให้เห็นว่าองค์กรเชิงกลยุทธ์ (strategy-focused organization) ที่มีรูปแบบการบริหารจัดการสมัยใหม่จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (strategic objective) เพื่อบอกเข็มมุ่งปลายทางขององค์กรที่ต้องการไปให้ถึง (Kaplan and Norton, 2001) ซึ่งถ้าเป็นในภาครัฐของไทยจะถูกเรียกว่าเป้าประสงค์/เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญต่อการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ถูกให้ความสำคัญไว้ในเครื่องมือ MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) ซึ่งเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศที่ถูกนำไปใช้กว่า 70 ประเทศทั่วโลก ที่กำหนดไว้ให้องค์กรจะต้องระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้ในหมวด 2 กลยุทธ์เพื่อใช้เป็นจุดมุ่งหมายในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และนอกจากนี้ องค์กรยังสามารถแนวคิดเรื่อง Objective Key Results (OKR) ที่เสนอ โดย John Doerr ในหนังสือเรื่อง Measure What Matters: How Google, Bono, and the Gates Foundation Rock the World with OKRs (Doerr, 2018) มาบูรณาการร่วมกันใช้ในการจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลได้ด้วย โดยจะเป็นการกำหนดถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีความท้าทายสูงต่อองค์กรในการบรรลุถึงพร้อมไปกับการวิเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ (key results) ให้เกิดขึ้นในแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวอย่างการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับลูกค้า/ผู้รับบริการ เช่น วัตถุประสงค์การสร้างประสบการณ์การบริการอย่างเต็มรูปแบบผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล หรือวัตถุประสงค์การสร้างความปลอดภัยด้วยนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อรองรับเทคโนโลยีในอนาคต เป็นต้น

5. การกำหนดกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่างๆ ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

ในการวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลนั้น องค์กรต้องมีความจำเป็นในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดตำแหน่งยุทธศาสตร์ใหม่ในอนาคตขององค์กรให้เห็นอย่างชัดเจนว่าแล้วองค์กรจะต้องขับเคลื่อนสถานภาพปัจจุบันจากตำแหน่งที่ 1 ซึ่งเป็นตำแหน่งปัจจุบัน (as is positioning) ไปสู่สถานที่เป็นตำแหน่งยุทธศาสตร์ใหม่ในอนาคต คือ ตำแหน่งที่ 2 ซึ่งเป็นตำแหน่งในอนาคต (to be positioning) ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าจะมีเข็มมุ่งที่เป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ซึ่ง จากนั้น องค์กรก็ต้องวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ (strategies) ออกมาให้เห็นอย่างชัดเจน ว่าในการขับเคลื่อนองค์กรจากตำแหน่งปัจจุบันไปสู่ตำแหน่งใหม่ในอนาคตขององค์กรนั้นจะต้องใช้วิธีการหรือกลยุทธ์ใดมาร่วมดำเนินการบ้าง นักวิชาการคนแรก ๆ ที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์อย่างมากที่จะต้องกล่าวถึง ก็คือ Kaplan และ Norton โดยเขาทั้งสองเห็นว่า ภายใต้การที่องค์กรนำเครื่องมือ Balanced

Scorecard มาใช้นั้น กลยุทธ์จะมีความสำคัญโดยตรงต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยทั้งวิสัยทัศน์และกลยุทธ์จะถือเป็นจุดศูนย์กลางที่สำคัญที่สุดของการบริหารงานขององค์กรสมัยใหม่ (Kaplan and Norton, 1992) ทั้งนี้ องค์กรสามารถนำผลจากการประเมินสภาพแวดล้อมมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ต่อได้ ไม่ว่าจะเป็นโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น SWOT & TOWS Matrix Analysis, Porter 5's Forces Model ,Competitive Profile Matrix (CPM) เป็นต้น ซึ่งผลการประเมินสภาพแวดล้อมอย่างเป็นระบบจะทำให้องค์กรสามารถนำมากำหนดวิธีการ หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ดังตัวอย่างข้างต้น เมื่อองค์กรได้กำหนดยุทธศาสตร์การตอบสนองประสบการณ์การเรียนรู้ของลูกค้าบนแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยมีตำแหน่งปัจจุบัน คือ การให้บริการลูกค้าโดยองค์กรเป็นผู้กำหนดรูปแบบการให้บริการ และมีตำแหน่งในอนาคต คือ การออกแบบการให้บริการจากการนำประสบการณ์การเรียนรู้ลูกค้ามาออกแบบ



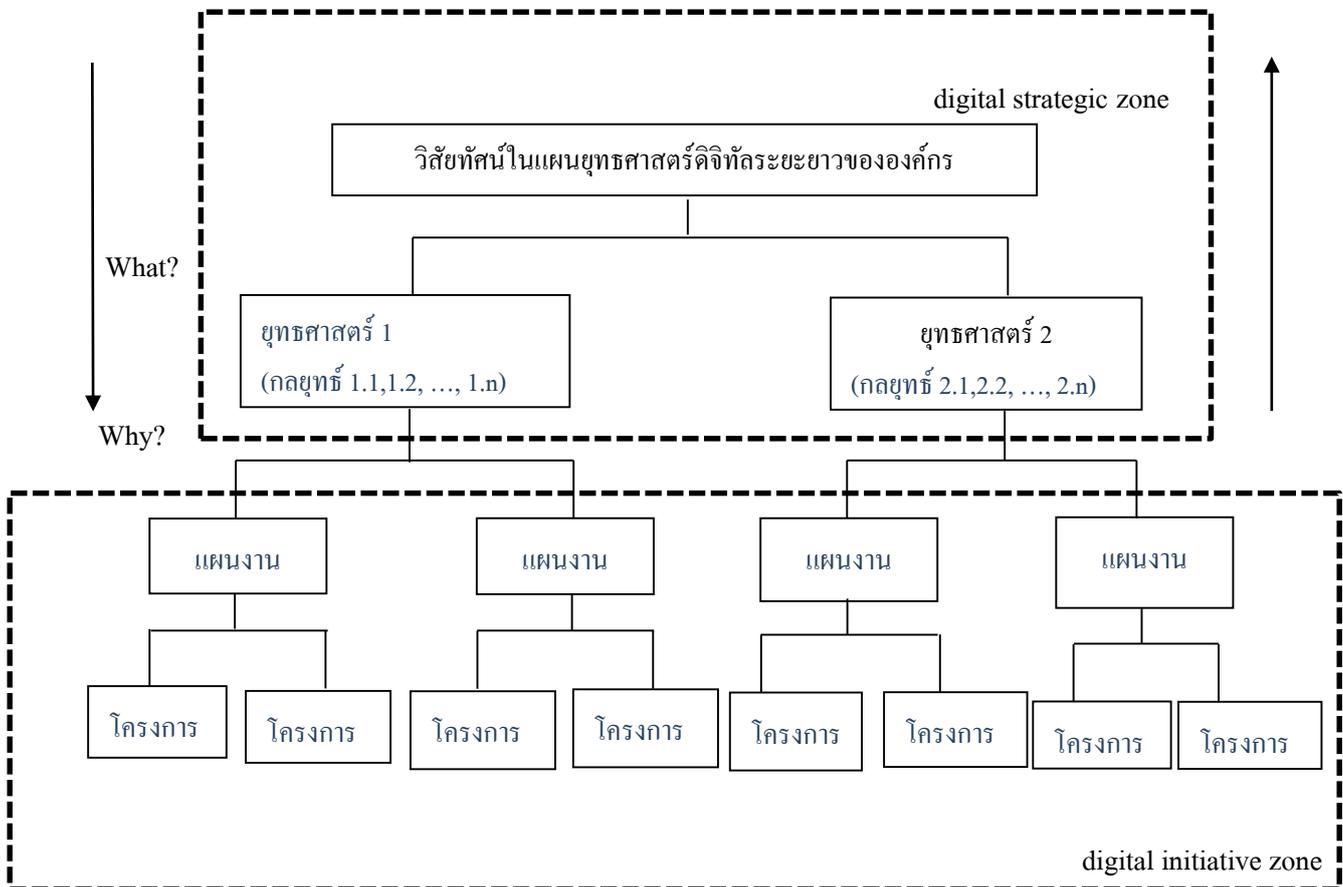
ภาพที่ 3 ตัวอย่างของการกำหนดกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ดิจิทัลขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ

การกำหนดกลยุทธ์ทางดิจิทัลขององค์กร มีความสำคัญอย่างมากต่อการขับเคลื่อนให้แผนการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลประสบผลสำเร็จ มีเช่นนั้น การขับเคลื่อนเพื่อเปลี่ยนแปลงจากตำแหน่งปัจจุบันไปสู่ตำแหน่งที่เป็นยุทธศาสตร์ใหม่ทางดิจิทัลขององค์กรจะขาดความชัดเจนและขาดพลังในการผลักดันให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การกำหนดกลยุทธ์ทางดิจิทัลที่ชัดเจนและแหลมคม จะช่วยทำให้องค์กรสามารถนำกลยุทธ์ทั้งหมดที่ถูกกำหนดขึ้นมาแปลงและกำหนดออกมาเป็นแผนงานและโครงการเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล ซึ่งจะทำให้องค์กร

จะได้เห็นภาพที่ชัดเจนว่าองค์กรจะต้องทำโครงการดิจิทัลในแต่ละปีอะไรบ้างทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

6. การกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัล

หลังจากที่องค์กรได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ทางดิจิทัลแล้ว เรื่องที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่ง ที่องค์กรจะต้องดำเนินการก็คือ การแปลงกลยุทธ์ทั้งหมดไปสู่การริเริ่มที่เป็นแผนงาน โครงการที่องค์กรจะต้องดำเนินการ (strategies cascading to initiative) ซึ่ง แคปแลน และ นอร์ตัน (Kaplan & Norton) เรียกสิ่งนี้ว่า การริเริ่ม (Initiative) กิจกรรมใหม่ ๆ หรือ แผนงานและโครงการต่าง ๆ นั่นเอง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์กับแผน ถือได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ตามแนวตั้ง (vertical linkage) โดยที่จะแปลง กลยุทธ์ให้ออกมาเป็นแผนงาน และ โครงการ แสดงได้ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การแปลงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ออกมาเป็นแผน แผนงาน โครงการทางดิจิทัล

จากภาพที่ 4 ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเชื่อมโยงสำคัญระหว่างวิสัยทัศน์กับยุทธศาสตร์ดิจิทัลจะเป็นความสัมพันธ์ตามแนวตั้ง เมื่อพิจารณาจากบนลงล่าง (top-down approach) จะมุ่งเน้นตอบคำถามว่า “อะไร (what?)” จะมีลักษณะความสัมพันธ์ ดังนี้ (1) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลที่องค์กรกำหนดไว้ องค์กรจะต้องทำอะไร คำตอบ คือ จะต้องกำหนดจุดมุ่งเน้น คือ ยุทธศาสตร์ดิจิทัลที่ชัดเจนและ

แหลมคม ซึ่งจะมีจำนวนยุทธศาสตร์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขอบเขตของวิสัยทัศน์ดิจิทัลที่องค์กรกำหนดขึ้น (2) เพื่อให้แต่ละยุทธศาสตร์ดิจิทัลประสบผลสำเร็จ องค์กรจะต้องแปลงยุทธศาสตร์ออกมาให้เห็นเป็นกลยุทธ์ดิจิทัลหรือวิธีการอะไรบ้าง คำตอบ คือ จะต้องกำหนดกลยุทธ์ดิจิทัลเพื่อมาช่วยผลักดันให้แต่ละยุทธศาสตร์ประสบผลสำเร็จ โดยที่ภายใต้แต่ละยุทธศาสตร์จะมีกลยุทธ์ย่อย ๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ดิจิทัลเหล่านั้นให้บรรลุผล โดยที่กลยุทธ์ดิจิทัลต่าง ๆ จะได้มาจากผลการประเมินสภาพแวดล้อมที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรอบด้าน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง แต่ละยุทธศาสตร์ดิจิทัลจะประกอบไปด้วยชุดของกลยุทธ์ดิจิทัลที่ประกอบรวมขึ้นมาเพื่อมาช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ดิจิทัลในภาคปฏิบัตินั่นเอง และ (3) เพื่อให้การนำกลยุทธ์ดิจิทัลต่างๆ นำไปสู่การปฏิบัติ (strategic implementation) ที่เป็นรูปธรรม องค์กรก็จะนำกลยุทธ์เหล่านั้นมาดำเนินการอะไรบ้าง คำตอบ คือ จะต้องแปลงเป็นการริเริ่มงาน (initiative) ในรูปของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมทางดิจิทัลทั้งหมดที่จะนำมาใช้ ซึ่งโดยทั่วไปองค์กรก็จะริเริ่มออกมาในรูปแบบของโครงการ จากนั้นก็นำโครงการต่าง ๆ ที่มีลักษณะประเภทเดียวกันมาจัดกลุ่มเข้าด้วยกันเป็นแผนงาน (program) เพื่อให้แต่ละแผนงานมีความชัดเจนไปทิศทางเดียวกัน เช่น แผนงาน โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล แผนงานการพัฒนา Business Solution แผนงานการให้บริการลูกค้าอัจฉริยะ แผนงานการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล เป็นต้น โดยที่แต่ละแผนงานก็จะประกอบไปด้วยโครงการต่างๆ ที่ถูกนำมาบริหารจัดการภายใต้กลุ่มแผนงานเดียวกัน เช่น แผนงาน โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล ประกอบไปด้วยโครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูล โครงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านไซเบอร์ โครงการจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยี เป็นต้น

นอกจากนี้ถ้ามองความสัมพันธ์ในเชิงแนวคิดจากล่างขึ้นบน (bottom-up approach) จะเน้นตอบคำถามว่า “ทำไม (why?)” กล่าวคือ (1) ทำไมองค์กรต้องทำโครงการดิจิทัลต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ คำตอบคือ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในภาพรวมของแต่ละแผนงานดิจิทัลขององค์กร (2) ทำไมองค์กรต้องทำแต่ละแผนงานดิจิทัลให้ประสบผลสำเร็จ คำตอบคือ เพื่อให้กลยุทธ์ดิจิทัลต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาประสบผลสำเร็จ (3) ทำไมต้องนำกลยุทธ์ดิจิทัลต่างๆ ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ คำตอบคือ เพื่อให้ยุทธศาสตร์ดิจิทัลแต่ละยุทธศาสตร์ประสบผลสำเร็จ และ (4) ทำไมถึงต้องทำให้แต่ละยุทธศาสตร์ดิจิทัลประสบผลสำเร็จ คำตอบคือ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ทางดิจิทัลที่องค์กรได้กำหนดไว้ในระยะยาวนั่นเอง

การวางแผนเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรดิจิทัลหรือวางแผนยุทธศาสตร์ทางดิจิทัลขององค์กร จะมีพื้นที่สำคัญอยู่ 2 ส่วน คือ พื้นที่ยุทธศาสตร์ทางดิจิทัล (digital strategic zone) และพื้นที่การริเริ่มทางดิจิทัล (digital initiative zone) โดยที่องค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์ค้นหาโอกาสและกำหนดพื้นที่ยุทธศาสตร์ที่ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ดิจิทัลที่ชัดเจน ซึ่งส่วนบนนี้เปรียบเสมือนเป็นหัวสมองขององค์กรในการคิดมององค์กรด้วยวิธีคิดแบบดิจิทัล (digital mindset) ในการนำองค์กรไปในอนาคตระยะยาว จากนั้นภาพของความชัดเจนของพื้นที่ยุทธศาสตร์ทางดิจิทัลขององค์กร จะต้องถูกคิดแปลงหรือถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ซึ่งก็จะกลายมาเป็นพื้นที่การริเริ่มทางดิจิทัล ที่ประกอบไปด้วย

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

แผนงาน โครงการ และกิจกรรมดิจิทัลต่าง ๆ โดยในพื้นที่นี้ก็จะต้องระบุกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน ให้เห็นอย่างชัดเจนในมิติของระยะเวลาเช่นกัน ว่าแต่ละแผนงาน โครงการ และกิจกรรมทางดิจิทัลต่าง ๆ จะกำหนดกรอบระยะเวลา (time frame) ว่าเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด ผู้รับผิดชอบ (accountable) เป็นหน่วยงานใด รวมถึงต้องใช้ทรัพยากรหลัก (key resources) อะไรบ้างในการดำเนินงาน นอกจากนี้ บริษัทที่ปรึกษาระดับโลก อย่างเช่น บริษัท Garner Group เห็นว่าโครงการดิจิทัลขององค์กรควรแบ่ง ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ (1) โครงการที่เกี่ยวข้องกับการคิดออกแบบใหม่เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ หรือรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรแบบใหม่ (reinventing the business model project) (2) โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร (transforming the operation model project) (3) โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการหลักขององค์กร เพื่อให้กระบวนการหลักของ องค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด (optimizing the business process project) (4) โครงการที่เกี่ยวข้องกับการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อสนับสนุนให้ทั้งองค์กรเป็นการทำงานแบบดิจิทัล (digitalisation project) และ (5) โครงการที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในองค์กร (managing digital operation project)

กล่าวโดยสรุป ในการจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลขององค์กร จะมีคำถามพื้นฐานที่สำคัญ อยู่ 3 ประการที่ทุกองค์กรจะต้องนำมาตอบคำถามนี้ให้เกิดความชัดเจน คือ **ประการแรก** สภาพปัจจุบันทาง ดิจิทัลขององค์กรเป็นเช่นใด หรือเป็นการตอบคำถาม “as is” โดยเป็นการประเมินสภาพปัจจุบันทางดิจิทัลที่ เป็นอยู่ เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนว่าองค์กรมีจุดแข็ง (strengths) จุดอ่อน (weaknesses) และภาวะคุกคาม (threats) ทางดิจิทัลอะไรบ้าง ทั้งนี้การประเมินจะมีใช่เป็นการประเมินเฉพาะในส่วนที่เป็นโครงสร้าง พื้นฐาน เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์เท่านั้น แต่การประเมินจะต้องเป็นการประเมินที่มองแบบของรวมทั้งมอง ทางดิจิทัลที่เข้าไปสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรในภาพรวม โดยมององค์กรเป็นหน่วยวิเคราะห์ใน ภาพรวม (entity) โดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะไปช่วยพลิกผัน (disruption) ไม่ว่าจะเป็น การสร้างรูปแบบธุรกิจแบบใหม่ การพัฒนานวัตกรรมของสินค้าและบริการ การพัฒนานวัตกรรมการส่งต่อ ในการให้บริการแก่ลูกค้าบนประสบการณ์การเรียนรู้แบบใหม่ การพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ โดยทั้งหมดจะเป็นการวิเคราะห์บนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ช่วยมาปรับเปลี่ยนองค์กร ซึ่งในการ ประเมินสภาพปัจจุบันทางดิจิทัลขององค์กร มีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องวางกรอบการประเมินทางดิจิทัลที่ ชัดเจน เช่น มิติด้านคน (people perspective) มิติด้านกระบวนการ (process perspective) มิติด้านเทคโนโลยี (technology perspective) และมิติด้านข้อมูลและสารสนเทศ (data & information perspective) โดยที่ในแต่ละมิติดังกล่าว ก็จะต้องมีการประเมินให้เห็นถึงสภาพปัจจุบันทางดิจิทัลขององค์กรว่าเป็นอย่างไร เป้าหมาย ของการพัฒนาดิจิทัลขององค์กรในแต่ละมิติคืออะไร และอะไรคือช่องว่างทางดิจิทัลที่แสดงถึงความ แตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับเป้าหมายทางดิจิทัลที่องค์กรต้องการจะไปให้ถึง การวิเคราะห์ช่องว่างทาง ดิจิทัลในแต่ละมิติ จะทำให้องค์กรเห็นภาพของการปรับเปลี่ยนดิจิทัลที่ชัดเจนว่าควรริเริ่ม โครงการใดบ้าง (digital initiative) **ประการที่สอง** องค์กรต้องการจะมีวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายสุดท้ายอยู่ที่ใด หรือเป็นการ

ตอบคำถาม “to be” ซึ่งอาจเป็นระยะ 5 ปี หรือระยะ 20 ปี โดยที่องค์กรจะค้นหาโอกาสที่ยิ่งใหญ่ (big opportunities) ขององค์กรในอนาคตจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (digital government) การบริการลูกค้าบนประสบการณ์การเรียนรู้แบบดิจิทัล (digital customer experience) การปรับกระบวนการทางธุรกิจให้เป็นห่วงโซ่ที่มีคุณค่า (digital core business) โดยการวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสที่ยิ่งใหญ่ จะนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายที่ท้าทายทางดิจิทัลขององค์กรในท้ายสุด เช่น Google มองเห็นโอกาสที่ยิ่งใหญ่ในการพัฒนาธุรกิจต่างๆ บนประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใช้ในโลกยุคดิจิทัล จึงทำให้เกิด Google Services มากมายที่ตอบสนองผ่านแพลตฟอร์มทางธุรกิจต่างๆ มากมาย หรือ Alibaba ที่พัฒนาธุรกิจ e-commerce บนแพลตฟอร์มของตนเอง ก็เกิดจากการเห็น โอกาสในการขายแบบออนไลน์และโอกาสของการนำความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีมาใช้ในทางธุรกิจ เป็นต้น และ **ประการที่สาม** องค์กรจะต้องมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนในเรื่องใดบ้าง จากสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่จริง ไปสู่วิสัยทัศน์ที่เป็นเป้าหมายดิจิทัลสุดท้าย หรือเป็นการตอบคำถาม ได้แก่ “what is the gap?” และ “how to’s” ทั้งนี้การตอบคำถาม “what is the gap?” ก็เพื่อให้องค์กรสามารถที่จะระบุได้ว่า ช่องว่างระหว่างสิ่งที่องค์กรเป็นอยู่ กับ สิ่งที่ต้องการจะให้เป็น การวิเคราะห์ช่องว่าง (gap analysis) จะทำให้องค์กรได้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์กรยังมีความแตกต่างทางดิจิทัลระหว่างปัจจุบันและอนาคตที่ต้องการจะให้เป็นในเรื่องใดบ้าง จากนั้นก็มาวิเคราะห์ “how to’s” หรือทำอย่างไร ซึ่งก็จะเกี่ยวข้องกับการระบุแผนงาน โครงการที่แสดงถึงการริเริ่มในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ การที่จะเป็นองค์กรดิจิทัลได้นั้นจะต้องอาศัยแผนการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัลที่มองทั้งปัจจุบันและอนาคต มาสู่การกำหนดความท้าทายขององค์กรไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตลอดจนโครงการดิจิทัลที่สำคัญหรือที่เรียกว่า Quick Win Project ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งคนที่ทำหน้าที่วางแผนจะต้องวิเคราะห์และสามารถวาดแบบสถาปัตยกรรมดิจิทัลขององค์กรในอนาคตให้เห็นอย่างชัดเจนในระยะต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนของไทยควรจะนำแนวคิดของการวางแผนการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรของตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งมีจุดหมายปลายทางของการเป็นประเทศพัฒนาแล้วที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลอัจฉริยะมาใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาประเทศ

รายการอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี* (พ.ศ. 2560 - 2579). กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2562). *ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- Berman, S. J. (2012), Digital transformation: opportunities to create new business models. *Strategy & Leadership*, 40(2), 16-24.
- Doerr, J. (2018). *Measure What Matters: How Google, Bono, and the Gates Foundation Rock the World with OKRs*. New York: Portfolio.
- Greenway, A. et al. (2021). *Digital Transformation at Scale: Why the Strategy Is Delivery*. London: Publishing Partnership.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard: measures that drive performance*. *Harvard Business Review*, 70(1), 71–80.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1993). *Putting the Balanced Scorecard to Work*. *Harvard Business Review*, 71(5), 2–16.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *Using the Balanced Scorecard as a strategic management system*. *Harvard Business Review*, 74(1), 75-85.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *The Strategy-Focused Organization*. Boston: Harvard.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes*. Boston: Harvard Business School Press.
- Mintzberg, H. (1987). *The Strategy Concept: Five Ps for Strategy*. *California Management Review*, 30(1), 11-24.
- Perkin, N., & Abraham, P. (2017). *Building the Agile Business through Digital Transformation*. London: Koganpage.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. London: Free Press.
- Sopra Steria Consulting Company Report. (2023). *How to succeed and accelerate your digital transformation Project*.
- Steiss, A. W., (2003). *Strategic Management for Public and Nonprofit Organizations*. New York: Marcel Dekker, Inc.

CHAPTER 5

Vaz, N. (2021). *Digital Business Transformation: How Established Companies Sustain Competitive Advantage From Now to Next*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons: Wiley.

Zimmermann, A. et al. (2020). *Architecting the Digital Transformation: Digital Business, Technology, Decision Support, Management*. Manhattan, New York: Springer International Publishing.

บทวิจารณ์หนังสือ
 การบริหารรัฐกิจในโลกยุคศตวรรษที่ 21
Management Challenges for the 21st Century

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (Weena Phungviwatnikul)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

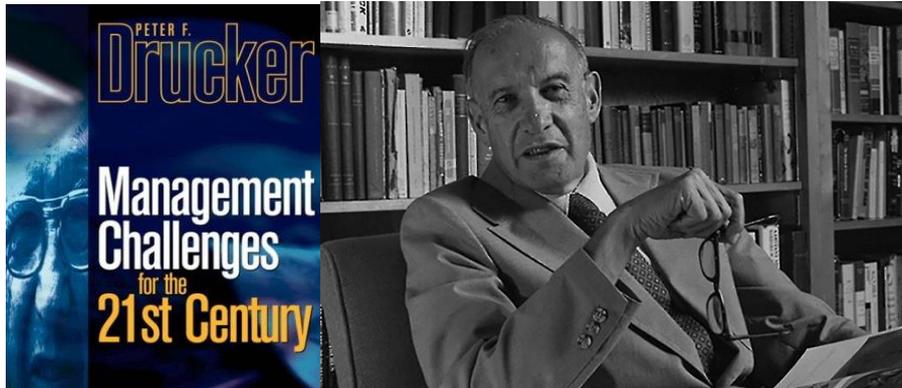
Asst. Prof. Dr., Faculty of Political Science Ramkhamhaeng University,

E-mail: narweena2497@gmail.com

Received: 27 April 2023

Revised: 29 June 2023

Accepted: 29 June 2023



ประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่ร่ำรวยหรือยากจน หรือพัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนาจะมีปัญหาทางการบริหารที่จะต้องเผชิญทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งปัญหาเหล่านี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคศตวรรษที่ 21 การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงานผ่านระบบ online และผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต สมัยแทบทุกองค์กร ปรากฏการณ์นี้จะปรากฏอยู่ในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ดังงานเขียนของ **Peter F. Drucker** ในหนังสือที่ชื่อว่า **Management Challenges for the 21st Century** ที่พูดถึงแนวคิดของการบริหารรัฐกิจในโลกยุคศตวรรษที่ 21 (Peter F. Drucker, 1999, pp. 1-197)

Peter Ferdinand Drucker เป็นทั้งนักเขียน ที่ปรึกษาด้านการบริหารการจัดการ เป็นนักคิดที่บุกเบิกแนวคิดด้านการบริหารจัดการขององค์กรธุรกิจสมัยใหม่ เป็นกูรูทางด้านการบริหารที่เป็นตำนานของโลกจนได้สมญานาม “บิดาแห่งการบริหารสมัยใหม่” หนังสือของเขาเป็นแนวทางและแหล่งค้นคว้า

ด้านมนุษย์ที่จัดตั้งธุรกิจ องค์กร รัฐบาลและหน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไรเพื่อสังคม งานเขียนของเขาได้ทำนายถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 รวมทั้งความเป็นภาคเอกชนและการกระจายอำนาจ ความรุ่งโรจน์ของญี่ปุ่นที่จะเป็นมหาอำนาจทางเศรษฐกิจในยุคนั้น ความเห็นทางการตลาดที่สำคัญ ความเร่งด่วนของสังคม ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

Peter F. Drucker เกิด 19 พ.ย. 1909 ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย เขาจบด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ณ มหาวิทยาลัยแฟรงเฟิร์ต ประเทศเยอรมนี ก่อนจะย้ายมาอยู่ประเทศสหรัฐอเมริกา และได้โอนสัญชาติเป็นพลเมืองอเมริกัน ในปี ค.ศ. 1943 เป็นอาจารย์สอนที่วิทยาลัยเบนนิงตัน ช่วงปี ค.ศ. 1942-1949 หลังจากนั้นเขาได้เป็นศาสตราจารย์ที่มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก ช่วงปี ค.ศ. 1950 - 1972 และในปี ค.ศ. 1971 เขาได้รับการแต่งตั้งเป็นศาสตราจารย์พิเศษด้านสังคมศาสตร์กับการบริหารการจัดการที่มหาวิทยาลัย Claremont Graduate และที่นี่เขาได้ช่วยก่อตั้ง Executive MBAs แห่งแรกขึ้นมาจนคณะบริหารธุรกิจได้ใช้ชื่อของ Peter F. Drucker graduate school of management เพื่อเป็นการให้เกียรติแก่เขาเมื่อปี ค.ศ. 1987 เขาสอนอยู่ที่นั่นในชั้นเรียนครั้งสุดท้าย เมื่อปี ค.ศ. 2002 ในขณะที่อายุได้ 92 ปี และเขาเสียชีวิตที่ Claremont, California ในปี ค.ศ. 2003 อายุ 93 ปี

Peter F. Drucker ปรมาจารย์ด้านการบริหารจัดการของโลก กล่าวว่าโลกในศตวรรษที่ 21 เป็นโลกแห่งความเสี่ยง เขาเคยกล่าวไว้ว่า การตัดสินใจขององค์กรในทุก ๆ ครั้งนั้นเต็มไปด้วยความเสี่ยง เพราะมันคือการตัดสินใจบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรที่มีในวันนี้ที่จะส่งผลต่ออนาคตที่ไม่แน่นอนและคาดเดาไม่ได้ในวันหน้า ซึ่งคำกล่าวของเขาในประเด็นนี้เกิดขึ้นเป็นจริงแล้วจากสถานการณ์วิกฤตโควิด - 19 ที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการบริหารความเสี่ยงขึ้นในองค์กร และแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของหน่วยงาน เมื่อเกิดสภาวะวิกฤตต้องหยุดชะงัก เป็นประเด็นร้อนที่ผู้บริหารพูดถึงกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะ Business Continuity Plan ที่ถูกมองว่าเป็นชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เป็นแนวทางของการบริหารรัฐกิจยุคหลังโควิด - 19 เพราะผลกระทบของวิกฤตโควิด - 19 ส่งผลต่อการจัดการห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก (Global Supply Chain) เนื่องจากโรงงานถูกปิด การเดินทางหยุดการเคลื่อนไหว เศรษฐกิจหยุดชะงัก กระทบตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ดังนั้น หนังสือ **Management Challenges for the 21st Century** เล่มนี้ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1999 ก่อนช่วงเปลี่ยนสหัสวรรษ เขากล่าวว่า โลกในศตวรรษที่ 21 เป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง และหนังสือนี้ว่าด้วยเรื่องแห่งการเปลี่ยนแปลง นั่นคือ ความเป็นจริงของสังคมใหม่ที่มีปัญหาท้าทายที่สำคัญสำหรับองค์กร ผู้บริหารหรือคนทำงานทุก ๆ คน และทุกวันนี้การเปลี่ยนแปลงหลายอย่างได้เกิดขึ้นจริงกับเราแล้ว ดังเช่น ปัญหาโรคระบาด ปัญหาสภาพแวดล้อม ฯลฯ ความมุ่งหวังของหนังสือนี้ ต้องการให้เราใคร่ครวญว่าความรู้ความสามารถที่ทุกคนมีอยู่จะสามารถจัดการกับปัญหาที่ท้าทายที่ปรากฏอยู่ในหนังสือเล่มนี้ เพื่อสร้างโอกาสให้กับองค์กรและตัวเราได้อย่างไร เปลี่ยนความท้าทายให้มีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยเนื้อหาของหนังสือมี 6 หัวข้อหลักในแต่ละหัวข้อจะมีปัญหาที่ท้าทาย ซึ่งเป็นภาพของ

อนาคตที่เกิดขึ้นแล้วในบางประเทศที่พัฒนาแล้ว จึงเป็นหนังสือที่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21 นี้

เนื้อเรื่องในหนังสือ

ความท้าทายในการบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21 6 หัวข้อ (The 6 Management Challenges for 21st Century) มีดังนี้

หัวข้อที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์พื้นฐาน (Fundamental Paradigm Shifts)

กระบวนทัศน์เป็นสมมติฐานเกี่ยวกับความเป็นจริง สิ่งที่เรากำหนดว่าเป็น “ข้อเท็จจริง” และวิธีที่เราเห็น โลกศตวรรษที่ 21 นำมาซึ่งความเป็นจริงทางสังคม เศรษฐกิจ และประชากร ซึ่งขัดแย้งกับวิถีคิดและการกระทำแบบเก่า เพื่อให้ประสบความสำเร็จในโลกใหม่นี้ จึงต้องปรับปรุงสมมติฐานดังกล่าวนี้

หัวข้อที่ 2 สร้างกลยุทธ์ที่ดีตามความแน่นอน 5 ประการ (Build Sound Strategies base on 5 Certainties)

กลยุทธ์ที่ดีช่วยให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกี่ยวข้องได้ แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงรอบตัวเรา มีความมั่นใจ 5 ประการที่ควรสร้างกลยุทธ์ตาม ได้แก่

1. อัตราการเกิดในประเทศพัฒนาแล้วจะลดลงอย่างต่อเนื่อง กลุ่มแรงงานจะลดลง อายุเฉลี่ยจะเพิ่มขึ้น และจะมีแรงกดดันสำหรับแรงงานข้ามชาติมากขึ้น องค์กรต้องค้นหาวิธีดึงดูดคนงานเก่าที่เกษียณแล้วแต่มีความรู้ให้ทำงานนอกเวลาแทนที่จะเกษียณเต็มเวลา

2. อย่าสนใจรายได้หรือส่วนแบ่งการตลาด มุ่งเน้นไปที่ส่วนแบ่งรายได้ที่ใช้แล้วทิ้งของลูกค้า สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารอยู่ในอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโตเต็มที่หรือกำลังตกต่ำเพื่อกำหนดทิศทางของกลยุทธ์ของผู้บริหาร

3. ในประเทศที่พัฒนาแล้ว บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของโดยกองทุนบำเหน็จบำนาญ/ กองทุนรวมที่ลงทุนในกองทุนเกษียณอายุของประชาชน สิ่งนี้เรียกร้องให้นิยามใหม่ของประสิทธิภาพและผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นในระยะยาว

4. การพึ่งพาด้านทุนต่ำ หรือการอุดหนุน/ การคุ้มครองจากรัฐบาล ไม่เพียงพออีกต่อไป เพื่อความอยู่รอดในระยะยาว องค์กรต้องมีการแข่งขันในระดับโลก

5. ช่องว่างระหว่างโลกาภิวัตน์ทางเศรษฐกิจกับการคุ้มครองระดับท้องถิ่น/ ภูมิภาค จะกว้างขึ้น องค์กรควรตัดสินใจโดยพิจารณาจากท้องถิ่น/ การเมือง

หัวข้อที่ 3 ข้อกำหนด 4 ประการของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (The 4 requirements of a change leader)

ผู้นำไม่สามารถหลีกเลี่ยง คาดการณ์หรือจัดการการเปลี่ยนแปลงได้ แต่สามารถที่จะอยู่ข้างหน้า และมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ในช่วงเวลาวิกฤติ วิธีที่ดีที่สุดในการเอาตัวรอดจากการเปลี่ยนแปลงคือการเป็นผู้นำด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. กำหนดนโยบายเพื่อกำหนดอนาคต รวมถึงการใช้ “การละทิ้งที่เป็นระบบ” และ “การปรับปรุงที่เป็นระบบ” เพื่อนำทรัพยากรขององค์กรไปสู่โอกาสสูงสุด
2. ใช้นวัตกรรมอย่างเป็นระบบ โดยการตรวจสอบสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอและแปลงการเปลี่ยนแปลงเชิงรุกให้เป็นโอกาสในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ
3. ใช้การนำร่อง เพื่อบ่งชี้การเปลี่ยนแปลง เนื่องจากแนวคิดที่ก้าวล้ำและการแก้ปัญหาไม่สามารถตรวจสอบได้จากการผ่านการวิจัยตลาด หรือการสร้างแบบจำลองแบบเดิมได้
4. สมดุลระหว่างความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงกับความต่อเนื่อง

หัวข้อที่ 4 จัดการกับความท้าทายด้านข้อมูลใหม่ (Addressing the New Information Challenges)

เป็นเวลา 50 ปีที่การปฏิบัติข้อมูลมุ่งเน้นไปที่การรวบรวม การจัดเก็บและการนำเสนอข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้เปลี่ยนวิธีการใช้งานหรือปฏิบัติงานของเราไปแล้ว การปฏิบัติข้อมูลครั้งใหม่ในศตวรรษที่ 21 จะเปลี่ยนจาก “T” เป็น “I” ใน “IT” จะไม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีหรือระบบอีกต่อไป แต่วิธีที่เราตีความ จัดระเบียบและใช้ข้อมูลทำให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น จัดการความเสี่ยงและสร้างมูลค่าสูงสุดจากข้อมูล

หัวข้อที่ 5 ความท้าทายของผลิตภาพของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (The Challenge of Knowledge Worker Productivity)

ในศตวรรษที่ 20 ความสำคัญอย่างยิ่งยวดของฝ่ายบริหารคือ การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ใช้แรงงาน โดยใช้อุปกรณ์การผลิต ส่วนในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นที่การเพิ่มผลผลิตของงาน ความรู้และผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ นี่เป็นบทสำคัญที่อธิบายถึงความแตกต่างในการบรรลุผลสำเร็จของการทำงานด้วยตนเองและงานที่ใช้ความรู้ โดยทั่วไปแล้วการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ มีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารต้องใช้ปัจจัยหลัก 6 ประการ ซึ่งตรงข้ามกับสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานด้วยตนเอง ได้แก่ การกำหนดงานให้ชัดเจน, การรับผิดชอบต่อผลลัพธ์, ใช้นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง, การเรียนรู้หรือการสอนงาน, การกำหนดหรือการวัดคุณภาพ และปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร (ไม่ใช่ค่าใช้จ่าย)

หัวข้อที่ 6. ความท้าทายในการบริหารตนเอง (The Challenge of Managing Ourselves)

“การบริหารตนเอง” เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้คำถามข้างต้นเพื่อรับข้อมูลเชิงลึกที่จำเป็น ซึ่งผู้บริหารต้องใช้เพื่อดูแลอาชีพของตัวเราในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ สามารถมีอาชีพการงานที่มีประสิทธิผล เป็นเวลามากกว่า 50 ปี ในการบริหารอาชีพของผู้บริหาร ต้องตอบคำถามสำคัญ 5 ข้อ ได้แก่

1. อะไรคือจุดแข็งเฉพาะตัวของผู้บริหาร? (What are my unique strengths?)

ใช้การวิเคราะห์คำติชม เพื่อเรียนรู้จุดแข็ง ดำเนินการและคุณค่าของตัวเราก็คืออะไร

2. ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ที่ไหน? (Where do I belong?)

ระบุโอกาสที่เหมาะสม ซึ่งเหมาะสมกับจุดแข็ง บุคลิกภาพ และค่านิยมเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน

3. การช่วยเหลือของผู้บริหารควรเป็นอย่างไร? (What should my contribution be?)

พิจารณาว่าสถานการณ์ต้องการอะไร วิธีที่สามารถมีส่วนร่วมมากที่สุดและผลลัพธ์ที่จะสร้าง

ความแตกต่าง

4. ผู้บริหารจะรับผิดชอบความสัมพันธ์ได้อย่างไร? (How can I take relationship responsibility?)

รับผิดชอบในการสร้างความสัมพันธ์และพันธมิตรที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร

5. ผู้บริหารจะอย่างไรกับครึ่งหลังของชีวิต? (What will I do with the second half of my life?)

ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถคาดหวังได้ 2 - 3 อาชีพ ในชีวิตของพวกเขา ค้นหอาชีพที่สองของผู้ปฏิบัติงาน โดยการย้ายไปยังสภาพแวดล้อมอื่น เริ่มต้นอาชีพคู่ขนาน หรือเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคม

การวิจารณ์

จากเนื้อหา 6 หัวข้อในหนังสือเล่มนี้มีความโดดเด่นและมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อนักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป โดยผู้วิจารณ์สรุปได้ ดังนี้

1. มีการพูดถึงแนวคิดของการบริหารรัฐกิจสมัยใหม่ เช่น การบริหารที่ผู้บริหารจะต้องใช้ส่วนของกลไกการบริหาร (Customer System Management: CSM) มาใช้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยไม่หวังผลกำไร บางครั้งอาจอาศัยอาสาสมัครเข้ามาช่วยงาน

2. การจัดรูปแบบขององค์กร ไม่มีรูปแบบเดียว มีแต่องค์กรรูปแบบที่เหมาะสม

3. ไม่มีการบริหารงานบุคคลที่ดีที่สุด มีแต่การบริหารคนให้มีความรู้ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จ

4. เป้าหมายของการนำเทคโนโลยีมาใช้ก็เพื่อบริการลูกค้า

5. ขอบเขตของการบริหาร ไม่ใช่แค่กฎหมาย แต่เป็นการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์

6. การบริหารไม่มีขอบเขตทางการเมือง แต่มุ่งประโยชน์มากกว่า

7. ผลสัมฤทธิ์สามารถเกิดขึ้นภายนอกสถาบันได้ เช่น ในระบบเครือข่าย (Net Work)

8. การบริหารต้องมีความรับผิดชอบ (accountability)

ในหนังสือเล่มนี้นอกจากแนวคิดการบริหารรัฐกิจแล้ว ยังมีแนวโน้มให้แง่คิดในเรื่องอื่น ๆ ด้วย ได้แก่

1. เนื้อหาของหนังสือมุ่งยึดหลัก 3 ป. ได้แก่ ประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
2. มุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชน
3. มุ่งศึกษาการบริหารทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน
4. มุ่งศึกษาทักษะ พฤติกรรม และค่านิยมที่เป็นอุดมคติของการบริหารรัฐกิจ
5. มุ่งศึกษาเกี่ยวกับพื้นที่ที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน (substantive Area) เพราะมีความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาประเทศ เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

สำหรับในส่วนของผู้วิจารณ์ ขอวิธีการเขียนเรื่องราวที่มีความละเอียด มีกรณีศึกษา มีการนำเสนอประสบการณ์ชีวิตของผู้เขียนมาประกอบในเชิงวิชาการ สอนให้ผู้อ่านเกิดปัญญาให้เรารู้จักคิด สอนให้เรา รู้จักถามคำถามที่เหมาะสม ให้รู้จักวิเคราะห์ด้วยวิธีคิดใหม่ ๆ เพื่อให้พ้นจากกรอบแนวคิดแบบเดิม ๆ หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะที่จะเป็นหนังสือที่นักบริหาร นักวิชาการ และนักศึกษาควรอ่านประกอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการบริหารและใช้อ้างอิงได้

กล่าวโดยสรุป หนังสือเรื่อง **Management Challenges for the 21st Century** โดย **Peter F. Drucker** ได้รวมตัวอย่างมากมายเกี่ยวกับผลกำไร องค์กรไม่แสวงหากำไร และองค์กรภาครัฐ ตลอดจนมุมมองและข้อมูลเชิงลึกของเขาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ตลอดหลายศตวรรษที่ผ่านมา สิ่งเหล่านี้ช่วยแสดงให้เห็นบทบาทและความท้าทายของการบริหารจัดการสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย ซึ่งเป็นการอำนวยประโยชน์ (complementary) ต่อการบริหารและการจัดการเป็นอย่างดี

รายการอ้างอิง

Drucker, P. F. (1999). *Management Challenges for the 21st Century*. New York: Haper Collins Publisher Inc.

คำแนะนำสำหรับการเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ ในวารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง

การเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษาและผู้สนใจ ได้มีโอกาสเสนอผลงานทางวิชาการ ในสาขา รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ การเมือง การปกครอง และสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ได้มีโอกาสเสนอผลงานทางวิชาการเพื่อเผยแพร่

กองบรรณาธิการวารสารจึงขอเชิญชวนคณาจารย์ บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องส่งบทความวิชาการ บทความงานวิจัย และบทความปริทรรศน์ (Review Article) เพื่อจัดพิมพ์เผยแพร่ในวารสารเป็นวารสาร ราย 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ) มีกำหนดการตีพิมพ์ในเดือน มกราคม-มิถุนายน และกรกฎาคม-ธันวาคม ของทุกปี

ข้อกำหนดของการเขียนบทความ ดังนี้

1. ความยาวของบทความ 15-20 หน้ากระดาษ A4 (บน-กั้นหน้า 1.5 นิ้ว / ต่าง-กั้นหลัง 1 นิ้ว)
2. ชนิดของอักษรที่พิมพ์ AngsanaNew ขนาด 16 พอยท์
3. รูปแบบการนำเสนอบทความวิชาการ
ประกอบด้วย
 - ชื่อเรื่อง (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
 - ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียน และตำแหน่ง สังกัด หน่วยงาน (หากเป็นนิสิตระดับหลักสูตรและสถาบันการศึกษา) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
 - บทคัดย่อภาษาไทย 10-25 บรรทัด
 - บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) โดยเนื้อต้องเหมือนกับบทคัดย่อภาษาไทย
 - คำสำคัญ (Keywords) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
 - บทนำ
 - เนื้อหา
 - บทสรุป
 - รายการอ้างอิง

4. รูปแบบการนำเสนอบทความงานวิจัย ประกอบด้วย

- ชื่อเรื่องงานวิจัย (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียน และตำแหน่ง สังกัด หน่วยงาน (หากเป็นนิสิตระดับหลักสูตรและสถาบันการศึกษา) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- บทคัดย่อภาษาไทย 10 -25 บรรทัด
- บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) โดยเนื้อต้องเหมือนกับบทคัดย่อภาษาไทย
- คำสำคัญ (Keywords) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- บทนำ
- วัตถุประสงค์การวิจัย
- กรอบแนวคิดการทำวิจัยหรือสมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)
- ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิด ทฤษฎี)
- วิธีการวิจัย
- ผลการวิจัย
- อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย
- รายการอ้างอิง (นาม-ปี APA)

5. การอ้างอิงเนื้อหาใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association) ตามหนังสือ สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า (ภาควิชาสารสนเทศศึกษา) คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. สารสนเทศและการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพมหานคร: สัคดี โสภาคการพิมพ์, 2551. และการค้นคว้าและการเขียนรายงาน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การค้นคว้าและการเขียนรายงาน. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540)

6. บทความที่ส่งเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อนและต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น

สำหรับการจัดส่งบทความเพื่อตีพิมพ์นั้น

กรุณากรอกแบบนำส่งบทความแล้วสแกน แบบนำส่งบทความ พร้อมทั้งส่งไฟล์ข้อมูลของบทความฉบับเต็มเป็น word และ pdf. เข้าสู่ระบบ <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/papojournal>

***** กรณีที่บทความไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน และรูปแบบการเขียนบทความอย่างครบถ้วน ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งกลับไปยังผู้เขียน เพื่อความถูกต้องและเรียบร้อยต่อไป**

- โทรศัพท์ 0-3810-2369 ต่อ 122 หรือ 115 , 0-3839-0243 ฅปภา จิรมงคลเลิศ และธารทิพย์
ภาวะวิภาต

- ในกรณีที่เป็นบุคคลภายนอก ต้องชำระค่าลงวารสาร จำนวน 2,500 บาท โดยชำระได้ที่
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หรือ ชำระผ่านทางธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชีมหาวิทยาลัย
บูรพา เลขที่บัญชี 386-1-00442-9 สาขาแหลมทอง บางแสน และส่งหลักฐานการ ชำระเงินมาที่ E-mail:
polscilawjournal@gmail.com กองบรรณาธิการจะพิจารณาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความและแจ้งผล
การพิจารณาให้ผู้เขียนบทความวิชาการ/ บทความวิจัยทราบ สำหรับบทความที่ผ่านการกลั่นกรองจาก
ผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารเพื่อเผยแพร่ต่อไป

อนึ่ง บทความทุกเรื่องทีตีพิมพ์ในวารสารฯ จะได้รับการอ่านและการประเมินโดย ผู้ทรงคุณวุฒิใน
สาขาวิชานั้นๆ กองบรรณาธิการของสงวนสิทธิ์ในการบรรณาธิการ และ ลำดับการตีพิมพ์ก่อน – หลัง ทั้งนี้
ถ้อยคำ ข้อเขียน ข้อคิดเห็นและข้อสรุปในบทความย่อและบทความทุกเรื่อง ถือเป็นผลงานวิชาการของผู้เขียน
โดยกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

The Guidelines for Articles Submitting to be Considered for Publication in Journal of Public Administration and Politics

Faculty of Political Science and Law, Burapha University offers Journal of Public Administration and Politics with the objectives of promoting and supporting lecturers, personnel students and interested persons to have the opportunity to present and disseminate their academic work in political science, public administration and related fields.

The editorial board welcome lecturers, personnel and interested persons to send academic articles, research articles and review articles for print publication in Journal of Public Administration and Politics. The journal publishes every 6 months (2 issues per year). The scheduled print publication months are June and December. The requirements are at follows;

1. The length of an article: 15 - 20 pages of A4 paper

2. The type of the printed characters: 16-point Angsana New font 16

3. The format for submitting academic articles consists of

- Title (Thai and English) – Abstract (Thai and English)
- Full Name, position and organization
- Thai and English Abstract must have the same content.
- The content of the Thai Abstract must be in accordance with the English one.

The text length of Thai and English abstract altogether must not exceed 10 - 25 lines.

- Keywords
- Introduction
- Main text
- Conclusion
- Reference

4. The format for writing research article/ The research article format consists of

- Research Title (Thai and English)
- Abstract (Thai and English)
- Thai and English Abstract must have the same content.
- Full Name, position and organization
- The content of Thai Abstract must be in accordance with the English one. The text length of Thai and English abstract altogether must not exceed 10 - 25 lines.
- Keywords
- Introduction
- Research Objective
- Conceptual Framework/ Research Hypothesis
- Review of Related Literatures
- Research Method
- Research Result
- Discussion and Research Suggestion
- Reference

5. A footnote citation format for text references is used as shown (APA style)

Example Citing References in Text

(Downs, 2012, p. 60) or Downs (2012, p. 60)

(Fawcett and Andrew, 1999, pp. 101-110) หรือ Fawcett and Andrew (1999, pp. 101-110)

Example References

Ritchie, B. W. (2003). *Managing Educational Tourism*. Clevedon, UK: Channel View Publications.

Lewin, K., Lippit, R., & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, 10(2), 271-301.

BBC. (2013). *Chile's judges apologize for their actions after coup*. Retrieved September 5, 2015, from <http://www.bbc.com/news/world-latin-america-23967816>

The authors can contact the editorial board via Email polscilawjournal@gmail.com in order to get a file about reference method for publishing Journal of Public Administration and Politics. Alternatively, the authors can check the format in the journal website.

6. The articles submitted to the journal to be reviewed for publication must not have already been published elsewhere and not currently be under consideration for publication by other journals

Regarding the article sending, please send

<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/papojournal>

The editorial board will consider choices of referees to assess articles and notify the results to the authors of the academic/research articles. Accepted articles will be published in the Journal.

