



Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University

Vol. 11 No.2 (July–December) 2019

กระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ ธรรมภิบาล และการแก้ไขปัญหาชุมชน :

กรณีศึกษาหมู่บ้านคลองคู อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก

วัลลภ สุขสวัสดิ์¹, ปริญา สร้อยทอง², สุทธิชัย ยังสุข³คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร^{1,2,3}Email: wanlapats@hotmail.com¹, parinyas_nu@yahoo.com², shuthichaiy@nu.ac.th³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วนในชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะในชุมชนโดยใช้กระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและธรรมภิบาล โดยนำเครื่องมือที่ส่งเสริมประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและหลักธรรมาภิบาลจำนวนสี่เครื่องมือมาใช้ และกำหนดให้ใช้ขั้นตอนที่แตกต่างกัน ได้แก่ แบบประเมินความไม่พึงพอใจในการบริการสาธารณะ บัตรคะแนนประชาชน การเรียนรู้การใช้ปัจจัยงบประมาณและการปฏิบัติการร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาชุมชน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าความถี่และการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัยโดยการตีความสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการใช้เครื่องมือการวิจัย ผลการศึกษาพบว่าปัญหาสำคัญที่ชุมชนต้องการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วนได้แก่ ปัญหาการขบขี้จักรยานยนต์ของวัยรุ่นในยามวิกาลที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลอื่นและปัญหายาเสพติดในชุมชน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวกระทำโดยการอภิปรายให้ได้ฉันทมติและการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไขปัญหายั่งยืน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ได้จากงานวิจัยคือการเสนอให้ภาครัฐนำเครื่องมือการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ, ธรรมภิบาล, การแก้ไขปัญหามุมชน



Deliberative Democracy, Good Governance and Community Problem Solving: a Case Study of Klongkoo Village, Muang District, Phitsanulok Province

Wanlapat Suksawas¹, Parinya Soithong², Suthichai Youngsuk³

Faculty of Social Sciences, Naresuan University^{1,2,3}

Email: wanlapats@hotmail.com¹, parinyas_nu@yahoo.com², shuthichaiy@nu.ac.th³

Abstract

This study was a Participatory Action Research (PAR) which highly emphasized a collaboration of many sectors to solve community problems. The main objective was to solve problems from public service delivery in the community by employing deliberative democracy and the principle of good governance. Four crucial tools, which were expected to promote the principles of deliberative democracy and good governance, were employed in the research process. These were: 1) a form to evaluate dissatisfaction in public service delivery; 2) people scorecard; 3) budget literacy; and 4) problem solving by collective cooperation. Frequency and measures of central tendency were used for quantitative data analysis. Analytic induction was used for qualitative data analysis to interpret and create conclusions based on data obtained from research tools. It was found that the problems of teenagers' driving motorcycles regardless of safety in the matter of life and property of others at night, and drugs problem, as agreed by the community, were highly critical and needed to be solved urgently. To solve these problems, people and governmental sectors need to correctively cooperate for making community rules, regulations, and practices for sustainable problem solving. Proposals to the government could be made as this study suggests. The governmental agencies could apply the research tools in the process of policy making and policy implementation. It is hoped that government agencies will be able to solve problems and respond to people's needs more efficiently.

Keywords: deliberative democracy, good governance, community problem solving



บทนำ

กระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ ธรรมชาติและการแก้ไขปัญหาชุมชน มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการแก้ปัญหาชุมชน ที่เริ่มต้นจากการกำหนดและวิเคราะห์ปัญหาโดยประชาชนในชุมชนเป็นหลัก โดยมีการประเมินปัญหา ความต้องการของชุมชน การร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ กระตุ้นจิตสำนึกหรือกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจ การปฏิบัติการ การแก้ไขและพัฒนาให้เหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน (Kemmis, McTaggart, & Nixon, 2013) การวิจัยนี้มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะในชุมชนโดยผ่านกระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและหลักธรรมชาติ โดยการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วน ได้แก่ ผู้นำท้องที่และท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคมและประชาชน โดยมีการจัดตั้งเป็นคณะทำงานชุดต่าง ๆ ในการดำเนินงานโครงการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่คณะผู้วิจัยได้กำหนดไว้

การทำงานร่วมกันประชาชนในพื้นที่เพื่อสร้างการตระหนักรู้ถึงความสำคัญและความจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะเพื่อการพัฒนาประชาธิปไตยชุมชน โดยเน้นการพัฒนาช่องทางทางประชาธิปไตยผ่านกระบวนการปรึกษาหารือ (Deliberative Democracy) ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเสวนาหาทางออก (Deliberative Dialogue) ร่วมกันการสร้างนวัตกรรมทางสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรม โดยงานวิจัยชิ้นนี้นำหลักการการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เน้นสภาพการณ์จริง (Contextual Action Research) หรือการวิจัยที่เน้นเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) มาประยุกต์เนื่องจากต้องการให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในภาพรวมของลักษณะของชุมชน นำไปสู่การออกแบบโครงการเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงบนพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งร่วมกันดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจกับสภาพการณ์ที่เป็นจริง ค้นหาความหมายจากความจริง และกำหนดแนวทางให้บรรลุความสำเร็จ รวมทั้งทดลองปฏิบัติจริงในสภาพการณ์ที่เป็นธรรมชาติ ตลอดจนสะท้อนผลการปฏิบัติไปสู่การเรียนรู้ในชุมชนที่ตนอาศัยอยู่ (Inayatullah, 2006; สุชาติ รังสินันท์, 2545)

คณะผู้วิจัยได้ร่วมกันออกแบบกระบวนการวิจัยโดยยึดหลักการจากแนวคิดประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและหลักธรรมชาติ โดยกำหนดให้กระบวนการวิจัยต้องผ่านเครื่องมือที่สำคัญ 4 เครื่องมือ ได้แก่ 1) แบบประเมินความไม่พึงพอใจในบริการสาธารณะ (a form for evaluate dissatisfaction in public service delivery) 2) บัตรคะแนนประชาชน (people

scorecards) 3) การเรียนรู้การใช้จ่ายงบประมาณ (budget literacy) และ 4) การปฏิบัติการร่วมกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง (problem solving by collective cooperation) โดยเครื่องมือแต่ละชิ้นมีความสำคัญและมีวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ที่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไป

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญคือการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะในชุมชนโดยผ่านกระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและหลักธรรมชาติ โดยการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วน ในหมู่บ้านคลองคู อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยสาเหตุหลักในการเลือกพื้นที่นี้ คือพื้นที่ดังกล่าวเป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีความหลากหลายของสภาพแวดล้อม กล่าวคือมีลักษณะของสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท กิจกรรมทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับการเกษตรและรับจ้างเป็นสำคัญ ชุมชนบางส่วนยังคงวิถีชนบทไว้ในขณะที่บางพื้นที่กลายเป็นชุมชนใหม่ที่ดำเนินชีวิตตามแบบสังคมเมือง ปัญหาของสังคมเป็นเรื่องของการได้รับการบริการสาธารณะจากภาครัฐที่ไม่เพียงพอ มีปัญหาเรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ด้านการคมนาคม สุขอนามัย สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (กรองมล สิทธิเกษร, 2549; ทศพล จูม้น, 2552) จากสภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าพื้นที่ดังกล่าวอาจมีประเด็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่การวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะในชุมชนหมู่บ้านคลองคู อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้กระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและหลักธรรมชาติ

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ

ประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจศึกษาจากนักวิชาการและนักพัฒนาประชาธิปไตยอย่างต่อเนื่อง (เช่น การศึกษาของ Freeman, 2000; Rodgers, 2001; Warren, 1996; Weithman, 1995) และได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับการนำหลักการดังกล่าวมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจสาธารณะ (Gutmann & Thompson, 2009) โดยแนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับหลักความเท่าเทียมกันของปัจเจกบุคคล และหลักการสิทธิเสรีภาพ เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนคำนึงถึงวิธีการในการแสวงหาทางออกให้กับปัญหาหรือประเด็นสาธารณะโดยผ่านกระบวนการสนทนา



พูดคุย ปรีกษณ์มิตร การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารราชการแผ่นดิน สามารถนำหลักการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือมาประยุกต์ใช้ได้โดยจัดเป็นกระบวนการของการตกลงร่วมกันด้วยเหตุผลระหว่างประชาชนกับหน่วยงานผู้ใช้อำนาจรัฐ ให้ประชาชนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ปราศจากความหวาดระแวงอำนาจรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประเด็นที่ปรึกษากันนั้นควรเป็นประเด็นสาธารณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดได้ มีความเข้าใจอย่างชัดเจนในประเด็นปัญหาและรับรู้ถึงความสำคัญในการถกเถียงและการพูดคุยกัน (Dryzek, 2002; สติธร ธนานิธิโชติ, 2559)

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าประเด็นที่พูดคุยกันจะไม่ใช้ประเด็นส่วนตัวที่เกิดจากการเรียกร้องหรือการรักษาสีห์ ผลประโยชน์ส่วนตัวของปัจเจกบุคคล ตรงกันข้ามการปรึกษาหารือดังกล่าวต้องดำเนินการเพื่อนำไปสู่ความผูกมัดให้เกิดการกระทำบางอย่าง เช่น ข้อผูกมัดให้เกิดแก้ไขปัญหาหรือการสร้างกฎระเบียบขึ้นมาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำไปปฏิบัติตาม ทั้งนี้ข้อตกลงต้องได้รับการเปิดโอกาสให้มีการนำมาเจรจาพูดคุยกันอีกในอนาคต หากต้องมีการปรับปรุงแก้ไขข้อผูกมัดเดิม (Freeman, 2000; Warren, 1996; สติธร ธนานิธิโชติ และ วิชุดา สาธิตพร, 2557)

แนวคิดธรรมาภิบาล

แนวคิดธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี เป็นมิติกระบวนการของการบริหารจัดการงานภาครัฐ มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่สามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนในสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อเรียกร้อง (ปริญาญา สร้อยทอง & สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2555) มีการรวมตัวกันของประชาชนหรือกลุ่มพลังมวลชนเพื่อเข้ามามีบทบาทในการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานทางการเมืองและการบริหารงานภาครัฐ (Lockwood, 2010)

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดีในประเทศไทยได้เกิดขึ้นหลังภาวะวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 และมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (Thailand Development Research Institute หรือ TDRI) ได้จัดทำข้อเสนอเพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลไทย พ.ศ.2542 (Bowornwathana, 2000) ต่อมาเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในโครงการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี จนกระทั่งมีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และได้รับการ

ตราขึ้นเป็นกฎหมายในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้ออกเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ.2546 เป็นต้นมา เพื่อให้หน่วยงานของรัฐบาลนำไปดำเนินการต่อไป (ปริญาญา สร้อยทอง & สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2555)

การสร้างหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมุ่งส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) ได้แก่ การมีกฎหมายที่ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม นอกจากนี้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะไม่ถูกริดรอนและละเมิดจากอำนาจรัฐ (Graham, Plumptre, & Amos, 2003; Van Doeveren, 2011)

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดมั่นในความถูกต้องดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม และส่งเสริมให้ประชาชนในชาติมีความซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัย และประกอบอาชีพสุจริต (Graham et al., 2003)

3. หลักความโปร่งใส (Accountability) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน (Lockwood, 2010)

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญ โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การเสนอความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ หรือการแสดงประชามติ (Graham et al., 2003)

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน (Graham et al., 2003)

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนในชาติมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการ



อย่างมีคุณภาพ และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์
ยั่งยืน (ปัญญา ฉายะจินตาวงค์ และ รัชนิ ภูตระกูล, 2544)

ดังนั้นการบริหารจัดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะต้องก่อให้เกิดการ
สร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีบนหลักสำคัญดังกล่าว
ข้างต้น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการ
บริการสาธารณะที่ดีแล้ว ก็ย่อมส่งผลให้สังคมและชุมชนโดยรวมดี
ขึ้นด้วยเช่นกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
รวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน โดยใช้เครื่องมือที่สำคัญสี่
อย่าง การเก็บข้อมูลกระทำโดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ได้แก่
การสำรวจ การสัมภาษณ์ การเสวนากลุ่ม การสังเกต
จัดประชุมและการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะ
โดยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนกิจกรรมในการนำ
เครื่องมืองานวิจัยไปประยุกต์ใช้ ซึ่งมีรายละเอียดการใช้เครื่องมือ
ต่าง ๆ ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขั้นตอน เครื่องมือ และรายละเอียดการวิจัย

ขั้นตอน	เครื่องมือ	กลุ่มเป้าหมาย	วัตถุประสงค์
1. การทำข้อตกลงร่วมกันเรื่อง ขอบข่ายการดำเนินโครงการ	การประชุมชี้แจง	ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่นและ ประชาชนในชุมชน	ทำความเข้าใจในข้อตกลงและกระบวนการ ทำงาน
2. การวางแผนและคัดเลือกพื้นที่ เป้าหมายและคณะทำงานในพื้นที่ เพื่อการดำเนินกิจกรรม	การประชุมกลุ่มย่อย	ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่นและ ประชาชนในชุมชน	1. คัดเลือกพื้นที่ที่มีศักยภาพ มีความเหมาะสม และมีความพร้อม 2. คัดเลือกคณะทำงานในพื้นที่ดำเนินกิจกรรม ร่วมกับคณะผู้วิจัย
3. การฝึกอบรมคณะทำงานในพื้นที่	การอบรมการใช้เครื่องมือ	คณะทำงานในพื้นที่	คณะทำงานในพื้นที่มีความเข้าใจในการใช้ เครื่องมือ “บัตรคะแนนประชาชน” และ “การ เรียนรู้การใช้จ่ายงบประมาณ”
4. การสร้างแบบสอบถาม	แบบประเมินความไม่พึง พอใจในบริการสาธารณะ	คณะทำงานในพื้นที่และ ประชาชนในหมู่บ้านคลองคู	ให้ประชาชนสะท้อนความไม่พึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐผ่าน การทำแบบแบบประเมิน
5. จัดเวทีชาวบ้าน	การจัดประชุม การใช้บัตรคะแนน ประชาชนและ การเรียนรู้การใช้จ่าย งบประมาณ	คณะทำงานในพื้นที่และ ประชาชนในหมู่บ้านคลองคู	1. คณะทำงานในพื้นที่แจ้งผลการประเมินความ ไม่พึงพอใจสาธารณะให้กับประชาชน 2. ประชาชนติดบัตรคะแนนเพื่อจัดลำดับ ความสำคัญของประเด็นปัญหาที่ตนคิดว่า สมควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน 3. ประชาชนได้เรียนรู้การใช้จ่ายงบประมาณ แผ่นดิน
6. จัดเวทีหน่วยงาน	การประชุม ประชาเสวนา	หน่วยงานราชการที่ให้ รับผิดชอบในปัญหาที่สมควร ได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน คณะทำงานในพื้นที่ ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่นและ ประชาชนในชุมชน	เปิดโอกาสให้หน่วยงานราชการที่อธิบายประเด็น ต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการรับทราบ
7. การปฏิบัติการร่วมกันเพื่อสร้าง การเปลี่ยนแปลง	การปฏิบัติการแก้ไขปัญหา การบริการสาธารณะ	หน่วยงานราชการที่ให้ รับผิดชอบ คณะทำงานในพื้นที่ ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่นและ ประชาชนในชุมชน	การให้หน่วยงานราชการและให้ประชาชน ร่วมกันแก้ไขปัญหาของชุมชน



จากตารางข้างต้นการวิจัยนี้วางแผนใช้เครื่องมือที่สำคัญ สี่อย่าง ซึ่งรายละเอียดของแต่ละเครื่องมือสามารถอธิบายได้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ 1 แบบประเมินความไม่พึงพอใจในบริการสาธารณะ เครื่องมือนี้ถูกนำมาใช้บนหลักการว่าการให้บริการสาธารณะนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อให้บริการพื้นฐานและสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตให้ประชาชนและสังคมโดยรวม การจัดทำแบบประเมินความไม่พึงพอใจในบริการสาธารณะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้ประเมินว่าตนมีความไม่พอใจต่อการบริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐหรือไม่ อย่างไร

ทั้งนี้ ในการตอบแบบประเมินประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้ว่าตนไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นใดได้ โดยอิสระและเสรี คณะทำงานในพื้นที่ทำหน้าที่ในการจัดทำแบบประเมินความไม่พึงพอใจในลักษณะของแบบสอบถามอย่างง่าย ซึ่งอยู่ภายใต้การให้คำแนะนำและการกำกับดูแลของคณะผู้วิจัย และนำไปสอบถามประชาชนในชุมชน จากนั้นจึงนำมาสรุปผลการสอบถามตามหลักการการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าความถี่และการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง โดยคำตอบของแต่ละบุคคลจะถูกปกปิดเป็นความลับ เฉพาะผลการตอบแบบประเมินเท่านั้นที่จะถูกนำไปนำเสนอต่อไป

ในขั้นตอนต่อไปคณะทำงานในพื้นที่จะสรุปว่าประชาชนมีความไม่พึงพอใจต่อการบริการสาธารณะในชุมชนหรือไม่ ถ้ามีต้องระบุว่าประเด็นใดบ้าง โดยต้องเรียงลำดับจากคำตอบที่ได้รับจากประชาชน ผลจากการประเมินดังกล่าวนี้จะทำให้ผู้วิจัยและคณะทำงานในพื้นที่สามารถนำไปเป็นข้อเสนอในการร่วมกันแก้ไข ปัญหาของชุมชนได้ตรงประเด็นและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ 2 บัตรคะแนน คือกระบวนการที่คณะผู้วิจัยได้ออกแบบให้จัดทำหลังจากคณะทำงานในพื้นที่สามารถสรุปประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจในการบริการสาธารณะของภาครัฐในชุมชนแล้ว จากนั้นคณะผู้วิจัยและคณะทำงานในพื้นที่จะได้ดำเนินการจัดเวทีประชาชน มีวัตถุประสงค์หลักคือการนำประเด็นต่างๆที่ประชาชนไม่พึงพอใจมานำเสนอให้ผู้เข้าร่วมเวทีประชาชนได้รับทราบ และให้ผู้เข้าร่วมประชุมเลือกทำให้คะแนน โดยการทำเครื่องหมายในประเด็นที่ตนเห็นว่าเป็นประเด็นที่เร่งด่วนและมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถได้รับการแก้ไขปัญหามากที่สุดข้อจำกัดที่ท้องถิ่นมีอยู่ ณ ขณะนั้น

กิจกรรมบัตรคะแนนประชาชนถือได้ว่ามีส่วนในการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมจากประชาชนโดยตรงและเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างธรรมาภิบาลเนื่องจากความต้องการหรือความคิดเห็นของประชาชนในทุกระดับจะได้รับการรับฟัง และ

นำไปเป็นข้อมูลในการหาทางออกร่วมกันในการแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง (Björkman & Svensson, 2009)

นอกจากนี้บัตรคะแนนประชาชนนี้ยังถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนซึ่งรวมถึงผู้บริหารส่วนราชการซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในประเด็นดังกล่าวได้รับทราบสิ่งที่ประชาชนคับข้องใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Sanchez-Betancourt & Vivier, 2019) อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนของประชาชนและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการทบทวนประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อการนำไปสู่การพัฒนาหรือการประเมินผลในองค์กรของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ 3 การเรียนรู้การใช้จ่ายงบประมาณ คือเครื่องมือที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ และเป็นการเปิดพื้นที่ให้หน่วยงานของรัฐได้ชี้แจงรายละเอียดงบประมาณและให้ประชาชนได้ซักถามข้อสงสัยต่างๆจากหน่วยงานโดยตรง คณะผู้วิจัยกำหนดให้จัดเวทีหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลดังกล่าว โดยเวทีหน่วยงานนี้เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้วิจัย ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและพิจารณาเลือกแล้วว่าเป็นประเด็นปัญหาที่มีความเป็นไปได้ที่จะแก้ไขมากที่สุด

การเรียนรู้การใช้จ่ายงบประมาณจึงเป็นกระบวนการสื่อสารที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาได้เข้าใจสถานการณ์และข้อจำกัดด้านงบประมาณได้อย่างชัดเจนและยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงผู้คอยรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น

เครื่องมือที่ 4 การปฏิบัติการร่วมกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องมือที่สำคัญเครื่องมือหนึ่งในกระบวนการวิจัยนี้ เนื่องจากเป็นขั้นตอนในการร่วมกันแก้ไขปัญหาที่ประชาชนเลือกนั้นให้มีความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยความรู้ความสามารถ ประสพการณ์ และทรัพยากรของแต่ละภาคส่วนในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การปฏิบัติการร่วมกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างความรู้สึกและสร้างแรงกระตุ้นต่อทุกภาคส่วนให้เห็นถึงความสำคัญการทำงานร่วมกันเป็นประโยชน์ของส่วนรวม สร้างความมั่นใจว่าทุกคนมีความสำคัญต่อการบวนการพัฒนาและการสร้างสังคมแห่งความไว้วางใจเชื่อใจ และการช่วยเหลือเกื้อกูล



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าความถี่และการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย คือการตีความสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้รับการจากใช้เครื่องมือการวิจัย (Johnson, 2004) ผ่านการใช้เครื่องมือทั้ง 4 ชุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 การทำข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดขอบข่ายการดำเนินกิจกรรมโครงการและขั้นตอนที่ 2 การวางแผนและคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากผู้นำท้องที่และท้องถิ่นและประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ไม่ได้รับรู้และเข้าใจในรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะผู้วิจัยจะต้องนำเสนอความเป็นมาของโครงการวิจัยและอธิบายวัตถุประสงค์เป้าหมายและกระบวนการวิจัยอย่างละเอียดต่อชุมชน โดยผลจากการประชุมพบว่าประชาชนในพื้นที่ต้องการเข้าร่วมการวิจัยโดยอาสาเป็นพื้นที่เป้าหมายของงานวิจัย จึงนำไปสู่การทำข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดขอบข่ายการดำเนินกิจกรรมโครงการร่วมกับประชาชนในพื้นที่และการวางแผนและคัดเลือกพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม

นอกจากนี้ ผลจากการสนทนาร่วมกันระหว่างคณะผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมประชุม ทำให้ได้ทราบถึงรายละเอียดลักษณะของชุมชนพบว่ามีความรู้เรื่องท้องที่อำเภออยู่จริงทั้งหมด 118 หลังคาเรือน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 423 คน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่บริเวณถนนใหญ่ซึ่งเชื่อมระหว่างอำเภอบางระกำกับอำเภอเมืองพิษณุโลก นอกจากปัญหาเรื่องสาธารณสุขโรคที่เป็นปัญหาแล้วยังพบว่ามีปัญหาที่สำคัญอีกสองประการคือปัญหาการแพร่ขยายของยาเสพติดในชุมชนและปัญหาการขับขี่รถจักรยานยนต์ของวัยรุ่นในยามค่ำคืนที่มักจะรวมตัวกันแข่งรถด้วยความรวดเร็วและไม่คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่น นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความรำคาญกับประชาชนในชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามวิกาล

ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 3 การฝึกอบรมคณะกรรมการในพื้นที่ คณะทำงานจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้เครื่องมือสามอย่างของกระบวนการวิจัย ได้แก่ 1) แบบประเมินความไม่พึงพอใจในบริการสาธารณะ 2) บัตรคะแนนประชาชน และ 3) การเรียนรู้การใช้ปัจจัยงบประมาณ คณะผู้วิจัยจึงได้จัดการฝึกอบรมคณะกรรมการในพื้นที่ผ่านการบรรยาย/อภิปรายในประเด็นเรื่องการจัดทำแบบสอบถามอย่างง่าย เทคนิคและ

กระบวนการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ขั้นพื้นฐาน สถิติขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ ค่าความถี่และการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เทคนิคการนำเสนอผลการประเมิน โดยได้มีการเปิดโอกาสให้คณะทำงานในพื้นที่มีการสอบถามผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม (ดูรูปที่ 1 ประกอบ)



รูปที่ 1 การฝึกอบรมคณะกรรมการในพื้นที่

ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 4 การสร้างแบบสอบถามการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล คณะทำงานในพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความไม่พึงพอใจของประชาชนในเขตชุมชนคลองคู (ดูรูปที่ 2 ประกอบ) และดำเนินการวิเคราะห์ผลจากการเก็บข้อมูล



รูปที่ 2 การเก็บข้อมูลความไม่พึงพอใจของประชาชนในชุมชน

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลความไม่พึงพอใจของประชาชน สรุปได้ว่าประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและต้องการแก้ไขปัญหามีได้แก่ 1) การขับขี่รถจักรยานยนต์ในยามวิกาลของวัยรุ่น (231 คะแนน) 2) ปัญหายาเสพติด (223 คะแนน) 3)



ปัญหาสวัสดิการชุมชน(198 คะแนน) 4) การปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน (127 คะแนน) 5) การปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน (163 คะแนน) ในการนี้คณะผู้วิจัยและคณะทำงานในพื้นที่จะเตรียมนำทั้งห้าประเด็นเข้าสู่การนำเสนอในการจัดเวทีชาวบ้านเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดทำเครื่องมือบัตรคะแนนประชาชนต่อไป

ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 5 การจัดเวทีชาวบ้าน เริ่มต้นด้วยการนำเสนอผลที่ได้จากการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความไม่พึงพอใจของประชาชน (ดูรูปที่ 3 ประกอบ)



รูปที่ 3 การนำเสนอผลที่ได้จากการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในเวทีชาวบ้าน

จากนั้นจึงนำประเด็นปัญหาทั้งห้าประเด็นที่ได้จากการสรุปผลจากแบบสอบถามความไม่พึงพอใจมาให้ประชาชนทำการติดบัตรคะแนน โดยให้ประชาชนเลือกติดคะแนนในประเด็นปัญหาที่คิดว่าเป็นปัญหาสำคัญ ส่งผลกระทบต่อประชาชน และมีความเป็นไปได้ในการถูกนำไปแก้ไขมากที่สุดภายใต้บริบทปัจจุบัน โดยที่ผู้เข้าร่วมประชุมมีคะแนนคนละหนึ่งคะแนนอย่างเท่าเทียมกัน (ดูรูปที่ 4 ประกอบ)



รูปที่ 4 การติดบัตรคะแนนประชาชน

ผลจากการติดบัตรคะแนนประชาชนได้ข้อสรุปคือปัญหาสำคัญที่ประชาชนได้รับผลกระทบและต้องการที่จะให้มีการแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุดสามารถเรียงตามลำดับสามลำดับได้ ดังนี้

1) การขับขีรถจักรยานยนต์ในยามวิกาลของวัยรุ่น 2) ปัญหายาเสพติด และ 3) ปัญหาสวัสดิการชุมชน

นอกจากนี้ การจัดเวทีชาวบ้านยังได้มีการใช้เครื่องมือการเรียนรู้การใช้งบประมาณประมาณ เพื่อให้ประชาชนร่วมกันเรียนรู้การใช้งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะในชุมชนโดยหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้มีการอธิบายถึงแหล่งที่มาของงบประมาณต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาทั้งสามประการในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ท่าโพธิ์ ได้มาหารายละเอียดงบประมาณที่จะนำมาแก้ไขปัญหาดังกล่าวว่า อบต.ท่าโพธิ์ สามารถนำงบประมาณมาดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้หรือไม่ อย่างไร และมีการติดขัดด้านกฎระเบียบในประเด็นใดบ้าง ซึ่ง อบต.ท่าโพธิ์ ได้เน้นย้ำว่าการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสามารถกระทำได้แต่ต้องรอให้ อบต.ท่าโพธิ์ นำเสนอเรื่องดังกล่าวให้อยู่ในแผนพัฒนา อบต.ท่าโพธิ์ และบรรจุอยู่ในข้อบัญญัติงบประมาณประจำปีของ อบต.ท่าโพธิ์ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานพอสมควร และหลังจากที่ได้มีการอธิบายรายละเอียดของงบประมาณและวิธีการทางงบประมาณของ อบต.ท่าโพธิ์ แล้ว ปรากฏว่าเวทีชาวบ้านยังยืนยันให้การแก้ไขปัญหาการขับขีรถจักรยานยนต์ในยามวิกาลเป็นปัญหาเร่งด่วนโดยการให้ติดตั้งกล้องวงจรปิด ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนได้ในคราวเดียวกัน และยอมรับว่าปัญหาดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 6 การจัดเวทีหน่วยงานเป็นการประชุมร่วมกันระหว่างคณะผู้วิจัย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตัวแทนประชาชน และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อบต. ท่าโพธิ์ในฐานะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่าอบต. ท่าโพธิ์ได้ตอบสนองความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการขับขีรถจักรยานยนต์ของวัยรุ่นในยามวิกาลและปัญหา ยาเสพติดในชุมชนเป็นอย่างดี แต่ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและวิธีการทางงบประมาณของ อบต.ท่าโพธิ์ จึงทำให้ อบต.ท่าโพธิ์ ไม่สามารถสนับสนุนงบประมาณเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังกล่าวได้โดยเร็ว ดังนั้นที่ประชุมจึงเสนอให้มีการจัดตั้งคณะทำงานชุมชนเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะกิจ โดยให้คณะทำงานชุมชนประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน ตัวแทนประชาชน และเจ้าหน้าที่ อบต.ท่าโพธิ์ ซึ่งข้อเสนอดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนอย่างเป็นเอกฉันท์ ทั้งนี้ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาถึงบทบาทและหน้าที่ของ



คณะทำงานชุมชน โดยให้มีกำหนดให้มีหน้าที่หลักในการดำเนินงานและประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาการขับขี้จักรยานยนต์ของวัยรุ่นในยามวิกาลและปัญหายาเสพติดในชุมชน

ผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 7 การปฏิบัติการร่วมกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง ผลจากการจัดเวทีหน่วยงานได้นำไปสู่การปฏิบัติการร่วมกันของผู้บริหารท้องถิ่น ผู้นำท้องที่และประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหาการขับขี้จักรยานยนต์ของวัยรุ่นในยามวิกาลและปัญหายาเสพติดในชุมชนผ่านกิจกรรมสองกิจกรรม ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่หนึ่ง จัดกิจกรรมทอดผ้าป่ากลองวงจระปัดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการดำเนินการดังกล่าวปรากฏว่าสามารถรวบรวมเงินได้เป็นจำนวนประมาณสามหมื่นห้าพันบาท ซึ่งคณะทำงานชุมชนได้แจ้งต่อที่ประชุมประจำเดือนของหมู่บ้าน และนำประเด็นเรื่องสถานที่ติดตั้งกลองเข้าสู่การพิจารณาของที่ประชุมฯ และผลการพิจารณาสรุปได้ว่าที่ประชุมมีมติอนุมัติให้คณะทำงานชุมชนนำเงินไปซื้อกลองวงจระปัดจำนวน 3 เครื่อง เพื่อใช้ในงานควบคุมและจัดการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชนในชุมชนและให้พิจารณาระบบที่สามารถพัฒนาไปสู่ระบบรักษาความปลอดภัยได้ในอนาคต พร้อมให้ดำเนินติดตั้งในบริเวณที่มีความเสี่ยงสูงสุดและให้ประเมินผลลัพธ์ของการติดตั้งกลองดังกล่าวมารายงานให้ที่ประชุมประจำเดือนของหมู่บ้านทุกสามเดือน

กิจกรรมที่สอง จากปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชนมีแนวโน้มสูงขึ้น ประชากรกลุ่มเสี่ยงยังคงเป็นเยาวชนทั้งในและนอกสถานศึกษา ตลอดจนผู้ใช้แรงงาน และผู้ว่างงาน และผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดรายใหม่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทั้งผู้ค้าและผู้เสพประชาชนในชุมชนคลองคูจึงเห็นความจำเป็นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ที่ยังมีการแพร่ระบาดของยาเสพติดโดยกำหนดให้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) สำรวจและคัดกรองครัวเรือนเพื่อป้องกันปัญหา โดยให้จัดทำแผนที่ครัวเรือนที่มีความเสี่ยงต่อการติดยาเสพติด
- 2) ให้มีตรวจเยี่ยมครัวเรือนที่มีความเสี่ยงโดยหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบร่วมกับคณะทำงานชุมชน
- 3) กำหนดกติกาชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ในรูปของข้อตกลงและชุมชนตามแนวทางสันติวิธี

- 4) จัดการสภาพแวดล้อม โดยพัฒนาพื้นที่เชิงบวก/พื้นที่สร้างสรรค์ของชุมชนให้มากขึ้น ลดพื้นที่เสี่ยงโดยการติดตั้งกล้องวงจรปิด
- 5) ประเมินผลและสรุปบทเรียนเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาเสพติดของชุมชนต่อไปในอนาคต

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผล

ผลจากการวิจัยก่อให้เกิดการจัดตั้งคณะทำงานชุมชนซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการดำเนินงานและประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาทั้งสอง โดยคณะทำงานดังกล่าวได้ดำเนินการจัดกิจกรรมทอดผ้าป่ากลองวงจระปัดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเพื่อระดมทุนไปจัดซื้อและติดตั้งกลองวงจระปัดในพื้นที่เสี่ยงของชุมชน และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสพติดโดยการป้องกันและเฝ้าระวัง

จากการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนที่คณะผู้วิจัยกำหนดพบว่าปัญหาในชุมชนหมู่บ้านคลองคูได้รับการแก้ไขผ่านกระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อภิปรายผล

การวิจัยนี้ได้นำกระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือมาใช้ภายใต้หลักการของการให้ความสำคัญกับหลักความเท่าเทียมกันของปัจเจกบุคคลและหลักการสิทธิเสรีภาพนั้น การวิจัยนี้ได้คำนึงถึงหลักการดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และได้ทำการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่ใช้วิธีในการแสวงหาทางออกให้กับปัญหาของชุมชนโดยผ่านกระบวนการสนทนาพูดคุยและปรึกษาฉันมิตร จนนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน

นอกจากนี้ยังได้มีการตกลงร่วมกันด้วยเหตุผลระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว โดยประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระเสรี มีการพูดคุยถกเถียงกันจนเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนในประเด็นปัญหา และหน่วยงานของรัฐก็ยินดีรับฟังความคิดเห็นดังกล่าว และยังได้นำไปประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาของชุมชนด้วย

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยยังได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการกระบวนการแก้ไขปัญหาชุมชน ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส เน้นการสร้าง ความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชน (Lockwood, 2010) งานวิจัยนี้สามารถสร้างความไว้วางใจระหว่างสองฝ่ายโดยการ



สนับสนุนกลไกการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใสเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบ โดยผ่าน 2 กระบวนการ คือ 1) การให้ประชาชนตอบแบบประเมินความไม่พอใจสาธารณะ และนำผลดังกล่าวมาชี้แจงต่อประชาชน การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้คณะผู้วิจัยและชุมชนรับทราบได้ว่าประชาชนต้องการแก้ไขปัญหามากที่สุด ทั้งนี้คณะวิจัยไม่สามารถกำหนดประเด็นและนำไปชักชวนประชาชนให้แก้ไขปัญหาคณะวิจัยเสนอได้ 2) การจัดเรียนรู้การใช้ปัจจัยงบประมาณ โดยได้เปิดโอกาสให้ อบต. ทำโพธิ์ชี้แจงประเด็นต่างๆเกี่ยวกับงบประมาณในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงไปตรงมา ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี

2. หลักการมีส่วนร่วม ที่มุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญไม่ว่าด้วยการเสนอความเห็น (Graham et al., 2003) การวิจัยนี้สามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างหลายภาคส่วน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐและประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เข้าร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา รับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมตัดสินใจ และร่วมกระบวนการแก้ไขปัญหาในชุมชนได้อย่างแท้จริง

3. หลักความรับผิดชอบ ที่มุ่งเน้นการให้หน่วยงานของรัฐและประชาชนตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา (Graham et al., 2003) งานวิจัยนี้สามารถทำให้หน่วยงานภาครัฐมุ่งตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาชุมชนที่ตนเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญและต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

4. หลักความคุ้มค่า มุ่งส่งเสริมการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลเรื่องความประหยัด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์และการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน (Agere, 2000) งานวิจัยนี้สามารถทำให้เกิดการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดในชุมชนคลองคูเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งการขบขู่รถจักรยานยนต์ในยามวิกาลและปัญหาหาเสพติดได้พร้อมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องกระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือ ธรรมนูญและการแก้ไขปัญหามุมชน : กรณีศึกษาหมู่บ้านคลองคู อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนที่คณะผู้วิจัยกำหนดขึ้น พบว่าปัญหาในชุมชนหมู่บ้านคลองคูสามารถได้รับการแก้ไขผ่านกระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือและธรรมนูญได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยอาศัยการทำงานร่วมกันของคณะผู้วิจัย หน่วยงานภาครัฐ ผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ถึงแม้ว่าในกระบวนการทำงานจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือที่หลากหลายและใช้ระยะเวลาพอสมควร แต่ผลลัพธ์ที่ได้สามารถยืนยันได้ว่าคุ้มค่าเนื่องจากสามารถทำให้ปัญหาของชุมชนได้รับการแก้ไข และที่สำคัญยังทำให้ประชาชนสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้โดยความร่วมมือกันของประชาชนในพื้นที่

งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อการทำการวิจัยครั้งต่อไปว่า นักวิชาการ นักปฏิบัติหรือผู้ที่มีความสนใจในกระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารืออาจพิจารณาศึกษารูปแบบกระบวนการและขั้นตอนที่มีความแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อท้ายที่สุดจะได้มีองค์ความรู้ด้านประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น และทำให้กระบวนการประชาธิปไตยแบบปรึกษาหารือได้รับความสนใจจากแวดวงวิชาการมากขึ้น

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะด้านนโยบายสำหรับการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น คณะผู้วิจัยเสนอว่าหน่วยงานภาครัฐอาจพิจารณานำเอากระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่งานวิจัยนี้ได้เสนอและปฏิบัติ นำไปปรับใช้ในหน่วยงานเพื่อให้การบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น



References

- Agere, S. (2000). **Promoting Good Governance: Principles, Practices and Perspectives** (Vol. 11): Commonwealth Secretariat.
- Björkman, M., & Svensson, J. (2009). **Power to the People: Evidence from a Randomized Field Experiment on Community-Based Monitoring in Uganda**. *The Quarterly Journal of Economics*, 124(2), 735-769.
- Bowornwathana, B. (2000). **Governance Reform in Thailand: Questionable Assumptions, Uncertain Outcomes**. *Governance*, 13(3), 393-408.
- Dryzek, J. S. (2002). **Deliberative Democracy and Beyond: Liberals, critics, contestations**: Oxford University Press on Demand.
- Freeman, S. (2000). **Deliberative Democracy: A Sympathetic Comment**. *Philosophy & Public Affairs*, 29(4), 371-418.
- Graham, J., Plumptre, T. W., & Amos, B. (2003). **Principles for Good Governance in the 21st century**: Institute on governance Ottawa.
- Gutmann, A., & Thompson, D. (2009). **Why Deliberative Democracy?**: Princeton University Press.
- Inayatullah, S. (2006). **Anticipatory Action Learning: Theory and Practice**. *Futures*, 38(6), 656-666.
- Johnson, P. (2004). **Analytic Induction. Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research**, 165, 179.
- Kemmis, S., McTaggart, R., & Nixon, R. (2013). **The Action Research Planner: Doing Critical Participatory Action Research**: Springer Science & Business Media.
- Lockwood, M. (2010). **Good Governance for Terrestrial Protected Areas: A Framework, Principles and Performance Outcomes**. *Journal of Environmental Management*, 91(3), 754-766.
- Rodgers, D. T. (2001). **Stories, Games, and Deliberative Democracy**. *The Journal of American History*, 88(2), 444-452.
- Sanchez Betancourt, D. & Vivier, E. (2019) **Action and Community-Based Research: Improving Local Governance Practices Through the Community Scorecard**. In: Laher, S., Fynn, A. & Kramer, S. (eds). *Transforming Research Methods in the Social Sciences: Case Studies from South Africa*. Johannesburg: Wits University Press. 375-391.
- Van Doeveren, V. (2011). **Rethinking Good Governance: Identifying Common Principles**. *Public Integrity*, 13(4), 301-318.
- Warren, M. E. (1996). **Deliberative Democracy and Authority**. *The American Political Science Review*, 90(1), 46-60.
- Weithman, P. J. (1995). **Contractualist Liberalism and Deliberative Democracy**. *Philosophy & Public Affairs*, 24(4), 314-343.
- Krongkamol S. (2006). **The Role of Subdistrict Administrative Organizations in Environment and Health Promotion within the Community : a Case Study of Thapho Municipality**. *Public Administration*, Naresuan University.
- Tossapol J. (2009). **State, Problems and Needs to Solve Basic Needs for Community Development Planning Around Naresuan University, Tha Pho Subdistrict, Mueang District, Phitsanulok Province**. (Public Administration), Naresuan University.
- Parinya S. & Somsak S. (2012). **A Study of Good Municipality Management in Thailand**. *Journal of Research for Development (Humanities and Social Sciences)*, 5(1), 91-100.
- Panya Chayajindawong and Ratchanee Pootrakul. (2001). **Good Governance and Thai Society**. *Excutive Journal*, 21(2), 28-32.
- Sathithorn T. & Wichuda S. (2014). **Public policy Development Through the Process of Deliberative Democracy: Some Concepts, Forms and Observations**. *Journal of New Management*, 12(2), 1-14.



Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University

Vol. 11 No.2 (July–December) 2019

Sathithorn T. (2016). Deliberative democracy Bangkok :

King Prajadhipok's Institute

Suchada R. (2002). Action learning: Bangkok : Office of
the Civil Service Commission.