

การจัดบริการสาธารณะโดยยึดหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ของสถานพินิจและคุ้มครอง เด็กและเยาวชนจังหวัดชัยภูมิ

Public Services under New Public Management of Chaiyaphum Juvenile Observation and Protection Center

ชยาศิริ บุญหลาย¹และเพ็ญณี แนนรอต²

Chayasri Boonlai¹and Pennee Narot²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล: chaya_boon1@yahoo.co.th

วันที่รับบทความ (Received) 30 กันยายน 2563

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 19 พฤศจิกายน 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 27 พฤศจิกายน 2563

บทคัดย่อ

ค่านิยมภายใต้พาราไดม์การบริการสาธารณะแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมประชาธิปไตยเน้นการมีส่วนร่วม ซึ่งส่งผลให้หลักการ แนวคิดและวิธีปฏิบัติของภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ และการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน จำนวน 7 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 80 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลวิจัยพบว่า 1) รูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ประกอบไปด้วยขั้นตอนการปฐมนิเทศ การฝึกและอบรม และเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย ซึ่งในปัจจุบันทางสถานพินิจฯ ได้เปิดโอกาสให้ชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกทั้งภาครัฐบาลและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยตัวเด็กและเยาวชนคืนสู่สังคม 2) การให้บริการสาธารณะแนวใหม่ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ มีการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$, S.D.=.39) ประกอบด้วยมิติด้านการตระหนักถึงภาระความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.70$, S.D.=.30) ด้านการให้บริการพลเมือง ไม่ใช่การบริการลูกค้า ($\bar{X}=3.30$, S.D.=.33) ด้านการให้คุณค่าพลเมือง ($\bar{X}=3.28$, S.D.=.45) ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล ($\bar{X}=2.98$, S.D.=.45) และด้านการให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่นั่นที่ผลิต ($\bar{X}=2.92$, S.D.=.61) ส่วนมิติด้านการคิดเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย และด้านการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.44$, S.D.=.40) และ ($\bar{X}=2.43$, S.D.=.60) ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ, การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่, สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ABSTRACT

Values in new public service paradigm gives important key to democratic values focusing on participation concepts as a result these new sets of value will have an effect on principles, concepts as well as practices in the public sector to change to the new direction. The objectives of this research were to study the model of training services for children and juvenile and to explore public services under new public management in preventing and solving the problems of these children. Key informants were 7 officers at Chaiyaphum Juvenile Observation and Protection Centre related to the children and juvenile training services. Data were collected by a semi-structured interview. The sample of this research consisted of 80 parents of children and juvenile and general people visiting Chaiyaphum Juvenile Observation and Protection Centre. Data were collected by a questionnaire and were analyzed using descriptive statistics. The results of this research indicated as follows: 1) The model of children and juvenile training services in Chaiyaphum Juvenile Observation and Protection Center consisted of the following individual procedures: orientation, training, and preparation. Chaiyaphum Juvenile Observation and Protection Center has provided opportunities for communities and organizations outside both government and private sectors to participate in training and preparation before the release of children and juvenile offenders to return to the society. 2) The performance of new public services under new public management in Chaiyaphum Juvenile Observation and Protection Center in overall was at moderate level ($\bar{X}=3.01$, S.D.=.39) consisting of individual dimension, namely: Accountability recognition ($\bar{X}=3.70$, S.D.=.30) Serve Citizens, Not Customers ($\bar{X}=3.30$, S.D.=.33) Value Citizenship ($\bar{X}=3.28$, S.D.=.45) Serve Rather than Steer ($\bar{X}=2.98$, S.D.=.45) and Value People ($\bar{X}=2.92$, S.D.=.61) Think Strategically, Act Democratically ($\bar{X}=2.44$, S.D.=.40) and Seek the Public Interest ($\bar{X}=2.43$, S.D.=.60) were at the low level, respectively.

Keywords: Public Services, New Public Management, Juvenile Observation and Protection Center

บทนำ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีความมุ่งหมายที่จะจัดการบริการในภาครัฐให้มีคุณภาพ มีการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน มุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์หรือ ความสำเร็จของงาน และสามารถวัดได้ นอกจากนี้มีการนำเอาแนวคิดการบริหารงานแบบมืออาชีพมาใช้ ภายใต้หลักการที่ว่า พนักงานของรัฐจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชนมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานมีวินัย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง โดยปรับเปลี่ยนขนาดขององค์กรให้เหมาะสมกับบทบาทและภารกิจ จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันการบริหารภาครัฐได้เปลี่ยนไปอย่างมาก แม้แต่การทำงานร่วมกันภายในจังหวัดหรือที่เรียกว่าการบริหารราชการแบบบูรณาการ (CEO) ก็ถูกนำมาใช้ เพื่อให้เกิดการมีภาระหน้าที่ผูกพันร่วมกัน ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดระเบียบการปกครอง โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มีแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งในส่วนภาครัฐ เอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป ในการที่ให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทสำคัญในกิจการของรัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนจัดทรัพยากรอย่างแท้จริง รวมทั้งมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ โดยการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ, 2560) ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) โดยนำเสนอบทบาทที่ภาครัฐควรจะทำและควรส่งเสริมสร้างไว้ด้วยกัน 7 ประการดังนี้คือ 1) ให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า 2) แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะร่วมกัน 3) ให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ 4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย 5) ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย 6) การให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล และ 7) ให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นผลผลิต (Denhardt and Denhardt, 2011)

สถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิเป็นองค์กรของรัฐหน่วยงานหนึ่ง ที่รับเอานโยบายการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จากกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมาใช้ในการจัดบริการให้แก่ประชาชน ผู้วิจัยจึงได้เลือกสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิเป็นพื้นที่ในการวิจัย เนื่องจากสภาพการให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ยังไม่สะท้อนการทำงานภายใต้แนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ ฉะนั้นการศึกษาสภาพโดยทั่วไปจึงน่าจะเป็นแนวทางในการได้อรรถความรู้และสภาพการทำงานขององค์กรโดยรวมภายใต้กรอบแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (2011) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะทำให้มองเห็นภาพรวมของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิว่ามีการบริการภาครัฐแนวใหม่อยู่ในระดับใด และมีสภาพปัญหาในการบริหารจัดการอย่างไร อันจะนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการแก่ประชาชนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตลอดจนมีความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชัยภูมิ

2. เพื่อศึกษาการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชัยภูมิ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ แนวคิดนี้เกิดขึ้นมาเพื่อแสดงความไม่เห็นด้วยกับหลักการของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Osborne and Gaebler (1992) โดย Denhardt and Denhardt (2011) ได้แย้งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าเป็นแนวคิดที่นำเอาหลักการบริหารธุรกิจของภาคเอกชนเข้ามาใช้กับงานภาครัฐ จึงทำให้การจัดบริการสาธารณะของภาครัฐไม่ต่างจากเอกชนที่เน้นกำไรขาดทุนเป็นหลักสำคัญในการบริหารจัดการ ส่งผลให้เกิดการละเลยค่านิยมด้านการเป็นพลเมืองตามระบอบประชาธิปไตย ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงได้นำเสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ขึ้นโดยพยายามเปรียบเทียบให้เห็นข้อแตกต่างของแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวเก่า (OPM) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ว่าทั้งสามแนวคิดนี้มีความแตกต่างกันอย่างไร และพยายามนำเสนอว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่น่าจะเป็นแนวคิดที่มีความเหมาะสมกับการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน (ปกรณ ศิริประกอบ, 2558)

จากทฤษฎีความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย แนวคิดตัวแบบชุมชนนิยมและประชาสังคม แนวคิดมนุษยนิยมองค์การ และรัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่ และแนวคิดหลังสมัยใหม่ มีส่วนผลักดัน ก่อให้เกิดการสร้างแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) โดยมีทั้งหมด 7 หลักการต่อบทบาทการบริหารจัดการของภาครัฐ (Denhardt and Denhardt, 2011) ที่ควรจะทำและควรส่งเสริม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การให้บริการพลเมืองไม่ใช่การให้บริการลูกค้า รัฐกำหนดกติกาในการจัดบริการที่มีคุณภาพให้กับพลเมือง โดยคำว่า พลเมือง มีสิทธิและหน้าที่มากกว่าคำว่า ลูกค้า เพราะพลเมืองคาดหวังบริการที่นอกจากจะตรงต่อเวลาและน่าเชื่อถือแล้วยังต้องมีความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบทางการคลัง และต้องการโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับด้วย

2) แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ รัฐมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและกระตุ้นให้ พลเมืองตระหนักถึงผลประโยชน์สาธารณะ กำหนดค่านิยมร่วมกันของชุมชน และทิศทางของสังคมที่จะก้าวไปในอนาคตโดยรัฐก็ต้องตระหนักถึงปทัสถาน ที่มีความเป็นธรรม ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน

3) ให้คุณค่ากับพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ บุคลากรภาครัฐทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและอำนวยความสะดวกสาธารณะ และเป็นผู้มีส่วนร่วมที่มีความรับผิดชอบที่มากกว่าหน่วยงานตัวเองต้องมีความรู้และบริหารจัดการทั้งทรัพยากรของหน่วยงาน และบูรณาการการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

4) คิดเชิงกลยุทธ์และปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย รัฐต้องเน้นยุทธศาสตร์ในการให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยที่รัฐบาลเปิดกว้างให้ประชาชนเข้าถึงได้ และบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของพลเมือง

5) ความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย บุคลากรภาครัฐต้องรับผิดชอบและสามารถถูกตรวจสอบในหลายแง่มุมได้ เช่น กฎหมาย มาตรฐานวิชาชีพ ค่านิยมชุมชน ปทัสถาน ปัจจัยต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อก่อให้เกิดความเป็นพลเมือง และการรับผิดชอบ

6) การให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล เน้นการมีส่วนร่วมและมีรากฐานเชิงคุณค่า ที่สามารถปรับตัวต่อการท้าทายที่เข้ามาและกระตุ้นให้พลเมืองมีวาทกรรมเชิงประชาธิปไตยเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา

7) ให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่แค่เน้นผลผลิต ภาครัฐมองพลเมืองในแง่บวกโดยให้ความสำคัญกับค่านิยม เช่น ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความไว้วางใจ ความเป็นเจ้าของ ความเป็นห่วงเป็นใย ความเป็นธรรม ความเท่าเทียมกัน การตอบสนอง ความเคารพ การเสริมพลัง เป็นต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสม ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยประกอบไปด้วย

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยเจาะจงเลือกเฉพาะเจ้าหน้าที่ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน จำนวน 7 คน ได้แก่ พนักงานคุมประพฤติ 1 คน พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ 4 คน นักจิตวิทยาชำนาญการ 1 คน และนักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ 1 คน

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

1.2.1 ประชากรคือ ผู้ปกครองของเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิจำนวน 100 คน โดยเป็นข้อมูลเฉลี่ยของผู้มารับบริการในเดือนพฤศจิกายน 2562 (สถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ, 2562)

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครองของเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบเคียงตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 80 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับผู้ปกครองของเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิช่วงเวลา 08.30–15.30 นาฬิกา ในเดือนธันวาคม 2562 และเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้กลุ่มตัวอย่างครบ จำนวน 80 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในแต่ละขั้นตอน ได้แก่

2.1 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษารูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูล

ทั่วไป ตอนที่ 2 บทบาทหน้าที่ในการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ และตอนที่ 3 รูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ

2.2 แบบสอบถาม ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคดีและเยาวชนของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 การให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคดีและเยาวชนของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ โดยมีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงมาจากงานวิจัยของพยุงค์ดี ทราบรัมย์ (2557) ซึ่งได้สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษานำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาและฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (2011) ลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำ และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม และเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00

3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองของเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสถานพินิจฯ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.85

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงผู้อำนวยการสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ

4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน โดยส่งล่วงหน้า 3 วัน ก่อนวันที่นัดสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง ต่อ 1 คน ด้วยตัวผู้วิจัยเอง

4.4 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ปกครองของเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสถานพินิจฯ ด้วยตนเอง เมื่อได้แบบสอบถามครบจำนวน 80 ชุด ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด ก่อนจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

5.1.2 นำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกเป็นระบบ

5.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics For Windows โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และบทบาทหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิธีการหาค่าความถี่และร้อยละ พร้อมบรรยายประกอบตาราง

5.2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวและเยาวชนของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ โดยวิธีหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้ความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.51 – 5.00 หมายถึง มีการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในระดับน้อย

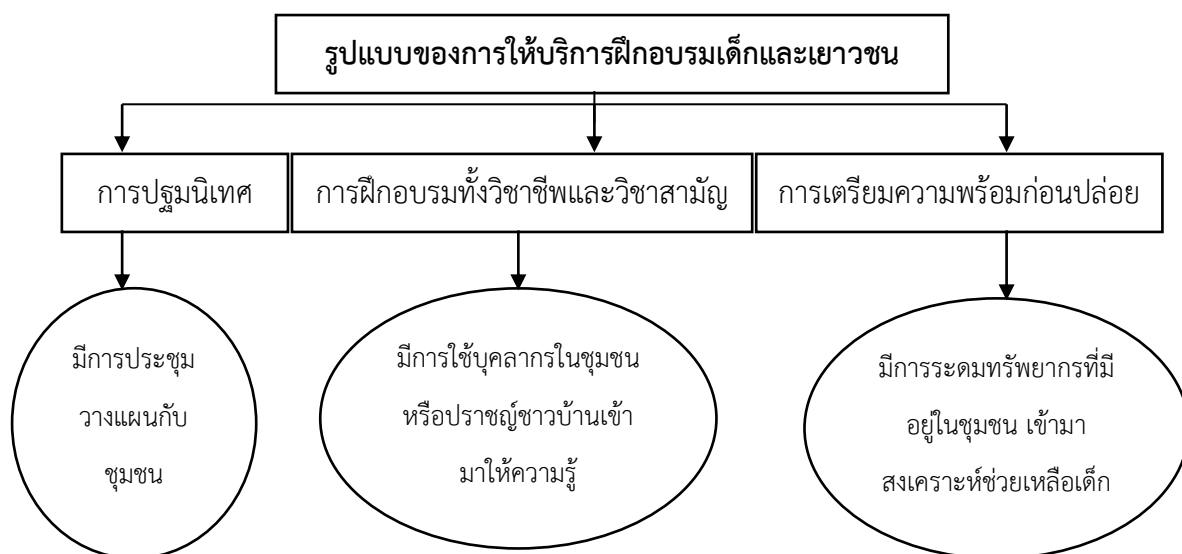
1.00 – 1.50 หมายถึง มีการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. รูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ

การศึกษาเรื่องรูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้ มีการปฐมนิเทศทำความเข้าใจและแจ้งกฎระเบียบข้อบังคับที่เด็กและเยาวชนต้องปฏิบัติระหว่างอยู่ในสถานพินิจฯ และทำการเตรียมความพร้อม ฝึกอบรมทั้งวิชาชีพและวิชาสามัญให้แก่เด็กและเยาวชนที่จะครบกำหนดการปล่อย มีการเตรียมความพร้อมเด็กและเยาวชนเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่มเพื่อให้เด็กและเยาวชนได้ปรับตัวทั้งทางด้านพฤติกรรม จิตใจ อารมณ์ และฟื้นฟูในด้านต่าง ๆ ตามหลักวิชาการ รวมทั้งในปัจจุบันมีนโยบายการเปิดโอกาสให้ชุมชน ประชาชนทั่วไป ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกทั้งภาครัฐบาลและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมให้กับเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม ได้เข้าใจและให้การยอมรับเด็กและเยาวชนที่หลงกระทำผิดมากขึ้น ในด้านการร่วมมือร่วมใจจากชุมชนมีการจัดประชุมหารือ วางแผนการฝึกอบรมกับทางผู้นำชุมชนและปราชญ์ชาวบ้าน ในการส่งเสริมการฝึกอาชีพให้แก่เด็กและเยาวชน ตลอดจนการระดมทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนเข้ามาใช้ในการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาและสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กและเยาวชนตลอดจนเป็นการป้องกันปัญหาการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชน รวมทั้งป้องกันอาชญากรรม โดยผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ จังหวัด

ชัยภูมิ พบปัญหาด้านการฝึกอบรมคือ ปัญหาความไม่แน่นอนของนโยบาย เพราะมีการเปลี่ยนนโยบายอยู่เสมอ มีการกำหนดงานแบบใหม่ขึ้นมาแทนแบบเก่า ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ นอกจากนั้นนโยบายด้านการฝึกอบรมยังขาดความชัดเจนไม่แน่นอน เนื่องจากผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายบ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละโครงการ ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่ดูแลเด็กและเยาวชนไม่เพียงพอ เนื่องจากจำนวนของเด็กและเยาวชนที่เพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันอัตราในการบรรจุเจ้าหน้าที่เท่าเดิม และงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลที่ผ่านมาไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรม โดยเฉพาะงบประมาณด้านครุภัณฑ์และเนื่องจากสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิยังเป็นสถานพินิจฯ ที่ไม่มีสถานแรกรับจึงทำให้ขาดแคลนบุคลากรครูผู้ฝึกวิชาชีพบางสาขา



ภาพที่ 1 รูปแบบของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนโดยการมีส่วนร่วมกับชุมชน

2. การให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาลูกและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชัยภูมิ

การวิเคราะห์การให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาลูกและเยาวชนของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ปกครองของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ และประชาชนทั่วไปที่มารับบริการสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 31.2 และมีสถานะเป็นผู้ปกครองเด็กและเยาวชน/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 61.3

ตารางที่ 1 สรุปลำค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม (n=80)

การให้บริการภาครัฐแนวใหม่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการให้บริการพลเมืองไม่ใช้การบริการลูกค้า	3.30	.33	ปานกลาง
ด้านการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ	2.43	.60	น้อย
ด้านการให้คุณค่าพลเมือง	3.28	.45	ปานกลาง
ด้านการคิดเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย	2.44	.40	น้อย
ด้านการตระหนักถึงภาระความรับผิดชอบ	3.70	.30	มาก
ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล	2.98	.45	ปานกลาง
ด้านการให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่เน้นที่ผลผลิต	2.92	.61	ปานกลาง
โดยรวม	3.01	.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$, S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการตระหนักถึงภาระความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.70$, S.D.=.30) รองลงมาคือด้านการให้บริการพลเมืองไม่ใช้การบริการลูกค้า ($\bar{X}=3.30$, S.D.=.33) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ ($\bar{X}=2.43$, S.D.=.60)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การให้บริการภาครัฐแนวใหม่ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยสะท้อนจากสภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่

ด้านที่มีการดำเนินงานในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักถึงภาระความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน มีคุณวุฒิขั้นต่ำตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ ($\bar{X}=4.01$, S.D.=.66) รองลงมาคือ สถานพินิจฯ มีมาตรการความปลอดภัยในการดูแลเด็กและเยาวชน เช่น ความปลอดภัยด้านอาหาร ความปลอดภัยด้านอาคารสถานที่ เป็นต้น ($\bar{X}=4.00$, S.D.=.59) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สถานพินิจฯ สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ กับชุมชนและผู้ปกครอง เช่น การจัดกิจกรรมในโอกาสวันสำคัญ การสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน เป็นต้น ($\bar{X}=3.40$, S.D.=.72)

ถัดมาคือด้านที่มีการดำเนินงานในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการพลเมืองไม่ใช้การบริการลูกค้า เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกยินดีหากได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการสถานพินิจฯ ($\bar{X}=4.80$, S.D.=.40) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะมีส่วนรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ ($\bar{X}=3.40$, S.D.=.23) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่า มีส่วนเป็นเจ้าของสถานพินิจฯ ($\bar{X}=2.50$, S.D.=.55) 2) ด้านการให้คุณค่าพลเมือง เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานพินิจฯ ให้ความสำคัญดูแลแก่เด็กและ

เยาวชนอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.30$, S.D.=.50) รองลงมาคือ สถานพินิจฯ ให้ความสำคัญกับการเรียนการสอน และฝึกอาชีพของเด็กและเยาวชน ($\bar{X}=3.28$, S.D.=.45) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สถานพินิจฯ มีการจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น จ้างครูต่างชาติ หรือ จ้างอาจารย์พิเศษ เข้ามาฝึกอบรมในสถานพินิจฯ ($\bar{X}=3.25$, S.D.=.30) 3) ด้านการให้บริการมากกว่าการกำกับดูแล เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สถานพินิจฯ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการเข้าเยี่ยมเด็กและเยาวชน ($\bar{X}=3.42$, S.D.=.71) รองลงมาคือ สถานพินิจส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรต่าง ๆ จากภายนอกมาให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน เช่น ค่ายพุทธธรรม การให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย เป็นต้น ($\bar{X}=3.00$, S.D.=.80) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สถานพินิจฯ เน้นการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนมากกว่าการคุมขัง ($\bar{X}=2.51$, S.D.=.45) และ 4) ด้านการให้คุณค่ากับประชาชนไม่ใช่เน้นที่ผลผลิต เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สถานพินิจฯ ยอมรับและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองและชุมชนเกี่ยวกับการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน ($\bar{X}=3.31$, S.D.=.71) รองลงมาคือสถานพินิจฯ ยอมรับและรับฟังข้อเสนอแนะจากเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ เกี่ยวกับการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน ($\bar{X}=2.52$, S.D.=.59)

ส่วนด้านที่มีการดำเนินงานในระดับน้อย 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการคิดเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือสถานพินิจฯ มีการจัดประชุมหารือ และระดมความคิดเห็นจากผู้นำชุมชน ผู้ปกครอง รวมถึงประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน ($\bar{X}=2.48$, S.D.=.50) รองลงมาคือ การประเมินคุณภาพภายในสถานพินิจฯ มีการส่งเสริมให้ชุมชน และผู้ปกครองเข้ามาเป็นคณะกรรมการประเมินตรวจสอบผลการดำเนินงาน ($\bar{X}=2.45$, S.D.=.35) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สถานพินิจฯ จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารสถานพินิจฯ เจ้าหน้าที่ ชุมชน และผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดจุดแข็งจุดอ่อนของสถานพินิจฯ ($\bar{X}=2.35$, S.D.=.60) และ 2) ด้านการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.43$, S.D.=.60) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการจัดตั้งสถานพินิจฯ ได้รับการยอมรับจากชุมชน ($\bar{X}=2.51$, S.D.=.77) รองลงมาคือ กิจกรรมที่สนับสนุนการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ความปลอดภัย อาหารกลางวัน เป็นต้น เกิดจากการประชุมคณะกรรมการสถานพินิจฯ ผู้แทนชุมชน และผู้ปกครอง ($\bar{X}=2.50$, S.D.=.50) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ กิจกรรมของสถานพินิจฯ เกิดจากความร่วมมือของผู้ปกครองและชุมชน ($\bar{X}=2.30$, S.D.=.60)

อภิปรายผล

กระบวนการของการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชน เริ่มต้นตั้งแต่ศาลเยาวชนและครอบครัวมีคำสั่งให้เข้ารับการฝึกและอบรมตามกำหนดระยะเวลา ตามดุลยพินิจของศาลที่มีความเห็นต่อพฤติการณ์การกระทำผิด เมื่อเด็กและเยาวชนเข้ารับการฝึกอบรมจะต้องผ่านกระบวนการต่าง ๆ ที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนจัดให้ นับตั้งแต่เริ่มการรับตัวเด็กและเยาวชนมาดูแลในขั้นตอนการปฐมนิเทศ (Orientation Stage) การฝึกและอบรม (Intermediate Stage) และขั้นเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย (Pre-release Stage) โดยแต่ละขั้นตอนมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมของสภาพจิตใจและการปรับตัวที่จะกลับไปอยู่ร่วมกับ

ครอบครัวและชุมชน การสร้างโอกาสให้เด็กและเยาวชนได้ศึกษาต่อทั้งสายสามัญและสายวิชาชีพได้อย่างต่อเนื่อง มีงานทำ มีที่พักพิง มีผู้อุปการะดูแล ซึ่งจะทำให้เด็กและเยาวชนเหล่านี้ สามารถดำรงชีวิตได้โดยปกติสุขเมื่อปล่อยตัวคืนสู่สังคมไปแล้ว โดยในปัจจุบันทางสถานพินิจฯ ได้เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกทั้งภาครัฐบาลและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมให้กับเด็กและเยาวชน ตลอดจนเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม ได้เข้าใจและให้การยอมรับเด็กและเยาวชนที่หลงกระทำ ความผิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Denhardt and Denhardt (2011) ที่เน้น การมีส่วนร่วมของพลเมือง (Citizens Engagement) และการสร้างชุมชน (Community Engagement) โดย มองว่าการมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เป็นสิ่งที่จำเป็นและควรส่งเสริมให้ เกิดขึ้นตามระบอบประชาธิปไตย แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ถูกขับเคลื่อนจากแนวคิดการสร้าง ชุมชน ไม่ได้เกิดจากแรงขับเคลื่อนของกลไกตลาด ซึ่งในชุมชนมีการปฏิสัมพันธ์ของคนในชุมชนแบบไม่เป็น ทางการ มีการรู้จักมักคุ้นกันมาก สนับสนุนกัน ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการนี้ จะสร้างแรงจูงใจให้สมาชิก ในชุมชนมีส่วนร่วมและแสดงจุดยืนในประเด็นสาธารณะที่มีความสนใจร่วมกัน (Bevir, 2013)

การให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนของสถานพินิจและ คຸ່ມครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชัยภูมิพบว่า ระดับการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) กล่าวถึงสิ่งที่ ภาครัฐควรจะทำก็คือ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมสาธารณะ (Public Participation) การปรึกษาหารือกัน (Deliberation) และการสร้างวาทกรรมสาธารณะ (Public Dialogue) เพื่อสร้างวิสัยทัศน์สาธารณะให้กับ พลเมือง (Denhardt and Denhardt, 2011) ซึ่งแตกต่างจากการบริการแบบเดิมที่ใช้แนวคิดการบริหารงาน ภาครัฐแบบเก่า (OPM) ทำให้ผู้ปฏิบัติหรือก็คือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปยังไม่คุ้นเคยกับแนวคิด ดังกล่าวที่ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ไม่ได้ให้ความสนใจในประเด็นการสร้างค่านิยมร่วมในผลประโยชน์สาธารณะ กล่าวคือการบริหารงาน ภาครัฐแบบเก่าเจ้าหน้าที่รัฐเป็นเพียงผู้รับนโยบายจากนักการเมืองไปปฏิบัติไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบาย นอกจากนี้การบริหารงานภาครัฐแบบเก่ายังไม่ได้เปิดโอกาสให้พลเมืองเข้าไปมีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะเลย อีกทั้งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เกี่ยวกับ ผลประโยชน์สาธารณะถูกให้คำนิยามว่าเป็นผลประโยชน์ของผู้รับบริการและลูกค้า (Customer) ที่มีความ สนใจแต่ผลประโยชน์ส่วนตัว (Self Interest) (ไพศาล บรรจสุวรรณ์, 2559) แนวคิดการบริการสาธารณะแนว ใหม่ จึงเสนอแนวทางให้ทั้งภาครัฐ เจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนมาสร้างเวทีสาธารณะเพื่อให้ประชาชนและผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องแสวงหาค่านิยมร่วมกันเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะ ที่เหมาะสมในการสร้างความเท่าเทียม และเป็นธรรมให้กับสังคม โดยผู้วิจัยจะอภิปรายผลของการวิจัยรายด้าน ตามค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากและระดับน้อย ดังนี้

ด้านการตระหนักถึงภาระความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาระ ความรับผิดชอบของสถานพินิจฯ ค่อนข้างมีความสำคัญ ต้องดูแลรับผิดชอบเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด โดยการอบรมและฝึกฝนให้เด็กและเยาวชนเหล่านี้กลับมาเป็นคนดี และเป็นกำลังขับเคลื่อนประเทศชาติใน อนาคตต่อไป นอกจากนี้แล้วยังต้องให้ความปลอดภัยในการดูแลเด็กและเยาวชนทุกด้าน ทั้งทางสุขอนามัย

สิ่งแวดล้อม และสุขภาพจิตใจ ดังนั้นตัวของเจ้าหน้าที่เองจึงจำเป็นที่จะต้องมีทั้งวิสัยทัศน์และคุณวุฒิที่สามารถดูแลเด็กและเยาวชนเหล่านี้ได้ ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า เจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ ส่วนใหญ่ล้วนจบการศึกษาปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ ซึ่งเป็นคุณวุฒิพื้นฐานตามระเบียบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีในการดูแลเด็กและเยาวชน สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักใจปันหา, วิทยา เจริญศิริ และศักดิ์พงษ์ หอมหวาน (2560) ที่ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ของเรือนจำยึดหลักความรับผิดชอบต่อในระดับมาก มีการปลูกฝังจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ยึดหลักคุณธรรมและหลักความรับผิดชอบต่อในการบริหารและการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบและระบบราชการ สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรยึดถือหน้าที่ความรับผิดชอบต่อและรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน มีการตรวจสอบพฤติกรรม การทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ตักเตือน ลงโทษ เมื่อมีการกระทำผิด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ พิพิธกุล (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่องการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการบริการ โดยพบว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กร ในการปลูกฝังจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงภาระความรับผิดชอบต่อตนเอง ค่านิยมในการทำงาน และมุ่งการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านการคิดเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องจาก หลักการการคิดเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตย ไม่ได้ถูกนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อกำหนดบทบาทของสถานพินิจฯ การกำหนดจุดแข็งหรือการจัดทำหลักสูตรในการฝึกอบรมและการร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงานของสถานพินิจฯ ซึ่งปรากฏว่า ผู้ปกครอง ชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานพินิจฯ มีความยินดีและมีความเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม แต่ผู้ปกครอง ประชาชน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั้นมิได้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตชนบทประกอบอาชีพเกษตรกรรม และส่วนใหญ่มีการดำรงชีวิตแบบหาเช้ากินค่ำทำให้ไม่ค่อยมีเวลาเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานพินิจฯ สอดคล้องกับงานวิจัยของพยุงค์ดี ทราบรัมย์ (2557) ที่ศึกษาการนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษา โดยพบว่า การคิดเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติอย่างเป็นประชาธิปไตยมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำ เนื่องจากผู้ปกครองและประชาชนในชุมชนไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐได้ โดยประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และเป็นพนักงานเอกชนทำให้ไม่สามารถหยุดงานเพื่อมาเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานรัฐได้ แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ นพพล อัครฮาด (2559) ที่ศึกษากระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กับคณะทำงานชุมชนบนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาโครงการชุมชนตัวอย่างวัฒนธรรมสันติวิธีที่พบว่ามีการร่วมมือกันระหว่างประชาชนและภาครัฐในการคิดและวางแผนเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก โดยทุกฝ่ายร่วมกันส่งเสริมสนับสนุนโครงการ มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันทุกภาคส่วนอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากประชาชนในชุมชนต้องการให้ชุมชนของตนได้รับการยกย่องให้เป็นชุมชนตัวอย่างปลอดภัยและส่งเสริมการดำรงชีวิตในวิถีพุทธ ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสิ่งที่เกิดขึ้นในชุมชนตนเอง และมีความสะดวกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชน แตกต่างจากกิจกรรมการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ ที่ต้องใช้ทั้งทุนทรัพย์และเวลาในการเดินทางมาร่วมกิจกรรม

ด้านการแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดจากทั้ง 7 ด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดนโยบายของสถานพินิจฯ เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนและการจัดตั้งสถานพินิจฯ แห่งใหม่นั้น ควรเป็นหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรง เพราะเป็นผู้รับรู้ปัญหาความต้องการของสถานพินิจฯ และประชาชนในเขตพื้นที่ อีกทั้งเป็นผู้ที่มองเห็นภาพรวมของการพัฒนาระบบการให้บริการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ ลักษณะการกำหนดนโยบายของสถานพินิจฯ ในปัจจุบันจึงยังเป็นการกำหนดจากบนลงล่าง (Top-Down) ซึ่งเป็นการสะท้อนค่านิยมการบริหารจัดการภาครัฐแบบเก่า (OPM) ที่ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมวิพากษ์วิจารณ์ แสดงความเห็นต่อการกำหนดนโยบาย อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นก็ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และกุลสกาวิ เลาสลิต (2562) ที่ศึกษาการบริการสาธารณะแนวใหม่กับความสอดคล้องของวัฒนธรรมไทยโดยพบว่า การแสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ เป็นแนวคิดที่ทำให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะที่พลเมืองต้องการร่วมกัน (shared notion of public interest) เป้าหมายของการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ ไม่ใช่เพื่อตอบสนองและช่วยแก้ปัญหาหรือเป็นทางเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่การค้นหาผลประโยชน์ดังกล่าวต้องเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของพลเมืองและทุกภาคส่วน ดังนั้นการค้นหาผลประโยชน์สาธารณะที่ทุกภาคส่วนสามารถยอมรับด้วยกันได้ จึงไม่ใช่การหาทางออกง่ายๆ โดยการตอบสนองความต้องการของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ผลประโยชน์ของส่วนรวมต้องเกิดจากการจากสนทนาพูดคุย ถกเถียงหรือปรึกษาหารือและกำหนดร่วมกัน โดยไม่ใช่สิ่งที่ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยฝ่ายการเมืองหรือฝ่ายราชการ การได้มาซึ่งผลประโยชน์สาธารณะจึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสามารถทำได้ในเชิงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านการฝึกอบรมและเนื้อหาหลักสูตร ควรมีการกำหนดเนื้อหาหลักสูตรหรือจุดเน้นของสถานพินิจฯ แต่ละที่ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับเนื้อหาหลักสูตร

1.2 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรแบ่งงบประมาณบางส่วนในการซ่อมแซมอาคารหรือห้องเรียนที่มีความทรุดโทรมและคาดว่าจะเปื้อนอันตราย นอกจากนี้ควรขอความร่วมมือกับชุมชนในด้านการใช้เสียง โดยการติดป้ายจำกัดการใช้เสียงรอบสถานพินิจฯ หรือในจุดที่ใกล้กับสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมเด็กและเยาวชน

1.3 ด้านบุคลากร ควรมีการจัดหาบุคลากรวิชาชีพที่ขาดแคลนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา พยาบาล เป็นต้น

1.4 ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบหรือมีงบประมาณโดยเฉพาะในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและควรจะนำระบบควบคุมผู้ต้องขัง ที่มีความทันสมัยมาใช้ในการควบคุมผู้ต้องขังอีกด้วย นอกจากนี้อาจต้องประสานงานกับองค์กรภายนอกเพื่อแสวงหาทรัพยากรทั้งภายนอกและภายในชุมชน มาช่วยเหลือสนับสนุนในการบริหารงานสถานพินิจฯ ให้เกิดผลดีต่อไป

1.5 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากประชาชนและผู้ปกครองส่วนใหญ่มีเวลาที่ไม่แน่นอนและไม่ตรงกัน ดังนั้นในการจัดประชุมหารือหรือกิจกรรมต่าง ๆ ควรจะทำเป็นกลุ่มย่อย ๆ เพื่อให้ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปสามารถเข้าร่วมได้ในแต่ละช่วงเวลาที่เหมาะสม

1.6 ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ เนื่องจากเป็นแนวทางปฏิบัติที่ต้องอาศัยความเข้าใจ และความร่วมมือเป็นอย่างมาก ดังนั้นหากสถานพินิจฯ สามารถสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐแนวใหม่กับทั้งบุคลากรในสถานพินิจฯ ผู้ปกครองของเด็กและเยาวชน และประชาชนทั่วไปให้ตระหนักถึงความสำคัญของพลเมืองและการมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การจัดทำคู่มือให้ความรู้ การทำใบปลิว การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ โทรทัศน์และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ การประชุมเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างภาครัฐและชุมชน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ เพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรในการฝึกอบรมของเด็กและเยาวชน

2.2 ควรศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่สถานพินิจฯ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้บริการ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการภาครัฐแนวใหม่ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนของสถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ

2.4 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เยาวชนกระทำความผิดซ้ำ

เอกสารอ้างอิง

กิตติพงษ์ พิพิษฐกุล. (2561). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 8(1), 97-106

คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2563, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>

นพพล อัครชาติ. (2559). กระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ

คณะทำงานชุมชนบนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่: กรณีศึกษาโครงการชุมชนตัวอย่างวัฒนธรรมสันติวิธีตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 9(1), 59-82.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปกรณ ศิริประกอบ. (2558). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎีและการนำไปปฏิบัติจริง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พยุงค์ดี ทราบรัมย์. (2557). การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

- ไพศาล บรรจสุวรรณ์. (2559). การเคลื่อนตัวทางความคิดจากการบริหารรัฐกิจดั้งเดิม สู่การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย: ตัวอย่างบทวิเคราะห์ปัญหาทางการศึกษาของประเทศไทย. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 5(1), 1-41.
- สถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ. (2562). ข้อมูลเฉลี่ยของผู้มารับบริการในเดือนพฤศจิกายน 2562. ชัยภูมิ: สถานพินิจฯ จังหวัดชัยภูมิ.
- สร้อยพัทธ์ เอี้ยวเจริญ และกุลสกาวั เลาสถิตย์. (2562). การบริการสาธารณะแนวใหม่กับความสอดคล้องของวัฒนธรรมไทย. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 9(3), 219-232.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *การบริหารราชการแบบบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- อนุรัก ใจปันหา, วิทยา เจริญศิริ และศักดิ์พงษ์ หอมหวน. (2560). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.gs.rmu.ac.th/grc2017/fullpaper/file/PS-P-11.pdf>
- Bevir, M. (2013). *Governance: A very short introduction*. Oxford, UK: Oxford University.
- Denhardt, J.V., and Denhardt, R.B. (2011). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed). New York: M.E. Sharpe.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Osborne, David and Gaebler, Ted. (1992). *Reinventing Government*. M.A.: Addison-Wesley Publishing.