

ภาวะรับผิดชอบ และความรับผิดชอบต่อสังคม: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร

ผศ. นิศาสล สังข์สุข

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาบุคลากร

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทนำ

สังคมปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม สภาพปัญหาทางสังคมเกิดขึ้นมากมายจากความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ตัวอย่างที่เห็นเด่นชัดในช่วงวิกฤตที่มีการระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า หลายฝ่ายต่างต้องการให้มีบุคลากรรับผิดชอบต่อสังคมและป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อสังคม เช่น ต้องการให้มีผู้รับผิดชอบต่อในการป้องกันการระบาดของโรค การสืบสวนโรค ดูแลรักษาผู้ป่วย การเฝ้าระวังการแพร่กระจายของเชื้อโรค การจัดระเบียบของสถานที่ที่มีการชุมนุมคนจำนวนมาก ได้แก่ สถานบันเทิง โรงภาพยนตร์ ตลาดสด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น จากสถานการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ชัดว่า ความคาดหวังของคนในสังคมกลายเป็นพลังบีบบังคับให้เกิดการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติงานของบุคคล องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีภาวะรับผิดชอบต่อสังคม ให้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ร่วมมือร่วมแรงปฏิบัติงานด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมในการจัดการสาธารณะ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้ผ่านพ้นวิกฤตได้ สังคมเกิดความสงบสุข

ภาวะรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) และ ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) เป็นสิ่งที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ให้ความสำคัญอย่างมากโดยกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมองค์กร ANGELS ที่ทุกคนในคณะพยาบาลศาสตร์ควรได้ยึดถือและปฏิบัติจนเกิดเป็นวัฒนธรรมของคณะพยาบาลศาสตร์ที่จะผลักดันให้เกิดผลอันพึงปรารถนาร่วมกัน ค่านิยมทั้งหมดได้แก่ **A: Accountability** หมายถึง ภาวะรับผิดชอบต่อ **N: New Knowledge** หมายถึง การเป็นผู้มีทักษะการคิดและมีการค้นคว้าหาความรู้ใหม่อยู่เสมอ **G: Generosity** หมายถึง การเป็นผู้มีน้ำใจ เมตตา กรุณา อ่อนโยน เอื้ออาทรต่อผู้อื่น **E: Ethics** หมายถึง การมีคุณธรรม จริยธรรม **L: Leadership** หมายถึง ภาวะผู้นำ และ **S: Social responsibility** หมายถึง การมีความรับผิดชอบต่อสังคมและการประพฤติตนเป็นคนดี ดังนั้นการสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามค่านิยมทั้งหมดนั้นจึงมีความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรอันประกอบด้วยนิสิต บุคลากร และคณาจารย์ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อสืบสานปณิธาน “สร้างคน สร้างปัญญา สร้างศรัทธา สร้างชุมชน” ที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน เพื่อผลักดันให้คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นเป็นสถาบันชั้นนำระดับชาติ ที่มีความโดดเด่นด้านวิชาการวิจัยและนวัตกรรมในการสร้างสุขภาวะของสังคม

ภาระรับผิดชอบ (Accountability)

คำว่า Accountability และ Responsibility เป็นคำภาษาอังกฤษ เมื่อเปิดพจนานุกรมแปลคำศัพท์ อาจให้คำแปลเป็นคำภาษาไทยว่า “ความรับผิดชอบ” เหมือนกัน แต่การให้ความหมายของทั้งสองคำนั้นมีความแตกต่างกัน บางแห่งอาจใช้คำแทนว่า “ภาระรับผิดชอบ” “สำนึกรับผิดชอบ” “ความพร้อมรับผิด” ในความหมายของคำว่า “Accountability” ซึ่งแสดงถึง ความสามารถของบุคคลหรือองค์กรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณชน มีสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ มีความพร้อมที่จะถูกควบคุม ตรวจสอบ และชี้แจงต่อสาธารณะ สามารถรายงานชี้แจงให้เหตุผลเพื่ออธิบายการกระทำของตนเองทั้งหมดที่ตนรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่นั้นมีผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไร ตอบคำถามของทุกฝ่ายได้ พร้อมทั้งจะรับผิดชอบที่เป็นผลของการกระทำหรือการดำเนินงานของตน และพร้อมที่จะรับผลที่จะตามมาทั้งทางบวกและทางลบ จากการที่ตนเองได้ตัดสินใจและกระทำลงไป รูปแบบของภาระรับผิดชอบ (Accountability) มีดังนี้

1. **ภาระรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา (Bureaucratic accountability)** มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ที่มีอำนาจในการควบคุมกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่วางไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นในการปฏิบัติงานจึงต้องมีโครงสร้างของการบังคับบัญชาที่มีระเบียบแบบแผนและมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดภาระรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา
2. **ภาระรับผิดชอบตามกฎหมาย (Legal accountability)** ภาระรับผิดชอบตามกฎหมายนี้มีพลังบีบบังคับจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับสิทธิตามกฎหมายในการทำหน้าที่ตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐาน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ ปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดด้วยภาระรับผิดชอบตามกฎหมาย มิฉะนั้นอาจถูกดำเนินการตามกฎหมาย เช่น ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานจนทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือ หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบการ เป็นต้น
3. **ภาระรับผิดชอบตามวิชาชีพ (Professional accountability)** เป็นภาระรับผิดชอบที่มาจากความรู้ความสามารถเฉพาะด้านและความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญมักต้องการความมีอิสระในการทำงาน ต้องการความไว้วางใจที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ
4. **ภาระรับผิดชอบตามการเมือง (Political accountability)** เป็นภาระรับผิดชอบที่เกิดจากความคาดหวังของประชาชน ที่ผู้บริหารภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วน นักการเมืองซึ่งได้รับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนก็จะทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของภาครัฐซึ่งเป็นภาระรับผิดชอบตามการเมืองในระบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย

คำว่า “สำนึกรับผิดชอบ” ตามแนวคิดของ Koppell อาจแบ่งได้เป็น 5 ประเภทดังนี้

1. **สำนักรับผิดชอบด้านความโปร่งใส (Accountability for transparency)** หน่วยงาน/องค์กรที่มีสำนักรับผิดชอบด้านความโปร่งใสจะต้องสามารถอธิบายถึงการกระทำของตนเองได้โดยไม่มีบิดเบือน สามารถเปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน/องค์กรต้องเข้าถึงได้โดยสาธารณชน พร้อมทั้งจะถูกตรวจสอบเป็นระยะ
2. **สำนักรับผิดชอบด้านรับผิด (Accountability for liability)** หน่วยงาน/องค์กร ที่มีสำนักรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับผิด ต้องยอมรับความผิดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน ยินดีที่จะถูกลงโทษ เช่น ยอมรับที่จะถูกอภิปรายถอดถอนในกรณีที่กระทำความผิด เป็นต้น
3. **สำนักรับผิดชอบด้านการควบคุม (Accountability for controllability)** หน่วยงาน/องค์กร ที่มีสำนักรับผิดชอบด้านการควบคุมต้องพร้อมที่จะถูกควบคุมกำกับดูแลโดยหน่วยงานในต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ผู้ได้บังคับบัญชาพร้อมที่จะถูกควบคุมดูแลโดยผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
4. **สำนักรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability for responsibility)** ทุกคนในองค์กรต้องมีสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบของตนเองที่ได้รับไว้แล้วทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ หน้าที่ที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานวิชาชีพ หน้าที่ตามคู่มือจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน หน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎระเบียบหรือกฎหมาย เป็นต้น
5. **สำนักรับผิดชอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Accountability for responsiveness)** เป็นสำนักรับผิดชอบที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการหรือลูกค้าด้วยการตอบสนองความต้องการที่อาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการเองหรือเป็นความต้องการที่องค์กรเป็นผู้กำหนด สำนักรับผิดชอบนี้เป็นแนวคิดของการจัดการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่คนในสังคมต้องการอย่างมาก ความรับผิดชอบมีความเกี่ยวข้องกับขอบเขตงานหรือความรู้ที่ต้องปฏิบัติ เป็นหน้าที่ของบุคคล เป็นภาระที่ต้องรับไว้ คนที่มีความรับผิดชอบจะไม่ทำงานอย่างขอไปที หรือปัดภาระไปให้คนอื่น ผลักให้พ้นจากตัว ไม่ประพฤติดันเหลวไหลแต่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ผูกพันอยู่ด้วยความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบนั้นจำเป็นต้องสร้างให้มีในตัวของคุณคนทุกคน เพื่อให้ทุกคนได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนและปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม ความรับผิดชอบอาจแบ่งได้ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อตนเอง บุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองจะควบคุมตนเองได้ รักษาสัญญาหรือคำพูดของตนเอง ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ตรงต่อเวลา รักษาระเบียบวินัย รู้จักหน้าที่ของตนเอง รู้จักวางแผนการทำงาน และทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ทันทอกำหนดเวลา สาเหตุที่บุคคลแสดงความรับผิดชอบต่อตนเองได้เกิดจากการรู้จัก ประเมินค่า ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกพอใจและตั้งใจที่จะกระทำสิ่งนั้น ความรับผิดชอบยังมีความสัมพันธ์กับความเชื่ออำนาจในตน (Locus of control) คือ เชื่อว่าผลดีหรือผลเสียต่าง ๆ นั้นเกิดจากการกระทำของตน คนที่มีความรับผิดชอบในการทำงานจะมีจิตลักษณะแบบมุ่งอนาคตควบคุมตน (future orientation with self-control) ตระหนักในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตในขณะที่เดียวกันก็มุ่งบังคับตนเองให้ทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่ดี ผู้ที่มีความ

รับผิดชอบจึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น เพียรพยายาม ละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและยอมรับผลจากการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่นั้นทั้งผลดีและผลเสียเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นโดยไม่ปิดให้เป็นความรับผิดชอบของผู้อื่น ทั้งนี้ผู้ที่มีความรับผิดชอบมักปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม รู้ว่าควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้องไม่ทำให้ผู้อื่นหรือสังคมได้รับความเสียหาย

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีระเบียบวินัย เคารพปฏิบัติตนตามกฎหมาย กฎระเบียบ รู้จักรักษาสาธารณสมบัติ มีมารยาท คำนึงถึงความรู้สึกและสิทธิของผู้อื่น รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อส่วนรวม มีจิตสาธารณะ บำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวม และจงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติกิจกรรมเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสุขของสังคม สำหรับการบริหารองค์กรนั้นผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในองค์กร ด้วยการดำเนินกิจกรรมขององค์กรภายใต้หลักจริยธรรม มีการกำกับดูแลที่ดี ใส่ใจสังคม ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น สร้างจิตสำนึกที่ดีของบุคลากรด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัดพลังงาน จัดการกับขยะอย่างถูกวิธีโดยไม่ส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัย พัฒนาคนในสังคมชุมชนให้มีสุขภาพและสุขภาพะที่ดี ปลูกฝังการเคารพให้เกียรติบุคคลอื่น เคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิผู้ป่วย ปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นต้น

สรุป

การสร้างระบบการทำงานให้บุคคล/องค์กรมีการรับผิดชอบต่อสังคม หรือมีสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมหรือมีความพร้อมรับผิดชอบหลัก Accountability นั้นจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน วางแผนและทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังที่จะเกิดขึ้นด้วยความภาคภูมิใจร่วมกัน วางระบบกลไกที่ช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งทางด้าน การประสานงาน การให้เวลา การสื่อสาร การตัดสินใจ การแก้ไขความขัดแย้ง กำหนดผลลัพธ์ที่ชัดเจน ระบุปัจจัยความสำเร็จ ตัวชี้วัดที่เห็นชัดว่าทำงานได้สำเร็จไปถึงขั้นใด ระบุปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดที่เกิดขึ้น จัดเตรียมแผนถ้าเกิดสถานการณ์ไม่คาดฝัน ติดตามแผนการดำเนินงานตามพันธกิจที่ตกลงกันไว้ให้สำเร็จลุล่วง ประเมินผลและปรับวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขณะเดียวกันก็มีส่วนในรับผิดชอบต่อสังคมในหน้าที่ พร้อมทั้งจะถูกควบคุม กำกับดูแล สำนึกรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ และพร้อมรับผิดชอบที่จะรับการตรวจสอบ สามารถตอบคำถามของทุกฝ่ายได้ ส่วนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) นั้นควรพัฒนาให้เกิดความรับผิดชอบต่อตนเอง รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซื่อสัตย์สุจริต มีระเบียบวินัย เสียสละ เข้าใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของบุคคลอื่น คำนึงคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มีจิตสาธารณะ บำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวมเพื่อตอบแทนสังคม ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้ริเริ่มและเป็นตัวอย่างที่ดีรวมทั้งสื่อสารถ่ายทอดวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมไปยังทุกคนในองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมจนกลายเป็นวัฒนธรรมที่ดีงามขององค์กร

บรรณานุกรม

1. สมศักดิ์ สามีคศิริธรรม. (2016). ความสำนึกรับผิดชอบกับการจัดการสาธารณะ; Accountability and Public Administration. *ROMPHRUEK JOURNAL*, 34(1), 41-79
2. น้ำเพชร สุขเฟิ่ง. (2558) จิตลักษณะความมุ่งมั่นอนาคตควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน ทศนคติที่ดีต่อการทำงานและพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยม 12 ประการในข้าราชการทหาร. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ 7(1).4-17.
3. Meekun, K., Rasanond, T., & Somprasonk, N. (2020). ความรับผิดชอบและเคารพนับถือคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับนักเรียนอาชีวศึกษาทวิภาคี. *Southeast Bangkok Journal*, 6(2), 86-98.
4. วันชัย ปานจันทร์. (2018). รูปแบบการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. *Journal of MCU Peace Studies* 6 (2)506-522
5. พิษณุณัฐ เนื่องจำนงค์, & ปารีชาติ สถาปัตตานนท์. (2018). แนวทางการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับพนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้านอาสาสมัคร. *Journal of Public Relations and Advertising*, 11, 104-116.
6. พระมหาจักรพันธ์ จุกกวโร, & พระอธิการเฉลย ฉนทโก. (2020). การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม. *วารสารมจรพุทธปัญญาปริทรรศน์*, 5(1).