

## การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย

### The public services affecting the success of the city municipal

ภาณุพงศ์ ศิริ

10.14456/jrgbsrangsit.2016.8

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความเป็นมาของโครงสร้างการบริหารและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครของไทย (2) เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครในด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ และด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม ที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ (3) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงตัวแบบการให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย

ผลการวิจัย พบว่า สามารถนำเสนอตัวแบบได้ 7 ตัวแบบ ดังนี้ (1) ตัวแบบด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่ามี 7 มิติ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำงบประมาณ 2) การมีส่วนร่วมในการผลักดันกิจกรรม 3) การรับประโยชน์จากการมีส่วนร่วม 4) การมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณ 5) การดำเนินงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อความโปร่งใส 6) การดำเนินงบประมาณตามประเภทรายจ่ายแบบแสดงรายการ และ 7) การมีส่วนร่วมติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน (2) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ ได้ตัวแบบ คือ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เริ่มต้นจากผู้นำชุมชน การจัดเวทีเรียนรู้การจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธี การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อข้อยุติความขัดแย้งในชุมชน การจัดทำโครงการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อความปรองดองสมานฉันท์ การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการความขัดแย้ง และการจัดตั้งศูนย์ประสานความร่วมมือของชุมชนในการจัดการความขัดแย้ง (3) ตัวแบบด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชนและประชาสังคม ได้ตัวแบบ คือ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม การจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายชุมชน การติดต่อสื่อสารกับชุมชนบนระบบเครือข่ายออนไลน์ และการติดตามผลการดำเนินการเครือข่ายชุมชน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลนครทุกแห่งควรยึดกฎระเบียบและเน้นการบริหารเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรของรัฐ ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ ควรจัดงานสร้างความปรองดองสมานฉันท์คืนความสุขให้ประชาชน และด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม เทศบาลนครและประชาชนในชุมชนท้องถิ่นควรมีอุดมคติและอุดมการณ์ที่เหมือนกันจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จ

คำสำคัญ : บริการสาธารณะ, เทศบาลนครของไทย

### Abstract

This study aimed (1) to study the service delivery of Thai City Municipalities (TCM), (2) to study TCM, winning the gold medal given by Phra Pokhlaio Institute in the areas of service transparency, people participation on peace and harmony promotion, building networks among government, private sectors. and society, and (3) to improve and develop a more proper, effective and efficient model of service delivery affecting success of the organization.

The findings showed that awareness of good governance among local organizations encouraged and promoted the significance of their service transparency and people participation. According to peace and harmony promotion, it revealed that local organizations monitor, control, and evaluate their operations to be in line with the municipal regulations and laws. For networking among government, private sectors, and society, it was found that cooperation among network members was promoted in order to strengthen the efficiency of planning projects, activities, and administration.

The results of municipal service model were as follows:

The model of service transparency and people participation consisted of seven dimensions; annual budget planning, driving the prime activity of the municipal's mission, benefits of participation, budget administration, transparency of budget implementation, operation of budget expenditure by type of statement, and participation on follow-up, monitoring and evaluating the implementation and operation of process.

Regarding peace and harmony promotion, the result revealed that the existing model included solving problems and conflicts beginning from community leaders, organizing stage learning to manage conflicts peacefully, establishing a committee to end community conflicts, preparing training programs on reconciliation for government officials, networking and learning to manage conflicts, and establishing community collaboration in conflict management.

In the area of building networks among government, private sectors, and society, the findings showed that there was a model to increase networking efficiency, to boost online communication with community, and to monitor network implementation.

To achieve the policy goals, such mechanisms to establish vision and mission, to set up strategies to promote good governance were needed. Finally, regarding opinions towards public benefits, it was found that the participative resource management should include community participation in decision-making and evaluation.

**Key words:** Public Service, Municipality of Thailand