

กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงาน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี
THE PROCESS OF BUILDING A CONFIDENCE AND ACCEPTANCE IN PEOPLE
TOWARDS THE PERFORMANCE OF LOCAL GOVERNMENT
ORGANIZATIONS IN SING BURI PROVINCE

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการที่ใช้ในการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษากระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อวิเคราะห์หาสัมฤทธิ์ผลของการนำกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานปรับใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และวิเคราะห์หาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบกับ เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากบุคคลากรระดับผู้บังคับบัญชา และผู้นำชุมชน การวิจัยเชิงปริมาณได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและประชาชนที่เกี่ยวข้อง ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการวิเคราะห์จาก

เนื้อหาและการหาค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อให้ผลการวิจัยมีความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย กระบวนการการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า มีลักษณะผู้บริหารและการจัดการ มีลักษณะที่เหมือนและคล้ายคลึงกัน การส่งเสริมการทำงานในด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม เป็นวิธีการขับเคลื่อนให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีผลสัมฤทธิ์ผลเชิงประจักษ์ และการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผลการวิจัย กระบวนการการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี โดยการนำไปสู่ประชาชนและชุมชนสามารถปฏิบัติได้ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 – 3.50 มีความเชื่อมั่นและยอมรับระดับปานกลาง

¹อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ สามารถนำกระบวนการการสร้างเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง ไปเป็นแบบอย่างหรือแนวทางในการปฏิบัติได้ ภายใต้เงื่อนไขต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และควรมีการปรับปรุงให้เข้ากับปัจจัยแวดล้อมภายนอกของแต่ละพื้นที่ควรมีความทันสมัย รายละเอียดของกระบวนการดังกล่าวให้มีความสอดคล้องกับบริบททั้งในเชิงพื้นที่และสังคม อันอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ มีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ก็จะไปสู่การทำให้กระบวนการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างเชื่อมั่นและยอมรับให้แก่ประชาชนได้ในที่สุด

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น การยอมรับ ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This study on the process of building a confidence and acceptance in people towards the work performed by local government organizations in Sing Buri province aims to study such a process in order to analyze outcomes after the implementation of the process. In the meanwhile, it also investigates possible approaches in building a confidence and acceptance in the public towards the performance of the organizations. The study was done in respect of quantitative

research incorporating with qualitative research. The data was obtained from in-depth interview given by government officials and the public ranging from executives to local leaders. The group sample is 400 people in total. While the research methodology is mainly about content analysis, percentage estimation and mean computation, leading to results that are more reliable. As of the study's findings, they indicate that attributes of administrators and management are similar to each other. The promotion of transparency and cooperation is empirically shown as the driving force to build such a confidence and acceptance and to attain an effective organizational administration. The force is inclusive of strong performance aiming at solving social welfare and issues. In addition, the study has found the process is averaged between 2.51 to 3.50, explaining a neutral confidence and acceptance. The study also suggests that other local government organizations can implement the process showcased by 42 organizations in the study as a model or guideline for application under a condition of consistency. Furthermore, the process and its details should be developed and revised up to date in accordance of external environment, context and society

under the responsibility of particular government organizations. If the process is properly optimized, it is believed that those organizations would effectively build the confidence and acceptance in people.

Keywords: acceptance, confidence, local government organization, people

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานอันสำคัญยิ่งสำหรับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยซึ่งถือว่าการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้วางรากฐานสำคัญของระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) โดยมีเจตนารมณ์ที่ชัดเจน ในการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง เพื่อขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตย ให้ไปสู่ความเป็นระบอบการเมือง การปกครองที่เป็นของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจะดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพได้ ไม่ใช่การเป็นประชาธิปไตยแบบตัวแทนเท่านั้น หากแต่อยู่ที่การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนอย่างแท้จริง การมีส่วนร่วมทางการเมืองจึงเป็นตัวชี้ วัดการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวได้เน้นย้ำเน้นถึงการรับรองสิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Administration) เป็นหน่วยงานภาครัฐระดับรากหญ้าที่เกี่ยวข้องและใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นที่ทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงแทนประชาชนในพื้นที่ มีภารกิจดำเนินงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน และงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อบต. พ.ศ. 2542 ได้อำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองให้สมบูรณ์ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระ และการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับดูแลของรัฐบาล

จะเห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการของท้องถิ่น เป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐส่วนกลางทางหนึ่ง ทั้งยังเป็นการเพิ่มอำนาจของท้องถิ่นให้เข้มแข็งขึ้น ตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน เป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่มีจุดร่วมกัน คือความสงบสุขของประชาชนเสถียรภาพความมั่นคงทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ประกอบกับวิกฤตทางเศรษฐกิจของสังคมไทย ก่อให้เกิดปัญหามากมาย อาทิ ปัญหาการงาน หนี้สิน ปัญหา อาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ส่งผลกระทบต่อการบริการงานทุกภาคส่วน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขระบบ

บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามยุคสมัยใหม่ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของสังคมใหม่ ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน คือ ความพยายามในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี Good Governance โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น การปกครองที่โปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น

การสร้างความเป็นพลเมืองภายใต้การพัฒนาการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย ระดับชาติจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยพัฒนาการของการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก่อน โดยสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากประชาชนว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งจำเป็นและมีประโยชน์ ต่อชีวิตความเป็นอยู่ นอกจากนี้การปกครองท้องถิ่นยังเปรียบเสมือนสถาบันฝึกอบรมประชาชนให้ เข้าใจกระบวนการและกลไกทางการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้ประชาชนเกิด การเรียนรู้ และเข้าใจในระบบการเมืองมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากประชาชนไม่เห็นความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วม ในการปกครองท้องถิ่นอย่างเหมาะสมและจริงจังแล้วคงหวังจะเห็นการพัฒนาการเมืองการปกครอง ในระดับชาติได้ยาก จึงต้องยึดแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริการประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นของตนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสิงห์บุรี อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล รวมแล้วมีจำนวน 42 แห่ง การบริหารการปกครองขององค์กรเหล่านั้น

ความท้าทายสำคัญในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งต้องให้บรรลุผลลัพธ์ของการตัดสินใจ 2 ประการนั้นคือ เพื่อให้เกิดคุณภาพการตัดสินใจ (Decision Quality) และการยอมรับผลการตัดสินใจ (Decision Acceptance) จากประชาชน เพราะทั้ง 2 ประการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ สำหรับคุณภาพการตัดสินใจหมายถึงการตัดสินใจที่มีฐานข้อมูลรองรับการประเมินทางเลือกต่างๆ ด้วยเกณฑ์ทางคุณภาพที่ชัดเจน อาทิ กฎหมาย ระบบมาตรฐานคุณภาพ และมาตรการรองรับผลกระทบอย่างรัดกุม ซึ่งหากการตัดสินใจมีคุณภาพผลของการตัดสินใจย่อมมีประสิทธิผลในการจัดการกับประเด็นปัญหา เช่นกัน ส่วนของการยอมรับผลการตัดสินใจจากประชาชนนั้นมีผลโดยตรงต่อการนำผลการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติ และขึ้นอยู่กับ “ความชอบธรรม”(Legitimacy) โดยเฉพาะในประเด็นของการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและความพร้อมรับผิดชอบ (Responsiveness and Accountability) ซึ่งประเด็นเหล่านี้ ถือว่าเป็นหลักการที่สำคัญของการบริหารงานภาครัฐในสังคมประชาธิปไตย

ผู้วิจัยอยากจะทราบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสิงห์บุรีนั้น ได้ดำเนินการด้านเหล่านี้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร และจากการลงพื้นที่ภาคสนาม และจากกระแสต่างๆ จะเห็นได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งของในจังหวัดสิงห์บุรี ประชาชนไม่ให้การยอมรับและไม่เชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เหตุที่ไม่ยอมรับและไม่เชื่อมั่นนั้นก็เพราะ ผู้บริหารไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ขาดความรู้

ความสามารถ มีการทุจริตคอร์รัปชัน ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการชั้นผู้ใหญ่กับผู้มีอิทธิพล ไม่สนใจการเป็นอยู่ของประชาชน ใช้อำนาจ ใช้เงินงบประมาณไปอย่างฟุ่มเฟือย โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อประชาชนในท้องถิ่น เน้นเพื่อผลประโยชน์ของพวกพ้องตนเองมากกว่า ที่จะเห็นประโยชน์ของชุมชนท้องถิ่น จะมุ่งช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวิธีการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานอะไรบ้าง
2. กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับเหล่านั้น ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น และยอมรับต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จริงหรือไม่
3. มีแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 42 แห่ง
2. เพื่อวิเคราะห์หาสัมฤทธิ์ผลของการนำกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชา

ชนต่อการทำงานปรับใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. วิเคราะห์หาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตในการศึกษา จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ขอบเขตพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นที่เฉพาะในเขตจังหวัดสิงห์บุรี

ทั้งหมด 42 แห่ง แบ่งตามประเภท และอำนาจบริหารจัดการภายในท้องที่ได้เป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่ง เทศบาลตำบล 42 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 33 แห่ง

2. ขอบเขตของเนื้อหา เนื้อหาสาระสำคัญในการศึกษากระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี

3. ขอบเขตของระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการศึกษา คือ ช่วงระยะเวลาการบริหารจัดการ ของจังหวัดสิงห์บุรี ตามแผนพัฒนา ในปีงบประมาณ 2560

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
ประกอบไปด้วย

1. ผู้บริหารและสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง ในฐานะตัวแทนฝ่ายการเมือง
2. ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 42 แห่ง ในฐานะตัวแทนฝ่ายข้าราชการประจำ
3. หัวหน้ากลุ่มงานต่างๆในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง ในฐานะบุคลากรในหน่วยงาน

4. ตัวแทนกลุ่มองค์กร เครือข่ายทางสังคมที่ทำงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันประกอบไปด้วยกลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็ก และเยาวชน กลุ่มสตรีแม่บ้าน กลุ่มผู้ด้อยโอกาส

5. ประชาชนในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการหาขนาดตัวอย่างตามสูตรTaro Yamane (อ้างถึงใน สำเริง จันทรสวรรณ และ สุวรรณ บัวทวน, 2541: 98) โดยกำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคลาดเคลื่อนไว้ไม่เกิน .05

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงวิธีการและเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ได้แนวทางการสร้างความเชื่อมั่น และยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละรูปแบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ทั่วทั้งประเทศ

3. การให้บริการเกิดความโปร่งใส ลดข้อร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญของแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและแนวคิดการยอมรับ ซึ่งถือเป็นแนวความคิดหลักของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านที่ว่า ความเชื่อมั่นจะเกิดจากการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงตรงไปตรงมา ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม ความไม่เอารัดเอาเปรียบ ความสามารถในการเป็นที่พึ่งพิงได้

สำหรับการยอมรับเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งหนึ่งสิ่งใด ตั้งแต่กระบวนการแรก คือ การรับรู้ สนใจ ประเมินค่า ทดลอง จนนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับในสิ่งนั้นๆ

จึงสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมในสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงนำเอา “หลักความโปร่งใส” และ “หลักการมีส่วนร่วม” มาเป็นแนวทางการคิดหลัก เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้เชื่อว่าการสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกิดความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

และจากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความเชื่อมั่นและการยอมรับนั้น พบว่านักวิจัยแต่ละคนต่างมีจุดสนใจในประเด็นความเชื่อมั่นและการยอมรับความไว้วางใจที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ มีความหลากหลายในประเด็นที่ศึกษาไม่ว่าจะเป็น (1) มิติของการวัดระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานของหน่วยงานอปท. (2) มิติของการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมมิติของการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมกับความไว้วางใจของประชาชน (3) มิติ ของการวิเคราะห์พฤติกรรมทางการบริหารมีผลต่อการมีส่วนร่วมและความไว้วางใจของประชาชน (4) มิติของการวัดความเชื่อถือเป็นไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจน (5) มิติของการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชาชน

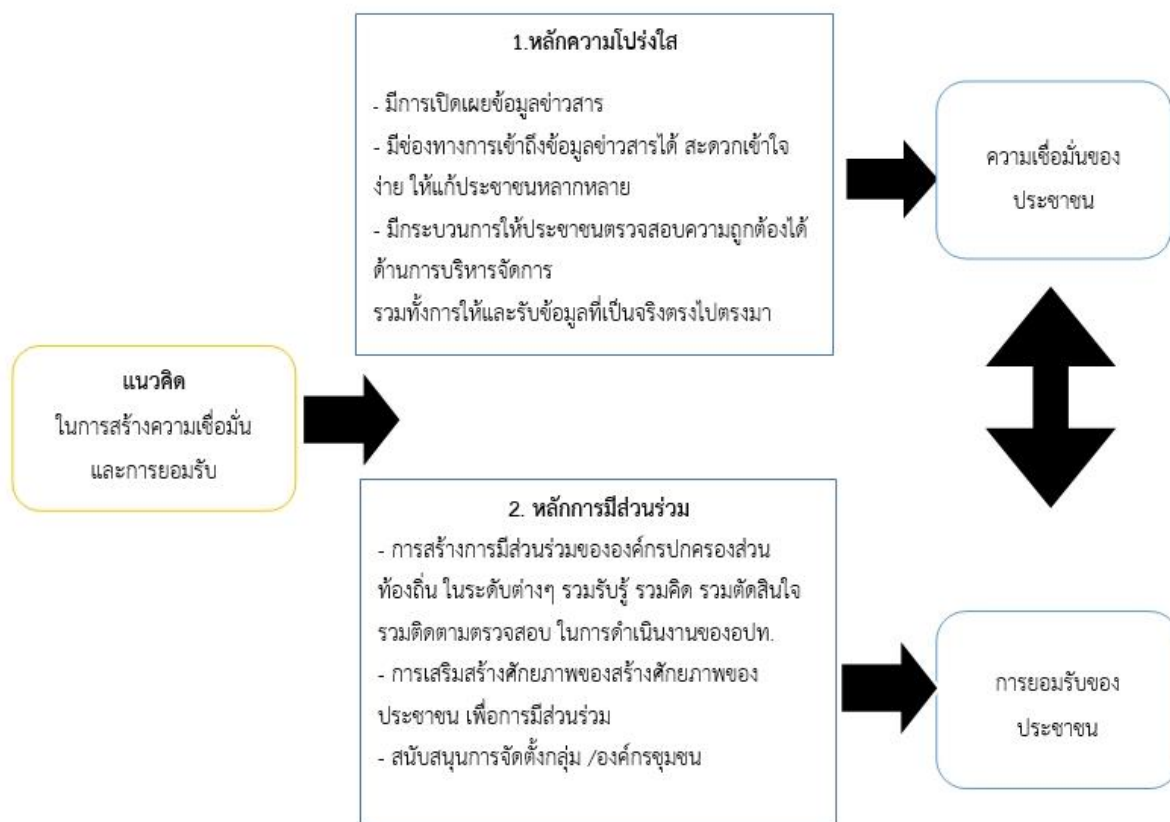
อย่างไรก็ตามนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษามาแล้วนั้น ถือได้ว่าเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลต่อยอดในการศึกษาวิจัย

เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี ได้เป็นอย่างดี และงานวิจัยนี้มีความแตกต่าง คือเป็นการศึกษาวิจัยเชิงลึก เน้นการศึกษาเฉพาะเจาะจง ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและยอมรับต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี จะต้องดำเนินการอย่างไร โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์วิธีคิดเครื่องมือ ในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มากนักน้อย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสร้างความเชื่อมั่น หมายถึง วิธีการ หรือ เครื่องมือที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการสร้างความรู้สึกให้ประชาชนมีความมั่นใจ เชื่อใจว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

การยอมรับ หมายถึง วิธีการ หรือ เครื่องมือที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน จนนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นในเชิงเห็นด้วย และยอมรับต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชาชน หมายถึง ประชาชน กลุ่ม องค์กร เครือข่ายทางสังคม อันประกอบไปด้วยกลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มสตรี แม่บ้าน กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี มีจำนวน 42 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ในลักษณะการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งใช้ทั้งวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative) และ การวิจัยในเชิงคุณภาพ (qualitative) เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก ซึ่งการศึกษาในเชิงคุณภาพนั้น เป็นการศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ กลุ่มบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในการศึกษาครั้งนี้ สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณได้อาศัยแบบสอบถาม ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ โดยได้แบ่งการศึกษาวิจัยออกดังนี้ คือ

1. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ กับผู้บริหารและสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าส่วนองค์กรเครือข่ายที่ทำงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานชุมชน และกลุ่มตัวแทน ผู้นำในชุมชน และการวิจัยเอกสารโดยการตรวจสอบเอกสาร ผลการรายงานการปฏิบัติงานจากการตรวจสอบความถูกต้อง และความเชื่อมั่นของเอกสารคัดเลือกเอกสาร แล้วนำมาวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และจัดหมวดหมู่ของเอกสารนำเสนอใน

รูปตาราง โดยการอธิบายความประกอบ

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้สอบถาม กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลุ่มข้าราชการผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และกลุ่มประชาชนผู้มีส่วนร่วมในการนำไปปฏิบัติ เพื่อสกัดวิธีคิดและเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 42 แห่งตามที่ระบุในขอบเขตพื้นที่การศึกษาข้างต้น การดำเนินการวิจัยในส่วนแรกนั้นถือเป็นการดำเนินการวิจัยเพื่อตอบโจทย์และวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผลการศึกษาและวิจัย

กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง ซึ่งเป็นกรณีศึกษาในหัวข้อนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการในสร้างความเชื่อมั่นตามแนวคิดในเรื่องความโปร่งใส ประกอบด้วย 3 ประเด็นย่อยด้วยกันซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
2. ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
3. ความสามารถในการตรวจสอบได้

อย่างไรก็ตามผู้บริหารทั้ง 42 แห่ง ต่างแสดงทัศนะที่เหมือนกันว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปิดเผยข้อมูลไว้ในหลากหลายช่องทางด้วยกัน ตลอดมีการติดประกาศโครงการจัดซื้อจัดจ้าง และสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างไว้บริเวณชุมชน ศูนย์การเรียนรู้ มีการจัดทำรายงานสรุปผลโครงการ แผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กิจกรรม งบประมาณที่ใช้ในการดำเนิน

งานในแต่ละปี มีการจัดทำรายงานรับ-รายจ่าย ประจำเดือนและมีการจัดทำรายงานการประชุมสภา เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถดำเนินการตรวจสอบ การบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นั้น ถือเป็นการดำเนินการที่ทำให้ประชาชน เห็นถึงความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อประชาชน เห็นความโปร่งใสในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วนั้น ก็ย่อมนำไปสู่ความเชื่อมั่นต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในที่สุด ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบอบประชาธิปไตย เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจต่อการเมืองการปกครองของประเทศและที่สำคัญ การปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นพื้นฐานของประชาธิปไตยระดับชาติ นอกจากนี้ การปกครองท้องถิ่นยังเปรียบเสมือนสถาบันฝึกอบรมประชาชนให้เข้าใจกระบวนการและกลไกทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้ประชาชนเกิด การเรียนรู้และเข้าใจในระบบการเมืองมากยิ่งขึ้น.

กระบวนการในการสร้างการยอมรับตามแนวคิดการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง

เป็นการนำเสนอข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการในการสร้างการยอมรับ ตามแนวคิดในเรื่องของการมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วย 3 ประเด็นย่อย ดังนี้คือ

1. การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตามตรวจสอบในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่งต่างได้มีกระบวนการในการสร้างการยอมรับที่

แตกต่างกันไว้อย่างหลากหลายวิธี เพื่อเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวาง และที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นเวที อบจ. สัญจร เวที ๓ แข็งแรง เวทีสัญจรพบประชาชน เวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เวทีองค์การบริหารส่วนตำบลพบประชาชน เวทีประชาคม และทุนทางสังคมดั้งเดิมของชุมชน เวทีพบประชาชนตามตามวิถีส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น เวที อบจ.โตไปไม่โกง เป็นต้น

2. การเสริมสร้างศักยภาพของประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ให้แก่ประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้มีความยืดหยุ่นสามารถนำไปบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการต่างๆตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ หรือในประเด็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่สิทธิของตนเองตามระบอบประชาธิปไตย หรือการจัดทัศนศึกษาและการเยี่ยมชมโครงการ ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีตลอดจนการมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลเพราะเป็นการเรียนรู้จากสถานที่จริง ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3. สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่ม / องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้การสนับสนุนในส่วนของการมีความรู้มากกว่าที่จะให้การสนับสนุนในส่วนของการงบประมาณ เหตุที่เป็นเช่นนั้น ก็เพราะผู้บริหารได้เล็งเห็นว่าการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มที่เริ่มต้นด้วยตัวเงินหรืองบประมาณก็ทำให้เกิดความยั่งยืนของกลุ่มเมื่อมีการปรับเปลี่ยนคณะผู้บริหารกลุ่มดังกล่าว จะไม่สามารถดำรงอยู่ได้จะ

ต่างหายไปกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และประชาชนในพื้นที่จะไม่ได้ประโยชน์อย่างแท้จริง จากกลุ่มองค์กรดังกล่าว

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสัมฤทธิ์ผลของการนำกระบวนการมาปรับใช้ในการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง

กระบวนการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาใช้ในการดำเนินงานนั้นส่งผลทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและยอมรับต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง ในระดับปานกลาง เท่านั้น

ถอดบทเรียนกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงจุดบกพร่องของกระบวนการดังกล่าว

1. ถอดบทเรียนกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นตามแนวคิดในเรื่องความโปร่งใส ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง

ประเด็นเกี่ยวกับ จุดบกพร่องของกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นตามแนวคิดในเรื่องความโปร่งใส ประกอบไปด้วย 3 ประเด็นย่อยดังนี้คือ

1.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ขาดการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ กับการเข้ามาใช้บริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูล ไม่เห็นความสำคัญของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ยกตัวอย่าง เช่น ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อคอยให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอข้อมูลหรือค้นคว้าในเรื่องที่น่าสนใจ และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เวลานานในการพิจารณา

ให้ข้อมูลแก่ประชาชน ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารไม่ชัดเจน เป็นต้น

1.2 ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ต้องมีความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้พบปะพูดคุยอย่างสม่ำเสมอ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของประชาชน หรือไม่มีการแจ้งผลการพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ประชาชนได้รับทราบภายหลังจากที่ประชาชนได้แจ้งผ่านศูนย์อำนวยการร้องเรียนไม่มีการนำเสนอข้อมูล การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นปัจจุบัน ในเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ให้ประชาชนได้รับทราบ หรือ ขาดความต่อเนื่องในการจัดทำเอกสาร แผ่นพับ วารสาร แจกจ่ายให้ประชาชนทุกครัวเรือนได้รับทราบถึงการดำเนินงาน เป็นต้น

1.3 ความสามารถในการตรวจสอบได้ ไม่มีการเปิดเผยหรือเปิดเผยไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่เป็นปัจจุบัน ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ หรือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ รายรับ – รายจ่าย และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ โครงการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอในทุกโครงการ เป็นต้น

2. ถอดบทเรียนกระบวนการสร้างการยอมรับตามแนวคิดการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง

ในหัวข้อนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับจุดบกพร่องของกระบวนการสร้างการ

ยอมรับตามแนวคิดในเรื่องของการมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วย 3 ประเด็นย่อย ดังนี้คือ

1.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตาม ตรวจสอบ ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง ขาดความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง ไม่มีการพัฒนาต่อยอด ในการดำเนินการ ในการจัดกิจกรรมต่างๆ กระบวนการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง นำมาใช้ ไม่ถึงคนทุกกลุ่มในชุมชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

1.2 การเสริมสร้างศักยภาพของประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดอบรมในประเด็นเดิมๆ ล้าสมัย เนื้อหาไม่น่าสนใจ วิทยากรคนเดิมๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเด็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นแทบจะไม่มีการจัดอบรมเลย ทำให้ประชาชนที่เข้าร่วมการอบรมเกิดความรู้สึกละเลย ขาดความกระตือรือร้น ในการเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรมดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการปรับเปลี่ยน ประเด็นในการจัดอบรมให้มีความหลากหลายหรือมีกิจกรรมร่วมด้วยหลายๆ อย่าง และควรเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพราะเป็นการประชุมที่ปฏิสัมพันธ์สูงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นผลสรุปคือทุกคนยอมรับผลที่ได้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเองอย่างแท้จริง

1.3 การสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มองค์กร/ชุมชน การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการ

สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพที่มีลักษณะเดียวกัน ส่งผล ทำให้เกิดการแข่งขันกันเองในพื้นที่ แต่ขาดความต่อเนื่อง ในการสนับสนุนองค์ความรู้ในการบริหารจัดการภายในกลุ่มอาชีพ ทำเป็นระยะๆ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดระบบการติดตามและประเมินผลการทำงานของกลุ่มต่างๆ ซึ่งส่งผลทำให้กลุ่ม ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างไม่ตรงจุดและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม ไม่ได้ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง จนส่งผลทำให้เกิดเป็นปัญหาเรื้อรัง ที่นำไปสู่การต่างของกลุ่มต่างๆ ใน ชุมชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดการจัดหาช่องทางทางการตลาด ให้แก่กลุ่มอาชีพในการ ระบายสินค้าที่ผลิตออกมา เป็นจำนวนมากส่งผลทำให้กลุ่มอาชีพประสบปัญหาขาดทุนจนต้องยุบกลุ่ม เป็นต้น

แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เป็นต้นแบบ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ

ผู้วิจัยนำเอากระบวนการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่งมาวิเคราะห์ เพื่อประยุกต์หาแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นต้นแบบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นๆ ได้นำไปปรับใช้ในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับ ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการทำงานของตนเองนั้นสามารถดำเนินการโดยอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญใน 3 ประเด็นหลักด้วยกัน ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูล จัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ซึ่งได้รวบรวมไว้

โดยจัดเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (News Repositories) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ประชาชนสนใจค้นคว้าได้ เพื่อประชาชนจะสามารถรับรู้สิทธิและหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็น และใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริง ในการรักษาประโยชน์ของตนต่อไป หรือเกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชุมชนหรือบริเวณใกล้เคียงได้ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารควรตั้งในที่ชุมชนหรือสถานที่ที่มีคนสัญจรไปมาบ่อยๆ และควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ที่เพียงพอ ต่อการเผยแพร่ข้อมูลและดูแลเว็บไซต์ ควรจัดให้ความรู้ด้านการจัดการข้อมูลข่าวสาร แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อความสะดวกในการค้นหาของประชาชน เป็นต้น

2. ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร จึงเสนอให้ผู้บริหารของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมสิทธิมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ และควรจัดสรรบุคลากรและงบประมาณที่เพียงพอต่อการพัฒนา และควรจัดทำแผนหาแนวร่วมในการใช้เทคนิคหรือกระบวนการมีส่วนร่วมที่หลากหลาย เพื่อเข้าถึงประชาชนได้กว้างขวาง เพราะแต่ละเทคนิควัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป ตามกระบวนการ ดังต่อไปนี้

ประชาสัมพันธ์ ผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สถานีวิทยุชุมชน ผ่านภาคีเครือข่าย หรือการใช้เสียงตามสาย ผ่านการรายงานผลงาน การปิดประกาศ เอกสารแผ่นพับ ผ่านเว็บไซต์ เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารในลักษณะแบบเดิมๆ ควรเพิ่มเติม

และต้องปรับและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ส่วนเวทีสาธารณะ เวทีสัญจร เวทีประชาคม ระดับหมู่บ้าน ระดับตำบล เป็นต้น นอกจากให้ข้อมูลแก่ประชาชน ยังมีการฟังข้อมูลการอธิบายปัญหาข้อข้องใจได้ชัดเจนมากขึ้น เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของกระบวนการดังกล่าว มีเงื่อนไขคือ ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนต้องเป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

อีกทั้งช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผ่านสายตรงผู้บริหารนั้น มีเงื่อนไข คือ ผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีการพบปะพูดคุยอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งสามารถยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือแจ้งเบาะแสด้วยตนเอง และเมื่อประชาชนเกิดข้อสงสัยในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกชั้นนั้น โดยตรงอย่างสม่ำเสมอและมีเงื่อนไข คือ ต้องมีการแจ้งผลการพิจารณาในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และที่สำคัญกระบวนการที่กล่าวมานี้จะต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา

3. การตรวจสอบ สามารถกระทำได้ โดยจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูล ที่สำคัญๆ ของหน่วยงาน หรือการติดประกาศประชาสัมพันธ์ เช่น โครงสร้าง และการจัดองค์กร อำนาจหน้าที่ แผนงาน โครงการจัดซื้อจัดจ้าง และอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงาน

บุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การจัดหาพัสดุ การคำนวณราคากลาง รายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการที่กฎหมายระเบียบ กฎข้อบังคับ ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและตรวจสอบได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงาน มากยิ่งขึ้น

สรุปผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 42 แห่ง พบว่า กระบวนการหรือเครื่องมือที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาใช้ในการดำเนินงานนั้นส่งผลทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและยอมรับ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น แม้ว่ากระบวนการหรือเครื่องมือดังกล่าวจะถือเป็นนวัตกรรมใหม่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสิงห์บุรี ทั้งหมด 42 แห่ง พยายามสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อต้องการให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น เหตุที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะกระบวนการ และเครื่องมือที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 42 แห่ง นำมาใช้นั้นยังมีจุดบกพร่องอยู่หลากหลายประการด้วยกัน ผู้วิจัยดำเนินการประมวลจุดบกพร่องของวิธีการเครื่องมือดังกล่าว จากการจัดสนทนากลุ่ม focus group ระหว่างผู้วิจัย ตัวแทนกลุ่มประชาชนในพื้นที่ และตัวแทนกลุ่มอาชีพและกลุ่มทางสังคม ซึ่งทั้งตัวแทนกลุ่มประชาชนในพื้นที่และตัวแทนกลุ่มอาชีพและกลุ่มทางสังคม ต่างก็แสดงความคิดเห็นต่อวิธีการหรือเครื่องมือที่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง นำมาใช้ในการดำเนินงานว่ามีจุดบกพร่องในลักษณะใดบ้าง และอีกหลายนวัตกรรมที่ผู้บริหารประกาศใช้และประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไปนั้น ล้วนแต่มีที่มาจากการใช้ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนที่สำคัญที่เป็นผลงานเชิงประจักษ์ นำไปสู่การปฏิบัติที่ได้ผลดีและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในองค์กรรวมได้เป็นอย่างดีประกอบกับการเพิ่มเสริมศักยภาพในตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

จากผลการศึกษาผู้วิจัย พบว่า การดำเนินงานของผู้บริหาร ที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในฐานะเจ้าของบ้านเป็นผู้ตัดสินใจ และผู้บริหารนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนไปสู่การปฏิบัติที่สำคัญคือเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนดำเนินการ ภายใต้การสอบถามความคิดเห็นในรูปแบบสภาเมือง เทศบาลเล็กในเทศบาลใหญ่ ความสำเร็จของการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ส่งผลไปสู่ความสำเร็จ ขององค์กร คือความสามารถของผู้นำด้วย ที่จะให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสร้างพันธกิจแรงจูงใจวิสัยทัศน์ การสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิผลไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นผู้นำที่มุ่งทั้งงานและคน โดยใช้แนวความคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะแนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม แนวคิดผู้นำเชิงสถานการณ์ แนวคิดภาวะผู้นำสมัยใหม่ และการนำหลักธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพในยุคโลกาภิวัตน์ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการใช้วิธีการหรือเครื่องมือดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ

อีกทั้งควรมีการปรับปรุงรายละเอียดดังกล่าวให้มีความสอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่และสังคมที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการให้ประชาชนมีการยอมรับในการทำงานของตนเองนั้นสามารถดำเนินการโดยอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญใน 3 ประเด็นนี้

1. สร้างการมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ต้องมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่รวมคิด รวมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจ ร่วมติดตาม ตรวจสอบ ร่วมได้รับผลประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ร่วมตรวจสอบนั้นไม่ควรจำกัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบเท่านั้น

2. เสริมสร้างศักยภาพของประชาชนเพื่อการมีส่วนร่วม มีการดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้ในประเด็นต่างๆแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนและเพื่อการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

3. สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่ม /องค์กรชุมชน ควรให้การสนับสนุนกลุ่ม/องค์กรชุมชนอย่างต่อเนื่องตลอดจนควรมีระบบการติดตามประเมินผลการทำงานของกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มสะท้อนปัญหาอันนำไปสู่การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนกลุ่มได้อย่างตรงจุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งมีองค์ประกอบใน การบริหารจัดการของส่วนราชการ แม้จะอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง หากผู้บริหาร องค์กรรู้จักประยุกต์ใช้ ดั่งเช่นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการกระจาย

อำนาจ มีการปรับปรุงบทบาท หน้าที่ ทั้งของฝ่ายบริหาร และบทบาทหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ ผู้นำที่รู้จักใช้วัตรกรรมการ บริหาร จัดการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมภายนอก องค์กร ย่อมนำไปสู่การสร้างผลงานเชิงประจักษ์ สามารถเป็นเครื่องมือที่ชี้วัดถึงศักยภาพโดยรวมขององค์กรนั้นๆ และเป็นที่การยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้การสะสมศักยภาพของผู้ร่วมงานที่ผู้บริหาร รู้จักดึงมาใช้ให้เกิดประโยชน์ย่นนำไปสู่การสร้างสมประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษากระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า โดยภาพรวมการสร้างเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาและนวัตกรรมในการเปลี่ยนแปลงของดิน รัชฎพฤทธิ(2550, หน้า 9) ได้กล่าวว่า การบริหารการพัฒนาซึ่งหมายถึงสาขาวิชา กิจกรรม หรือ กระบวนการนั้นมีประกอบ 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือ สมรรถนะของการบริหารเพื่อการพัฒนาและวิธีการเพิ่มสมรรถนะส่วนที่สอง คือ องค์กรและการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนา

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ด้านความโปร่งใส พบว่า ความเชื่อมั่น และ

ยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรีบางแห่งยังขาดการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง รวดเร็ว ไม่บิดเบือนหรือปิดบังบางส่วน และยังขาดกระบวนการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องในการบริหารงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลสิมัล ธีรัฐมานล์ ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล :ศึกษา กรณีเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลตำบล สำโรงเหนือ มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลด้านความโปร่งใสอยู่ใน ระดับมาก

ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วม คิด ร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของหมู่บ้านในด้านต่าง ๆ เช่น การประชุมการประชา พิจารณ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วมตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย กล่าวถึงหลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วย การแสดงความเห็นการไต่สวนสาธารณะประชาพิจารณา การแสดงประชามติหรืออื่นๆและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่ง

มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อที่ 2 ที่ว่า “ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร/ประชาชน เกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำไปแก้ไข้ปัญหา”ส่วนใหญ่ได้จัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชน แต่ยังไม่ต่อเนื่อง และทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ ที่กล่าวว่าหลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแสดงความเห็น การไต่สวนสาธารณะประชาพิจารณา การแสดงประชามติหรืออื่นๆ

จากผลการวิจัยที่ได้สังเคราะห์ไว้ข้างต้นนั้น เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในเชิงนโยบาย การนำผลการวิจัยไปใช้ และการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ควรสร้างกรอบการทำงานในการบริหารงานขึ้นมาเพื่อต้องการตอบสนองต่อกฎระเบียบต่างๆหรือเป็นเพียงแค่กำหนดนโยบายไว้ให้ดูดีมีคุณภาพเท่านั้น เพราะในท้ายที่แล้วการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมิได้รับความเชื่อมั่นและการยอมรับจากประชาชน และสังคม อย่างแท้จริงแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ศึกษาสามารถนำข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัย รวบรวมจากข้อคิดเห็น ของประชาชนนำมาปรับปรุงการบริหารงานเพื่อเป็นการช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและ

ยอมรับของภาคประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไป

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่นๆสามารถนำแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกมาเป็นแบบไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

3. กระบวนการการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ศึกษามาทั้ง 42 แห่งนับถือเป็นกระบวนการใหม่ๆที่สามารถช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่ง

อื่นๆสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ แต่ต้องให้สอดคล้อง การบริบทในเชิงพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับสาเหตุของการลดลงของความเชื่อมั่นและการยอมรับ ของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดประกอบการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การวางแผนและพัฒนา ระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร และให้บุคลากรมีโอกาสรับรู้เรื่องราวการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุก ๆ เรื่องที่สามารถเปิดเผยได้ตามกฎหมายกำหนดเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). *สรุปข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ* Retrieved April 28, 2561, from <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp> คณะกรรมการ ข้าราชการ พลเรือน.
- กรมการปกครอง,กระทรวงมหาดไทย. (2541). *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: บริษัททบทวนการพิมพ์
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.(2555). *รายละเอียดข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลช่อง*. From <http://info.dla.go.th/public/surveyInfo.do?cmd=surveyForm&orgInfol=7502&random=1397201745687>
- โกวิทย์ พวงงาม. (2551). *ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สยามรัฐ.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม
- โกวิทย์ พวงงาม และคณะ.(2550). *แนวทางการพัฒนาและเสริมสร้างกลไกการป้องกันการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มัสเตอร์ก๊อบบี้.
- จักรพงษ์ หนูดำ. (2556). *ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์กรบริหารส่วนตำบลช่องกับองค์กรบริหารส่วนตำบลปลัดหนู*. วิทยานิพนธ์ รพ.ม. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.

- Barnett, T., Bass, K., & Brown, G. 1996. Religiosity, ethical ideology, and intentions to report a peer's wrongdoing. *Journal of Business Ethics*, 15 (11), 1161-1174. doi: 10.1007/BF00412815.
- Hardin, R. 1998. Trust in government. *Trust and governance*, 1, 9-27
- Pande, B. B. 2010. Citizens' Trust in Local Government: A Study of Lalitpur Sub-Metropolitan City in Nepal. Master in Public Policy and Governance Program, North South University, Bangladesh. Retrieved from http://mppg-nsu.org/attachments/119_Thesis_by_Bhakta_2_.pdf