



มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงระดับคุณธรรมและความโปร่งใสภายในองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศและวัฒนธรรมในการทำงานที่ดีตลอดจนช่วยสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ จึงดำเนินการจัดทำมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ เพื่อเป็นแนวทางในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องต่อไป

ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

“การมีส่วนร่วมของประชาชน” หมายถึง การที่กลุ่มประชาชน หรือขบวนการที่สมาชิกของชุมชนที่กระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมหรือการเมือง หรือการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจ มติชน ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม หรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ การปรับปรุงสถานภาพทางสังคมในกลุ่มชุมชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ว่าหมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ทั้งในด้านการให้และรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การร่วมตัดสินใจ ทั้งในขั้นตอนการริเริ่มนโยบาย การจัดทำแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการปฏิบัติ การติดตาม และประเมินผลตามนโยบายแผนงานโครงการหรือกิจกรรมนั้น

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. **คุณภาพของการตัดสินใจดีขึ้น** เนื่องจากกระบวนการปรึกษาหารือกับสาธารณชนจะช่วยสร้างความกระจ่างให้กับวัตถุประสงค์และความต้องการของโครงการหรือนโยบาย และบ่อยครั้งที่การมีส่วนร่วมของประชาชนนำมาสู่การพิจารณาทางเลือกใหม่ ๆ ที่น่าจะเป็นคำตอบที่มีประสิทธิผลที่สุดได้

๒. **ใช้ต้นทุนน้อยและลดความล่าช้าลง** แม้ว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะต้องใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายมากกว่าการตัดสินใจฝ่ายเดียว แต่การตัดสินใจฝ่ายเดียวที่ไม่คำนึงถึงความต้องการแท้จริงของประชาชนนั้น อาจนำมาซึ่งการโต้แย้งคัดค้านหรือการฟ้องร้องกัน อันทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงในระยะยาว เกิดความล่าช้า และความล้มเหลวของโครงการได้ในที่สุด



๓. การสร้างฉันทามติ การมีส่วนร่วมของประชาชนจะสร้างข้อตกลงและข้อผูกพันอย่างมั่นคงในระยะยาวระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน ช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ลดข้อโต้แย้งทางการเมือง และช่วยให้เกิดความชอบธรรมต่อการตัดสินใจของรัฐบาล

๔. การนำไปปฏิบัติง่ายขึ้น การเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำให้ประชาชนมีความรู้สึกของการเป็นเจ้าของการตัดสินใจนั้น และทันทีที่การตัดสินใจได้เกิดขึ้น พวกเขาก็อยากเห็นมันเกิดผลในทางปฏิบัติ และยังสามารถเข้ามาช่วยกันอย่างกระตือรือร้นอีกด้วย

๕. การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่เลวร้ายที่สุด เพราะการเปิดโอกาสให้ฝ่ายต่าง ๆ เข้ามาแสดงความต้องการและข้อห่วงกังวลตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ จะช่วยลดโอกาสของการโต้แย้งและการแบ่งฝ่าย ที่จะปองจจัยให้เกิดการเผชิญหน้าอย่างรุนแรงได้

๖. การคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม เนื่องจากกระบวนการตัดสินใจที่โปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม จะสร้างความน่าเชื่อถือต่อสาธารณชนและเกิดความชอบธรรม โดยเฉพาะเมื่อต้องมีการตัดสินใจในเรื่องที่มีการโต้แย้งกัน

๗. การคาดการณ์ความห่วงกังวลและทัศนคติของสาธารณชน เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้มาทำงานร่วมกับสาธารณชนในกระบวนการมีส่วนร่วม พวกเขาจะได้รับรู้ถึงความห่วงกังวล และมุมมองของสาธารณชนต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถคาดการณ์ปฏิกิริยาตอบสนองของสาธารณชนต่อกระบวนการและการตัดสินใจขององค์กรได้

๘. การพัฒนาภาคประชาสังคม ประโยชน์อย่างหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนคือ ทำให้ประชาชนมีความรู้ทั้งในส่วนของเนื้อหาโครงการและกระบวนการตัดสินใจของรัฐ รวมทั้งเป็นการฝึกอบรมผู้นำ และทำให้ประชาชนได้เรียนรู้ทักษะการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

ระดับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การแบ่งระดับชั้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความละเอียดของการแบ่งเป็นสำคัญ โดยมีข้อพึงสังเกตคือ ถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำ จำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมจะมาก และยิ่งระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้นเพียงใด จำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมก็จะลดลงตามลำดับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนเรียงตามลำดับจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ได้แก่

๑. ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุด และเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชน โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าวสาร และการแสดงนิทรรศการ เป็นต้น แต่ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับใด ๆ

๒. ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือ ผู้วางแผนโครงการจะเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินข้อดีข้อเสียของโครงการอย่างชัดเจนมากขึ้น เช่น การจัดทำแบบสอบถามก่อนริเริ่มโครงการต่าง ๆ หรือการบรรยายและเปิดโอกาสให้ผู้ฟังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการนั้น ๆ เป็นต้น



๓. ระดับการปรึกษาหารือ เป็นการเจรจาอย่างเป็นทางการระหว่างผู้วางแผนโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือระบุประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

๔. ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่ผู้วางแผนโครงการกับประชาชนมีความรับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนเตรียมโครงการ และผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินการโครงการ เหมาะที่จะใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อนุญาโตตุลาการเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

๕. ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมกันดำเนินโครงการเป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

๖. ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชน เพื่อแก้ปัญหา ข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ แต่การลงประชามติจะสะท้อนถึงความต้องการของประชาชนได้ดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของประเด็นที่จะลงประชามติและการกระจายข่าวสาร เกี่ยวกับข้อดีข้อเสียของประเด็นดังกล่าว ให้ประชาชนเข้าใจอย่างสมบูรณ์และทั่วถึงเพียงใด

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ เป็นไปตามเจตจำนงสุจริต ตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ในด้านความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานในทุกระดับ ดังนี้

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจหลักและรายงานประจำปีเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

๒. กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะตลอดจนความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงาน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ (Call Center) จดหมาย เว็บไซต์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้ง การแจ้งข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๓. กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาส ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ตามความเหมาะสมของบริษัทในการดำเนินงานนั้นๆ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมดังกล่าวต่อสาธารณะ โดย

๓.๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตามตรวจสอบการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ว่าดำเนินงานด้วยความโปร่งใสยุติธรรมตรงตามความต้องการของประชาชนหรือไม่

๓.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ว่าถูกต้อง โปร่งใส และเกิดประโยชน์หรือไม่



๓.๓ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขอทราบข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ หากพบว่าการทำดำเนินงานเกิดความไม่โปร่งใส

๓.๔ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าร่วมการทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อแสดงความคิดเห็น ประกอบการพิจารณาแผนงานโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประชาชนในท้องถิ่น

๓.๕ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตรวจสอบแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ว่าตรงกับปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนหรือไม่

๓.๖ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถคัดค้านข้อบัญญัติ หรือมติขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ที่ทำให้ประชาชนเกิดความเดือดร้อน

๔. กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและประชุมผู้บริหารหน่วยงานเดือนละ ๑ ครั้ง

๕. กำหนดให้งานบริการด้านศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นแกนหลักในการจัดทำระบบ จัดการข้อร้องเรียนเพื่อคัดกรอง บริหารจัดการและติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางตามข้อ ๒ พร้อมปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๖. กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงส์ ประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

.....