

บทความวิชาการ

บทบาทการสื่อสารกับการมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง
Communication and Participation in Public Services Administration in
Town Municipality

มนัญญู วิวรรณ¹

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 11 พฤศจิกายน 2566

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 22 พฤศจิกายน 2566

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 30 พฤศจิกายน 2566

บทคัดย่อ

การสื่อสารกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของเทศบาลเมืองในการบริหารจัดการบริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างประชาชน ข้าราชการ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ในบทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำรวจแนวทางการสื่อสารที่สำคัญ ๆ คือ 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการสื่อสารกับการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ประชาชนสามารถสื่อสารกับเทศบาลเมืองผ่านการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางที่ต้องการในการจัดการบริการสาธารณะ 2) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองทำได้หลายรูปแบบ เช่น การประชุม การจัดเวทีสาธารณะ การจัดนิทรรศการ การรับฟังความคิดเห็นแบบตัวต่อตัว และการเพิ่มช่องทางการสื่อสารสังคมออนไลน์เช่นเฟซบุ๊ก ไลน์ ยูทูบ เป็นต้น และ 3) ปัญหาการสื่อสารในขั้นตอนทำประชาพิจารณ์ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เกิดจากมีกฎหมายและระเบียบซับซ้อน ขั้นตอนยุ่งยากทำให้ประชาชนสับสนเข้าใจเนื้อหาได้ยาก เทศบาลเมืองจำเป็นต้องสร้างช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชน กับเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของเทศบาลเมือง อย่างโปร่งใส รวดเร็ว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริหารการจัดการบริการสาธารณะในทุกขั้นตอน และการบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การสื่อสาร การมีส่วนร่วม การจัดการบริการสาธารณะ

¹ ปลัดเทศบาลเมืองพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

Abstract

Communication, public participation, and public services are important factors that affect the success of municipalities in all aspects. They are the process that connects people, communities, officials, and related stakeholders. The objectives of this article are to explore, 1) community participation through communication with municipal public service management, Community communicate with the municipality through public hearings in many channels as desired in organizing public services. 2) Communication channels in managing public services in the municipality take action in many forms, such as meetings, organizing public forums, exhibitions, face to face listening and installation of comment boxes and 3) communication problems in the public hearing process that affect public participation caused by complex laws and regulations, the procedures are complicated, people confuse to understand the content. Municipalities need to establish communication channels with citizens and among officials at different levels in a transparent. Effective communication is also helpful for citizens grainning useful information.

Keywords: communication, participation, public services administration

บทนำ

การบริการสาธารณะ (Public Services) คือบริการที่รัฐบาลหรือองค์กรอื่นจัดให้เพื่อประโยชน์ของชุมชนหรือสังคมโดยรวมบริการเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการที่จำเป็นและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและชุมชน โดยสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับสมาชิกทุกคนในสังคม (ประยูร กาญจนกุล, 2533) การบริการสาธารณะในเขตเทศบาลมีผลเป็นรูปธรรมอันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เป็นกฎหมายแม่บทที่กำหนดหลักการ แนวทาง และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในระดับต่าง ๆ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ สามารถบริหารจัดการการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเองภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การบริหารงานท้องถิ่นในระดับเทศบาลเป็นการบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดซึ่งมีความรับผิดชอบ เช่น (1) โครงสร้างพื้นฐานและงานโยธาธิการ เช่น ถนน สะพาน ระบบบำบัดน้ำเสีย การจัดการขยะ (2) ความปลอดภัยสาธารณะ เช่น การป้องกันอัคคีภัย บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (3) การจัดระเบียบผังเมือง เช่น ควบคุมการใช้ที่ดินจัดการการเติบโตของเมือง (4) การพัฒนาชุมชน เช่น การฟื้นฟูชุมชนเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย (5) การบริการด้านสาธารณสุข เช่น โครงการสวัสดิการสังคม บริการผู้สูงอายุ ประชากรกลุ่มเปราะบางภายในชุมชน (6) การศึกษาขั้นพื้นฐาน เช่น จัดการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา การจัดทำบริการสาธารณะถือเป็นสัญญาทางปกครองอย่างหนึ่งที่เทศบาลจะต้องตระหนักและถือเป็นความเข้าใจพื้นฐานร่วมกันกับประชาชนว่าหากให้บริการสาธารณะแล้ว เทศบาลต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ ดังนี้ (กรพจน์ อัศวินวิจิตร, 2560)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น การให้บริการที่รัฐจัดเตรียมขึ้นจึงไม่มุ่งเน้นไปที่ผู้ใด เฉพาะเจาะจง แต่เน้นไปที่ประโยชน์ของสังคมในระดับกว้างขวาง ตัวอย่างเช่น การเปิดรับสมัครงาน การให้บริการสุขภาพ หรือการเข้าถึงข้อมูล เมื่อรัฐดำเนินการในแบบนี้ ทุกคนจะได้รับการตอบสนองเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงศาสนา เชื้อชาติ หรือเพศ เป็นต้น ซึ่งเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลหรือกลุ่มใด อย่างไม่เป็นธรรม และทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมภายใต้สภาวะทางสังคมที่เสมอภาค

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะที่ต่อเนื่องถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณะเดือดร้อนและเสียหายได้ หลักการเกี่ยวกับความต่อเนื่องยังส่งผลกระทบต่อสัญญาทางปกครองเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้น ทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติ ซึ่งฝ่ายปกครองอาจต้องเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาเพื่อประโยชน์สาธารณะ แล้วฝ่ายปกครองก็จะเข้ามาดำเนินการเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง หรือหากเอกชนต้องรับภาระมากขึ้นฝ่ายปกครองก็อาจต้องมีส่วนร่วมในการรับภาระกับเอกชนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องได้ด้วยเช่นกัน การบริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่ต้องรักษาความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ของทุกคนในสังคม

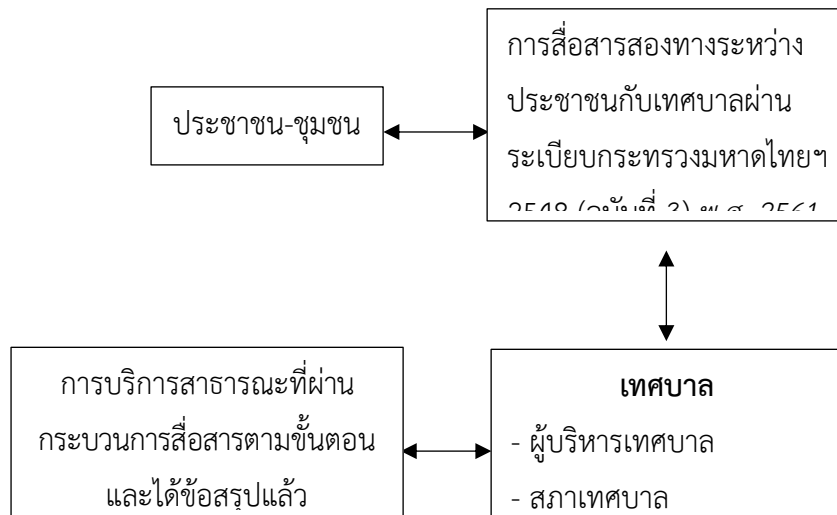
3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครอง ที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับ วิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนกับเทศบาลเมืองมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจเพื่อการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในการบริการจัดการสาธารณะของเทศบาลในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น การสื่อสารของประชาชนมีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองโดยตรง การบริการสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองต้องอาศัยการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างผู้บริหารเทศบาล หน่วยงานของรัฐ องค์กรชุมชน และประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การบริการสาธารณะนั้นตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ และยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพลเมือง ความรู้สึกการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการสื่อสารกับการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง

ประชาชนและชุมชนจะมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองได้จะต้องมีช่องทางการสื่อสารที่จะนำความคิดเห็นจากประชาชนไปสู่ผู้บริหารของเทศบาลเมือง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ท้องถิ่นต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีประชาพิจารณ์ทั่วไป การประชุมประชาคมรับฟังความเห็น *ขั้นตอนนี้จะเป็นการสื่อสารระหว่างประชาชนและชุมชนผ่าน*

ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของเทศบาลเมืองเพื่อหาข้อสรุปในการจัดทำบริการสาธารณะ ขั้นตอนนี้เรียกว่า “ประชาพิจารณ์” (Public Hearing) หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และประชาชนมีส่วนร่วมนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริง และความคิดเห็น ทั้งในเชิงสนับสนุนหรือคัดค้าน เกี่ยวกับนโยบาย หรือการริเริ่มโครงการของรัฐเพื่อให้รัฐนำข้อพิจารณาของทุกฝ่ายไปเปรียบเทียบผลดีผลเสียหาจุดสมดุลที่เหมาะสม และใช้ดุลยพินิจอย่างรอบคอบ โปร่งใสและมีความรับผิดชอบก่อนที่จะ ตัดสินใจตามอำนาจที่มีอยู่ต่อไปหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งประชาพิจารณ์จะต้องเกิดขึ้นก่อนการตัดสินใจของรัฐ (วรชัย แสนสีระ, 2553)



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการสื่อสารกับการมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาล

การประชาพิจารณ์การจัดการบริการสาธารณะเป็นการสื่อสารสองทางที่ได้ประโยชน์อย่างยิ่งในการมีส่วนร่วมและการสื่อสารระหว่างเทศบาลเมืองกับประชาชนทำให้กระบวนการต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองมีความชัดเจนยิ่งขึ้นการประชาพิจารณ์เป็นเวทีที่มีโครงสร้างตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นได้โดยตรงเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบ หรือโครงการที่เทศบาลเมืองได้เสนอต่อสาธารณะซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากกว่าการลงคะแนนเลือกตั้งทั่วไปและมีผลกระทบต่อ การตัดสินใจที่ละเอียดยิ่งขึ้น (Participedia, n.d.) ทั้งนี้การสื่อสารจากฝั่งประชาชนจะเป็นการแสดงความคิดเห็น ทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับเทศบาลในการบริการสาธารณะนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่จะวิจารณ์การทำงานของ รัฐตามหลักความโปร่งใสในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (สำนักพิมพ์สำนักงานศาลปกครอง, 2552) ดังกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้จัดทำประชาพิจารณ์เพื่อ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการทำข้อบัญญัติฯ ท้องถิ่นเรื่องการติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียใน อาคาร พ.ศ.2566 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อได้วางตารางเวลาและขั้นตอนการทำประชาพิจารณ์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งเป็นหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 77 วรรค 2 โดยต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตราข้อบัญญัติฯ และตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548 ที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน

ที่มีชื่ออยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรืออาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งช่วยให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุล ช่วยให้เกิดความโปร่งใส และช่วยให้เกิดความยุติธรรมกับประชาชนจากการใช้งบประมาณเพื่อสร้างบริการสาธารณะ การสื่อสารขั้นตอนนี้ผู้บริหารเทศบาลจะทำหน้าที่รับฟังข้อกังวลของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เกิดจากการตัดสินใจที่เกิดจากการตัดสินใจร่วมกัน ในประเด็นสำคัญ เช่น การจัดการงบประมาณและการเงินที่จะสนับสนุนโครงการบริการสาธารณะและโครงสร้างพื้นฐาน ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับท้องถิ่น เป็นต้น

ช่องทางการสื่อสารในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง

การสื่อสารทางการเมือง (Political Communication) มีความสำคัญต่อการเพื่อนำมาซึ่งความคิดเห็นและพฤติกรรมของประชาชน (Ranney, A., 1993) และมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเป็นช่องทางที่เชื่อมประสานระหว่างประชาชนกับผู้บริหารท้องถิ่น ช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับทราบข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็น และตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น การสร้างช่องทางสื่อสารระหว่างประชาชนกับเทศบาลเมืองในการบริการสาธารณะของเทศบาลสามารถเกิดขึ้นได้หลายช่องทาง เช่น (1) การประชุม เป็นวิธีการดั้งเดิมที่ใช้กันมานาน เหมาะสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยตรง (2) การจัดเวทีสาธารณะ คล้ายกับการประชุม แต่เปิดกว้างให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง (3) การจัดนิทรรศการ เหมาะสำหรับการนำเสนอข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบ (4) การรับฟังความคิดเห็นแบบตัวต่อตัว เหมาะสำหรับการพูดคุยกับประชาชนบางกลุ่มแบบเจาะลึก และ (5) การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็น เหมาะสำหรับการรับฟังความคิดเห็นแบบไม่เปิดเผยชื่อ ซึ่งแต่ละช่องทางมีข้อดีและข้อเสียที่เทศบาลสามารถนำมาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้กับการสื่อสารกับประชาชน

ช่องทาง	ลักษณะการสื่อสาร	คุณลักษณะการสื่อสาร	ข้อดี	ข้อเสีย
การประชุม	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยตรง	- กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ - ต้องการพูดคุยเจาะลึก	- มีปฏิสัมพันธ์ - ได้รับข้อมูลเชิงลึก	- เสียเวลามาก - เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
เวทีสาธารณะ	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบเปิดกว้าง	- ประชาชนทั่วไป - ต้องการรับฟังความคิดเห็นหลากหลาย	- เข้าถึงประชาชนได้กว้าง - ได้รับมุมมองหลากหลาย	- ควบคุมการประชุมยากจากความขัดแย้งในการสื่อสาร - ใช้เวลายาวนาน
นิทรรศการ	นำเสนอข้อมูล	- ประชาชนทั่วไป - ต้องการให้ข้อมูลข่าวสาร	- เข้าถึงประชาชนได้กว้าง - เข้าใจง่าย	- ไม่ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

				- ข้อมูลอาจไม่ครบถ้วน เพราะเป็นการสื่อสาร ทางเดียว
การรับฟัง ความคิดเห็น แบบตัวต่อตัว	พูดคุยแบบเจาะลึก	- กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ - ต้องการข้อมูลเชิงลึก	- ได้รับข้อมูลเชิงลึก - เข้าใจความต้องการของ ประชาชน	ไม่เป็นที่นิยมเนื่องจากใช้ เวลานานเกินไปและไม่มี การสื่อสารวงกว้างกับ ประชาชนทั่วไป
กล่องรับ ความคิดเห็น	รับฟังความคิดเห็น แบบไม่เปิดเผยชื่อ	- ประชาชนทั่วไป - ต้องการรับฟังความ คิดเห็นแบบไม่เปิดเผย ชื่อ	- สะดวก - ประชาชนมีส่วนร่วม มากขึ้น	- ไม่ได้แลกเปลี่ยนความ คิดเห็น - ข้อมูลอาจไม่ครบถ้วน

ช่องทางการสื่อสารในการจัดการบริการสาธารณะข้างต้นเป็นช่องทางการสื่อสารดั้งเดิมที่เป็นทางการ และเป็นการสื่อสารที่ต้องการข้อสรุปในทันทีอย่างเช่น การประชุม และเวทีสาธารณะ แต่กระบวนการสื่อสาร เพื่อการจัดการบริการสาธารณะมีระยะเวลาค่อนข้างยาวนาน สาธารณะสามารถแสดงความคิดเห็นกลับไป กลับมาได้ระหว่างเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับการบริหารงานของเทศบาลเมือง ดังนั้น เทศบาลเมืองควรเพิ่ม ช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้นผ่านโซเชียลมีเดีย โนบาย จดหมายข่าวทางอีเมล หรือ Chatbot ที่สามารถรับ ความคิดเห็นได้ตลอดเวลา (Martin Millican, n.d.) โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้เก็บรวบรวมสถิติ ข้อมูลต่าง ๆ นำไปแสดงผลในการนำเสนออย่างเป็นทางการตามขั้นตอนทางกฎหมาย หรือระเบียบทางราชการ

ปัญหาการสื่อสารในขั้นตอนทำประชาพิจารณ์ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

แม้ว่าการสื่อสารกับการมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองจะมีกฎหมายและ ระเบียบต่าง ๆ รองรับ แต่ในทางปฏิบัติแล้วกลับพบว่า การสื่อสารดังกล่าวมันมีอุปสรรคในการทำความเข้าใจกัน ระหว่างประชาชนกับท้องถิ่น ก่อนการเริ่มการสื่อสารเทศบาลเมือง จะต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นจริง ทุกประการ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และตระหนักถึงปัญหาาร่วมกันและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งในการ เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวรัฐจะต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์การประชาพิจารณ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง แพร่หลาย โดยผ่านสื่อที่มีผู้รับชมเป็นจำนวนมากโดยจะต้องเผยแพร่เป็นระยะเวลาที่ยาวพอสมควร (สังเวียน เทพผา, 2560) แต่ในทางปฏิบัติแล้วพบว่าหน่วยงานรัฐหลายส่วนงานไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ เนื่องจาก การบริการสาธารณะมักมีความยุ่งยากและซับซ้อนในตัวเองอันเนื่องจากกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะมักมีความซับซ้อน ขั้นตอนยุ่งยาก มีเอกสารราชการประกอบเป็นจำนวนมาก ประชาชนต้องใช้เวลาและความพยายามมากในการศึกษา ทำความเข้าใจ และดำเนินการตามขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการเองก็อาจสับสนกับกฎระเบียบ ส่งผลต่อการสื่อสารที่เข้าใจกันระหว่างประชาชนกับเทศบาล สิ่งเหล่านี้ทำ ให้เกิดปัญหาการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาล ดังนี้

1. ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน

- ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมน้อย
- ประชาชนที่เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ
- ประชาชนบางกลุ่มถูกกีดกันออกจากกระบวนการ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุที่เดินทางมาร่วมไม่ได้
- ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ

2. ปัญหาการสื่อสารเพื่อจัดทำประชาพิจารณ์

- ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารจากเทศบาลส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทางเดียวจากเทศบาล
- ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน
- การสื่อสารขาดการสรุปผลและนำเสนอผลอย่างโปร่งใส

ปัญหาการสื่อสารดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าเกิดจากความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) ที่ใช้สื่อสารกันอันเนื่องจากกฎหมายและระเบียบข้อบังคับบริการสาธารณะมักมีความซับซ้อน ขั้นตอนยุ่งยากทำให้เกิดปัญหา ข้อมูลขัดกัน ขาดข้อมูล เข้าใจผิด ขาดการสื่อสาร หรือสื่อสารไม่ถูกต้องส่งผลให้ความขัดแย้งกันด้านการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547) อย่างไรก็ดี ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เส้นแบ่งระหว่างการสื่อสารทางเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะเริ่มเจือจางลงมากแล้ว ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้นักการเมืองท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถสื่อสารกับสาธารณะและตอบโต้ข้อมูลข่าวสารกันโดยตรงได้ง่ายขึ้นและทันท่วงที ดังจะเห็นผู้บริหารท้องถิ่นรุ่นใหม่นิยมใช้โซเชียลมีเดียสื่อสารกับประชาชนโดยตรง (Diana Owen, 2019)

สรุป

การสื่อสารของประชาชนกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการจัดการบริการสาธารณะเพราะการบริการสาธารณะมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและชุมชนในเขตเทศบาลเมืองโดยตรง การประชาพิจารณ์นี้สามารถเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย เช่น 1) ควรสร้างเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนผ่านการสื่อสารกับการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองให้ประชาชนชุมชนสามารถสื่อสารกับเทศบาลเมืองผ่านการประชาพิจารณ์หลายช่องทางที่ต้องการในการจัดบริการสาธารณะ 2) เทศบาลเมืองควรสร้างช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ เช่น การประชุม การจัดเวทีสาธารณะ การจัดนิทรรศการ การรับฟังความคิดเห็นแบบตัวต่อตัว และการใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น และ 3) ควรแก้ปัญหาการสื่อสารในขั้นตอนทำประชาพิจารณ์เนื่องจากมีกฎหมายและระเบียบซับซ้อน ขั้นตอนยุ่งยากทำให้ประชาชนสับสนเข้าใจ การสื่อสารของประชาชนกับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองจะช่วยสร้างบรรยากาศความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงบริการ การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงบริการ เป็นต้น การตอบสนองต่อการสื่อสารของประชาชนอาจจะเป็นที่มาของการกำหนดนโยบายหรือมาตรการที่เทศบาลเมืองนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการบริการสาธารณะในอนาคตด้วย การสื่อสารของประชาชนสร้างการเชื่อมโยงและความไว้วางใจใน

ระหว่างประชาชนและเทศบาลอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบริการสาธารณะในสังคมที่ยั่งยืน และช่วยให้ทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสและบริการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัครวินวิจิตร. (2560). หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ. *วารสารศาลรัฐธรรมนูญ*, 19(55), 1-12.
- ประยูร กาญจนดุล. (2533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรชัย แสนสีระ. (2553). มุมสะท้อนความคิดนิติบัญญัติ : Legal reflection : หลักการและข้อแตกต่างระหว่าง “ประชามติ” กับ “ประชาพิจารณ์” ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. *วารสารจุลนิติ*, 7(6), 145-154.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). *คู่มือเกี่ยวกับความขัดแย้ง: หลักการ และเครื่องมือแก้ปัญหา*. สำนักพิมพ์ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล.
- สังเวียน เทพผา. (2560). แนวทางแก้ไขการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีประชาพิจารณ์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 8(2), 1-14.
- สำนักพิมพ์สำนักงานศาลปกครอง. (2552). *รวมบทความทางวิชาการ เล่ม 1: กฎหมายปกครองภาคสารบัญญัติ*. <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/301252>
- Diana Owen. (2019). *The Past Decade and Future of Political Media: The Ascendance of Social Media*. Washington DC: Georgetown University.
- Martin Millican. (n.d.). *4 Public Sector Email Marketing Strategies to Engage Citizens*. <https://envoke.com/blog/public-sector-email-marketing/>
- Participedia. (n.d.). *Public Hearing*. <https://participedia.net/method/162#>
- Ranney, A. (1993). *Channels of power: The impact of television on American politics*. Basic Books.