

การบริหารกิจการบริการสาธารณะในบริบทของภาคีเครือข่าย:

กลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*

PUBLIC SERVICE ADMINISTRATION IN THE CONTEXT OF NETWORK PARTNERSHIPS: LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION STRATEGIES

สรัญพัทธ์ เอี้ยวเจริญ¹, กุลสกวาว เลหาสทธิ² และ สงคราม สมณวัฒนา³

Saranpat Eawjaroen¹, Kulsakwao Laohasthit² and Songkram Samanavathana³

¹⁻²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

¹⁻²Lecture, Program in Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Phetchaburi Rajabhat University, Thailand

³วิทยาลัยสงฆ์เพชรบุรี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

³Lecture, Program in Public Administration, Phetchaburi clergy college, Mahachulalongkornrajavidyalaya
University, Thailand

Corresponding Author's E-Mail: aa.saranpat@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์กลยุทธ์การบริหารกิจการบริการสาธารณะ ภายใต้บทบาทภาคีเครือข่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลยุทธ์และความร่วมมือกันของ ภาคีเครือข่ายควรเริ่มตั้งแต่การวางแผน การพัฒนาความสัมพันธ์ การจัดการทรัพยากร การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม การเสริมสร้างการมีส่วนร่วม และการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการประเมินผลลัพธ์ในการบริหารกิจการบริการ สาธารณะร่วมกับภาคีเครือข่ายจะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการที่มี คุณภาพสูงและพัฒนาชุมชนให้เกิดความยั่งยืน การใช้กลยุทธ์ที่หลากหลายและการสร้างความ ร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความสำเร็จในการบริหารกิจการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* Received 31 August 2024; Revised 18 September 2024; Accepted 29 October 2024

คำสำคัญ : บริการสาธารณะ, เครือข่าย, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The purpose of this academic article was to analyze the strategies of public service management under the role of the network of local government organizations in many areas including networking and cooperation in planning, relationship development, resource management, service efficiency improvement, technology and innovation use, participation enhancement, and risk management. In addition, it aimed to evaluate the results of public service administration in collaboration with networking partners to support local administrative organizations to provide high-quality services and develop communities for sustainability. Moreover, this study also focused on studying the use of various strategies and creating effective cooperation as important factors in enhancing the success of public administration of local administrative organizations.

Keywords: Public Services, Network, Local Government Organizations

บทนำ

การบริหารภาครัฐในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นความสำคัญที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางเศรษฐศาสตร์ ทิศทางการบริหารภาครัฐจึงมีฐานคิดเชิงธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ที่เน้นหลักของประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมีการนำแนวคิดเรื่องกลไกตลาดมาลดขนาดรัฐ โดยอาจเป็นการจ้างเหมาภาคเอกชน หรือแปรรูปรัฐวิสาหกิจ หรือการจัดการตามภาคเอกชน (Grichawat Lowatcharin: 2020) ตลอดจนการปรับกลยุทธ์ ปรับเปลี่ยนบทบาทการบริหารของภาครัฐให้พร้อมรับมือกับยุคเปลี่ยนผ่านที่สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคมต้องเผชิญกับสภาพปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น บทบาทการบริหารงานของภาครัฐจึงควรมีการเชื่อมโยงกับหลายภาคส่วนทั้งองค์กรภาคเอกชน และภาคประชาสังคมที่มีศักยภาพและความพร้อมต่อการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายในการจัดทำบริการสาธารณะ

ด้วยเหตุเพราะการทำงานแบบเครือข่ายเป็นการจัดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานจำนวนหลายแห่งเพื่อมุ่งแก้ปัญหาที่หน่วยงานแห่งใดแห่งหนึ่งไม่สามารถลงมือแก้ไขหรือจัดการกับปัญหาได้เพียงลำพัง การบริหารจัดการแบบเครือข่ายที่ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ที่มีความหลากหลาย จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการประสานประโยชน์ระหว่างสมาชิกในเครือข่ายและจำเป็นต้องจัดระบบการบริหารจัดการเครือข่ายเพื่อให้เครือข่ายสามารถดำเนินการไปได้ด้วยความราบรื่น (McGuire, 2006) เช่นเดียวกับทฤษฎีของ Topping (2002) ที่มองว่าเครือข่ายและพลังของเครือข่ายต้องได้รับการสนับสนุน กล่าวคือการทำงานในรูปแบบเครือข่ายเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยทักษะการทำงานของผู้นำและหากเป็นการทำงานในรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือการให้กำลังใจและการเสริมสร้างกำลังใจระหว่างบุคคล (Empowering skills) ด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน และส่งเสริมสนับสนุนการทำงานตามเป้าหมายเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้การทำงานแบบเครือข่ายยังเป็นการทำงานที่อาศัยรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมในการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันโดยเครือข่ายอาจก่อตัวขึ้นจากโครงการ นโยบาย และ/หรือพลังกลุ่ม ความสำคัญของการเกิดขึ้นและการดำรงอยู่ของเครือข่าย คือความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างตัวแสดง รวมถึงการพึ่งพาทรัพยากรเกี่ยวกับปัญหา นโยบาย หรือโครงการ ที่ต้องการให้ผู้กระทำได้เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ยั่งยืน (Klijn, E.H, B. Steijn, & J. Edelenbos, 2010)

ดังนั้น ทิศทางการจัดบริการสาธารณะที่สามารถแก้ปัญหา หรือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนควรเริ่มจากการกำหนดหลักการและเป้าหมายที่ชัดเจนพร้อมตอบคำถามเสมอว่า “อะไรคือบริการสาธารณะที่ดี” (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) องค์กรผู้จัดทำบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นควรมีกลยุทธ์ในการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บรรลุต่อภารกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมาย ภารกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป รวมถึงภารกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2547) ทั้งนี้การจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบเครือข่ายหากพิจารณาจากหลักการแล้ว จุมพล หนิมพานิช (2567: 85) ได้กล่าวว่าแนวคิดการบริหารปกครองแบบเครือข่ายให้ความสนใจไปที่การวิเคราะห์ การสังเคราะห์วิธีการในการจัดตั้งเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร หน่วยงาน โดยเครือข่ายนี้ทำหน้าที่ในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ รวมทั้งการส่งมอบบริการสาธารณะโดยภาครัฐเป็นตัวแสดงส่วนหนึ่ง

การศึกษาถึงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารกิจการบริการสาธารณะภายใต้บริบทของภาคีเครือข่ายจากผลงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ครอบคลุมการมุ่งศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหาร การเสนอแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงกลไกและกระบวนการบริหารงานกิจการบริการสาธารณะ ด้วยการสังเคราะห์ร่วมกับแนวทางการสร้างและการพัฒนาเครือข่ายตามทัศนะของ Starkey (1997) จะช่วยเป็นข้อเสนอแนะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำหลักของกลยุทธ์มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการแบบเครือข่าย

การจัดบริการสาธารณะในบริบทของเครือข่ายมีแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ควรสร้างความเข้าใจเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ถึงหลักการและการประยุกต์ใช้นั้น จุมพล หนีมพานิช (2567) ได้กล่าวไว้ในหนังสือรัฐประศาสนศาสตร์ในศตวรรษที่ 21: การบริหารปกครองแบบเครือข่ายและการบริหารปกครองแบบร่วมมือร่วมใจ โดยได้อธิบายถึงนิยามความหมาย มิติ ความสำคัญ และลักษณะสำคัญ ของ “แนวคิดเครือข่ายการบริหารปกครอง (Governance Network)” กับ “แนวคิดการบริหารปกครองแบบเครือข่าย (Network Governance)” โดยมีสาระสำคัญสรุป คือ “แนวคิดเครือข่ายการบริหารปกครอง (Governance Network)” เป็นเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์แนบแน่นมีรูปแบบที่แน่นอนชัดเจน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ผ่านการเจรจาต่อรอง การปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างตัวแสดง เพื่อร่วมกันจัดสรรทรัพยากร ขับเคลื่อนเป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จ โดยกระบวนการทำงานของเครือข่ายควรดำเนินการโดยระบบการกำกับ (ดูแล) ตนเองที่มีความเป็นอิสระในแง่ของการจัดระเบียบดูแลตนเองที่ไม่อยู่ภายใต้สายการบังคับบัญชา โดยภาคีเครือข่ายตัวแสดงที่มีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองเพื่อแสดงหรือชี้ให้เห็นถึงประเด็น และ/หรือปัญหาสาธารณะ (Public issues) และแนวทางการแก้ไข หรือการมีโอกาเข้าไปผลักดันนโยบายสาธารณะใหม่ๆ สำหรับ “แนวคิดการบริหารปกครองแบบเครือข่าย (Network Governance)” เป็นเรื่องของการกำกับ (ดูแล) ด้วยการตระหนักถึงกลยุทธ์ของบรรดาตัวแสดงภายในเครือข่ายที่มีเป้าหมายที่ต้องการมีอิทธิพลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมถึงต่อกระบวนการ และ/หรือต่อลักษณะของเครือข่าย โดยได้มีการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้บรรดาตัวแสดงภายในเครือข่ายได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อการนำไปสู่ผลลัพธ์เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา ปฏิบัตินโยบาย ตลอดจนการให้บริการสาธารณะการดำเนินการจะปราศจากอคติหรือจิตใจที่เอนเอียง

ดังนั้น เมื่อพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วแนวคิดการบริหารปกครองแบบเครือข่าย (Network Governance)” ตัวแสดงของภาคีเครือข่ายจะมีบทบาทและพฤติกรรมแสดงที่มีความชัดเจนมากกว่าเพราะได้เข้าไปมีส่วนร่วม มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันต่อการดำเนินการในกระบวนการต่างๆ ในขณะที่ตัวแสดงของภาคีเครือข่ายตาม“แนวคิดเครือข่ายการบริหารปกครอง (Governance Network)” พฤติกรรมมีส่วนร่วมจะแสดงออกในลักษณะของการเสนอแนะ เสนอแนวทางการแก้ปัญหา หรือการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติเท่านั้น

สำหรับกระบวนการสร้างและการพัฒนาเครือข่ายตามทัศนะของ Starkey (1997) ได้เสนอแนวทางในการสร้างเครือข่าย 10 แนวทางดังนี้ (1) เชิญองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาร่วมประชุมโดยมีหัวข้อประชุมที่น่าสนใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ร่วมหรือเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกันมอบหน้าที่ในการบริหารจัดการประชุมให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมกันรับผิดชอบหาข้อตกลงร่วมในผลประโยชน์ร่วม (2) กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเครือข่าย ทิศทางกิจกรรมหลักและคุณสมบัติของสมาชิกให้ชัดเจนโดยให้สมาชิกส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดด้วย เพื่อป้องกันการครองอำนาจจากกลุ่มคนบางกลุ่ม (3) จัดตั้งกลุ่มแกนของเครือข่ายที่เสนอตัวเพื่อทำหน้าที่ประสานงาน บริหารจัดการกิจกรรมและกลุ่มแกนต้องดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ต้องมีการหมุนเวียนเปลี่ยนกลุ่มผู้นำเครือข่ายเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของสมาชิก (4) ความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของและความผูกพันที่เหนียวแน่นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของเครือข่าย (5) วิธีการทำงานของเครือข่ายในลักษณะประชาธิปไตยและความสามารถในการพึ่งตนเอง ทรัพยากรที่ไม่ได้หมายถึงเงินทุนเท่านั้นแต่หมายรวมถึงคุณภาพของสมาชิก วิธีการจัดการแบบมีส่วนร่วม เทคโนโลยีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ (6) ทำให้เครือข่ายมีสถานภาพถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้เครือข่ายและผู้นำเครือข่ายได้รับการสนับสนุนและความไว้วางใจจากสมาชิกเครือข่าย (7) สนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายกับเครือข่าย เพื่อเสริมให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งมากขึ้น ซึ่งมีได้ทั้งแนวราบ แนวตั้งหรือในภูมิภาคต่างระดับกันการเชื่อมเครือข่ายทำได้ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการด้วยการมีกิจกรรมร่วมกัน (8) มีการติดตามผลและประเมินผลเป็นประจำสม่ำเสมอและถี่ถ้วน โดยดูความสอดคล้องของแผนการทำงานกับวัตถุประสงค์ ความก้าวหน้า และความสำเร็จของเครือข่ายในแต่ละระยะ เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพของกิจกรรมเครือข่าย และร่วมเรียนรู้ตลอดกระบวนการติดตามและประเมินผล (9) มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมด้านการจัดการเครือข่ายให้กับองค์กรแกน และผู้นำเครือข่ายสม่ำเสมอ (10) วัตถุประสงค์ของเครือข่ายดี มีการเชื่อมโยงภายในเครือข่ายที่เหมาะสม โครงการหรือกิจกรรมมีลักษณะการกระจายอำนาจให้กับมวลสมาชิกที่ได้รับประโยชน์ การดำเนินงานของเครือข่ายจะ

นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ดังนั้น การนำหลักการของแนวคิดการบริหารปกครองแบบเครือข่าย (Network Governance)” ที่ตัวแสดงของภาคีเครือข่ายมีปฏิสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีอิสระ บทบาท และพฤติกรรมที่มีความเข้มแข็งต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินภารกิจการจัดทำบริการสาธารณะ ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการมีกระบวนการสร้างและการพัฒนาเครือข่าย และร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติการที่ชัดเจนซึ่งจะช่วยให้บทบาท และสถานะขององค์กรภาคีเครือข่ายของตัวแสดงต่างๆ มีความชัดเจนต่อบทบาทหน้าที่และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินภารกิจ

การเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตระหนักถึงการพัฒนากระบวนการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพรองรับต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคตควรมีการปรับเปลี่ยนในประเด็นดังนี้

(1) การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและการพัฒนาหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมถึงการเข้าถึงบริการของรัฐให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเสริมสร้างการทำงานให้เกิดความโปร่งใสทุกขั้นตอน ลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดกำลังคนในหน่วยงาน สนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการสาธารณะ และมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น (พระมหาโชตินิพัทธ์ สุทนต์จิโต และคณะ, 2561)

(2) การบริการที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ การบริการที่เป็นมิตร การให้บริการที่ดี การสร้างความประทับใจในงานบริการ คือ ผู้ให้บริการต้องมีใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ทำงานโดยมีใจรักและแสดงออกทางกาย มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง โดยนึกถึงการบริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข

(3) การเน้นความยั่งยืน การจัดบริการสาธารณะจะเกิดความยั่งยืนได้กิจกรรมที่จัดนั้นต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีความสม่ำเสมอ คำนึงถึงผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่นๆ การจัดบริการสาธารณะต้องเป็นไปในลักษณะของการเอื้อต่อความสะดวกไม่สร้างภาวะยุ่งยาก

ให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป (เนตรชนก สุนาสวน และคณะ, 2565)

(4) การเพิ่มความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดบริการสาธารณะควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการออกแบบและกำหนดทิศทางการจัดกิจกรรม หรือการพัฒนา ควรคำนึงถึงลักษณะการปฏิบัติการกิจการที่หลากหลายในกระบวนการจัดบริการสาธารณะซึ่งต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับรูปแบบการเปิดให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะที่แตกต่างกันไปด้วย โดยแบ่งเป็น 3 แบบ ดังนี้ (1) การร่วมกำหนดทิศทางนโยบายสาธารณะ (co-governance) เหมาะสมกับภารกิจด้านการบริหาร นโยบาย (2) การร่วมจัดการภารกิจบางขั้นตอน (co-management) เหมาะสมกับภารกิจด้านการสนับสนุน ภารกิจเชิงวิชาการ ภารกิจด้านการกำกับ การบังคับใช้กฎหมาย ภารกิจด้านการอนุมัติ อนุญาต และภารกิจด้านการจัดการข้อพิพาท ร้องเรียน และ (3) การร่วมจัดทำบริการสาธารณะทั้งกระบวนการ (co-production) เหมาะสมกับ ภารกิจด้านการให้บริการสาธารณะพื้นฐานของรัฐแก่สาธารณชน หรือผู้รับบริการ (วสันต์ เหลือง ประภัสร์ และคณะ, 2566)

(5) การจัดการและการบริหารที่มีความยืดหยุ่น เป็นแนวคิดของการทำงานภายใต้ สภาพแวดล้อมที่มีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว การสร้างความยืดหยุ่นในสถานที่ ทำงาน คือการจัดการงานที่ช่วยให้สามารถควบคุมเวลา สถานที่ และรูปแบบการทำงานทำงาน ได้มากขึ้น ซึ่งอาจประกอบด้วยชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น ตารางการทำงานแบบทางเลือก การ ทำงานในลักษณะนี้มีประโยชน์แก่ทุกฝ่าย เพราะเป็นการมอบความยืดหยุ่นในการทำงานให้แก่ทุก ฝ่าย

ภายใต้สภาพการณ์ของสังคมแห่งการเปลี่ยนผ่านส่งผลให้ภารกิจการจัดทำบริการ สาธารณะของภาครัฐต้องมีการปรับกลยุทธ์การทำงาน ปรับบทบาทที่สามารถสอดรับและรองรับต่อ การทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ที่มีศักยภาพและความพร้อมต่อการเข้ามาร่วมกันจัดทำบริการ สาธารณะในฐานะของภาคีเครือข่ายร่วมกับภาครัฐได้อย่างยั่งยืน

ภาคีเครือข่ายในบริบทของการบริการสาธารณะ

บทบาทของภาคีเครือข่ายต่อการร่วมจัดบริการสาธารณะด้วยการดำเนินการผ่านกล ยุทธ์ที่หลากหลายจะช่วยส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น การทำงาน ร่วมกันระหว่างภาคีเครือข่ายจะช่วยเสริมความเข้มแข็งในหลายๆ ด้าน อาทิ การขยายการ เข้าถึงของพื้นที่การให้บริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ระบบการบริการมีคุณภาพและมาตรฐาน

ช่วยพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน การมีระบบการจัดการปัญหาที่ตอบสนองรวดเร็ว เกิดการสร้างนวัตกรรมหรือวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ความพิเศษของการทำงานในรูปแบบภาคีเครือข่ายจึงก่อให้เกิดการผนึกกำลัง (synergy) เป็นการสกัดเอาส่วนดี หรือจุดแข็งของแต่ละฝ่ายมาเรียนรู้และสนับสนุนกันและกัน จากผลสำเร็จและประโยชน์ของการทำงานในรูปแบบภาคีเครือข่ายดังกล่าว ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนนอกจากการเข้าถึงระบบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพแล้ว การทำงานแบบภาคีเครือข่ายจะช่วยในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ เข้าใจในระบบกลไกการทำงานของภาครัฐมากขึ้น ฝึกฝนและเรียนรู้การสร้างฉันทามติร่วมกัน อันเป็นการส่งเสริมกระบวนการประชาธิปไตยในระดับฐานราก

ด้วยบทบาทหน้าที่และความสำคัญของภาคีเครือข่ายนี้ จึงพบได้ว่าการบริหารงานในรูปแบบเครือข่ายถึงแม้หน่วยงานของรัฐจะเป็นผู้คิดริเริ่มโครงการต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสาธารณะ และสามารถวัดผลงานได้ตามเป้าหมาย แต่หากเป็นความรับผิดชอบของภาคีหุ้นส่วนแล้วเป้าหมายสูงสุดท้ายนั้นปลายและคุณค่าทางสาธารณะที่ได้ภาคีหุ้นส่วนต้องสามารถดำเนินการได้ตามลำพังได้อย่างมีคุณภาพ (Stephen Goldsmith & Williams D. Eggers, 2009)

กลยุทธ์การบริหารกิจการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของภาคีเครือข่าย

การบริหารกิจการบริการสาธารณะในบริบทของภาคีเครือข่ายมีความเกี่ยวข้องกับภาคส่วนต่างๆ ทั้งองค์กรเอกชน องค์กรภาคประชาสังคม และชุมชนท้องถิ่น การวางแผนและกลยุทธ์ที่เข้ามาช่วยในการบริหารมีความสำคัญอย่างยิ่ง กลยุทธ์ที่ช่วยในการบริหารกิจการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สังเคราะห์จากผลงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ครอบคลุมการมุ่งศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหาร ประกอบด้วย พงษ์พัต วัฒนพงศ์ศิริ และคณะ (2562) นิวัฒน์ ประระมา (2567) การเสนอแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหา ได้แก่ ฤทธิศักดิ์ กัลยาณมิตร และคณะ (2561) รวมถึงกลไกและกระบวนการบริหาร ณฐพนธ์ คงศิลา (2564) นอกจากนี้ได้สังเคราะห์ร่วมกับแนวทางการสร้างและการพัฒนาเครือข่ายตามทัศนะของ Starkey (1997) กล่าวโดยสรุปกลยุทธ์การบริหารกิจการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของภาคีเครือข่ายมีกลยุทธ์ในการดำเนินการดังนี้

(1) การจัดการทรัพยากร ซึ่งมีความครอบคลุมตั้งแต่ทรัพยากรมนุษย์ ด้านของบุคลากรควรได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง หรือมีจำนวนที่เพียงพอเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ การเงิน การบริหารจัดการค่าใช้จ่าย หรือการจัดหาทุนสนับสนุน วัสดุและอุปกรณ์ ดูแลการจัดเก็บและการคลัง รวมถึงการบำรุงรักษาและซ่อมแซม และสุดท้ายข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการจัดการที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ การเข้าถึงได้ง่ายและถูกต้อง

(2) การบริหารและการพัฒนาความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ของเครือข่ายที่หลากหลาย จะช่วยให้การจัดบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสพการณ์ และการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน อีกทั้งการพัฒนากลไกการสื่อสารที่ชัดเจนและสร้างความสัมพันธ์กับภาคีเครือข่ายที่เป็นระบบเพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ตรงกัน

(3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร การพัฒนาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนกลไกและกระบวนการบริหารจัดการเพื่อการจัดบริการสาธารณะที่พร้อมรองรับต่อผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ทุกสภาพการณ์ที่ควรครอบคลุมตั้งแต่การปรับระยะเวลาการบริการ การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการปรับปรุงแบบการบริการที่รองรับต่อสถานการณ์หรือการแก้ปัญหาต่างๆ ได้แก่ การพร้อมต่อการตอบคำถามให้แก่ประชาชน การเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามและการขอข้อมูลต่างๆ การพัฒนาช่องทางรับคำร้องจากประชาชน การให้ความสำคัญกับความสะดวกและความรวดเร็ว และการมีกระบวนการแก้ปัญหาได้ตรงกับความต้องการ

(4) การบริหารจัดการความเสี่ยง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานในเครือข่ายที่ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างระมัดระวัง ได้แก่ ด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ทั้งการเปิดเผยข้อมูล ความซื่อสัตย์ของการบริหาร ความรับผิดชอบ ด้านการจัดการข้อมูล ที่ครอบคลุมตั้งแต่การปกป้องข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล และประการสุดท้ายด้านทรัพยากร ซึ่งอาจเป็นการใช้ทรัพยากรที่ซ้ำซ้อนกัน หรือการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

(5) การประเมินผลลัพธ์ การติดตามและประเมินผลควรดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ และกระทำด้วยความถี่ถ้วน โดยพิจารณาจากความสำเร็จของแผนการทำงานกับวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ เทียบกับความก้าวหน้าความสำเร็จของเครือข่ายในแต่ละรอบของการประเมิน

กลยุทธ์การบริหารกิจการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของภาคีเครือข่ายดังกล่าว จะช่วยสร้างความเข้มแข็งของตัวแสดงภาคีเครือข่ายที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินภารกิจที่จะก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ที่ยั่งยืนในการบริหารเพราะมีความครอบคลุมตั้งแต่การบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นระบบและคุ้มค่า มีการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร คำนึงถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง และการประเมินผลลัพธ์หรือประเมินผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดของแผน การนำกลยุทธ์ที่หลากหลายมาปรับใช้จะช่วยส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม เกิดการโน้มน้าวให้ภาคีเครือข่ายได้เข้ามาร่วมจัดทำบริการสาธารณะกับภาครัฐ และการมีระบบการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ

สรุป

การบริหารกิจการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของภาคีเครือข่ายทำให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้น การทำงานร่วมกันกับพันธมิตรและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้สามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพและตอบโจทยความต้องการของชุมชนได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้การบริหารจัดการที่ดี การมีส่วนร่วมของชุมชน และการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จในภาคีเครือข่าย

กลยุทธ์การบริหารกิจการบริการสาธารณะในบริบทของภาคีเครือข่ายประกอบด้วยกลยุทธ์ 5 การได้แก่ (1) การจัดการทรัพยากร (2) การบริหารและการพัฒนาความสัมพันธ์ (3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร (4) การบริหารจัดการความเสี่ยง และ (5) การประเมินผลลัพธ์ นอกจากกลยุทธ์ดังกล่าว ในส่วนของปัจจัยด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม ก็จัดเป็นส่วนผสมของกลยุทธ์เช่นกันต่อการส่งเสริมการทำงานในแบบภาคีเครือข่ายในการบริหารกิจการบริการสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพนธ์ คงศิลา. (2564). กลไกและกระบวนการการบริหารจัดการเพื่อการบริหารสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ. วารสาร มจร.ทริภูมัยปริทรรศน์, 5(2), 35-47.

- นิวัฒน์ ประมา. (2567). กลยุทธ์การบริหารงานบริการสาธารณะแบบพหุภาคีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ลำปาง
- เนตรชนก สุนาสวน, อำนวย บุญรัตน์ไผ่, ชัยยงค์ พรหมวงศ์, และอนันต์ เตียวต้อย. (2565). การบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของผู้ประกอบการ. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 6(2), 296-306.
- พระมหาโชตินิพัทธ์ สุธงจิตโต และคณะ. (2561). รูปแบบของการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 การวิจัยและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคมอย่างยั่งยืนในยุค Thailand 4.0. 589-603
- พงษ์พัทธ์ วัฒนพงศ์ศิริ และสุรีย์พร สลับสี. (2562). การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพมหานคร.
- ภิกค์กัฏ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลียง, ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา. (2561). แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(1), 147-157.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์, เกรียงชัย ปิงประวัติ, และชาย ไชยจิต. (2566). การยกระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ. วารสารสถาบันพระปกเกล้า, 22(3), 72-101.
- _____. (2547). สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- Grichawat Lowatcharin. (2020). A New Look of Public Administration. Khon Kaen; College of Local Administration, Khon Kaen University.
- Klijn, E.H, B. Steijn, & J. Edelenbos. (2010). The impact of network management on outcomes in governance networks. Public Administration Review, 88(4), 1063-1082
- McGuire, M. (2006). Collaborative public management: Assessing what we know and how we know it. Public Administration Review, 66(6), 33-34.
- Topping, P.A. (2002). Managerial leadership. New York : McGraw-Hill.



- Stephen Goldsmith & Williams D. Eggers. (2009). Governing by network, แปลโดย จักร
ตังศรัทิตย์ และกฤษฎา ปราโมทย์ธนาม (กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ต, 2552), 26-31.
- Starkey, P. (1997). Networking for Development. IFRTD (The International Forum for
Rural Transport and Development).