



Transfer Concept (Thai Version)

“Institutional Innovation”, Yala Municipality, Thailand

The project is implemented by Yala based on the best practice from Lang Son, Vietnam. For further information as well as the English short version of this document, please visit:

www.DELGOSEA.eu

You can also get in touch with the local contact for this project: Siripen Wisitwittaya, siripen207@gmail.com

The content of this document is the responsibility of the respective author.
Version 2011.



This project is co-funded by the European Union.

A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).

สรุปย่อตัวอย่างที่ดีที่จะถูกนำมาถอดแบบสู่การปฏิบัติ โดยเทศบาลนครยะลา ประเทศไทย

ชื่อโครงการ การปฏิรูประบบการบริหารกิจการสาธารณะ

โดย เมืองล็องซอน ประเทศเวียดนาม

-บทนำ-

เมืองล็องซอน (Lang Son) เป็นเมืองหลักด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการปกครองของจังหวัดล็องซอน ประเทศเวียดนาม มีพื้นที่ 79 ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ 140,000 คน ตั้งอยู่ไม่ห่างจากชายแดนติดต่อกับประเทศจีน โดยมีทางคมนาคมที่สะดวกเชื่อมระหว่างสามเมืองเศรษฐกิจ ได้แก่ เมืองฮานอย เมืองไฮฟอง และเมือง Quang Ninh และยังมีทางรถไฟเชื่อมต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้าน จึงนับเป็นประตูวัฒนธรรมและเศรษฐกิจไปสู่ประเทศจีนและประเทศยุโรปอื่นๆ จึงมีรายได้จากการท่องเที่ยวและการค้าขายเป็นหลัก

ด้วยเมืองล็องซอน มีทั้งสภาพทางภูมิศาสตร์ สภาพอากาศ ที่ตั้ง รวมถึงเส้นทางคมนาคม แหล่งประวัติศาสตร์ที่สำคัญ และทรัพยากรอื่นๆ องค์ประกอบโดยรวมเหล่านี้ ทำให้เมืองนี้มีศักยภาพที่จะพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ การค้า การท่องเที่ยว และการบริการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เมืองล็องซอนถูกแบ่งออกเป็นสองส่วนโดยแม่น้ำ Ky Cung ทางด้านใต้ของแม่น้ำถูกเรียกว่าด้าน Provincial side เป็นที่ตั้งของสำนักงานและหน่วยงานภาครัฐ ส่วนด้านเหนือของแม่น้ำเรียกว่าด้าน Ky Lua side เป็นตลาดร้านค้า แหล่งผลิต และแลกเปลี่ยนสินค้าของประชาชน ในระหว่างสงครามปลดแอกฝรั่งเศสกลางศตวรรษที่ 20 เมืองนี้เคยเป็นแหล่งรับและเก็บกักสินค้า ที่เป็นความช่วยเหลือจากประเทศสังคมนิยมที่หนุนหลังเวียดนาม และล่าสุดในสงครามชายแดนจีน-เวียดนาม ปี ค.ศ. 1979 ได้ส่งผลให้เมืองนี้ประสบความเสียหายอย่างมาก



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



-สภาพปัญหาในการบริหารกิจการท้องถิ่นโดยทั่วไปของประเทศเวียดนาม-

- การดูแลท้องถิ่นแบบเดิมที่มีการบริหารและเงินอุดหนุนมาจากส่วนกลาง ปราศจากความน่าเชื่อถือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาในยุคที่มีความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบันได้
- การบริหารราชการ ทั้งพันธกิจและระบบการทำงานไม่มีความชัดเจน
- การปฏิบัติราชการมีความไม่แน่นอน และทับซ้อน รวมทั้งขั้นตอนกระบวนการยุ่งยาก กฎระเบียบต่างๆ ยังหละหลวม บางกฎระเบียบล้าสมัย
- การบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ แต่ยังไม่ไร้ทิศทาง องค์กรที่บริหารงานและหน่วยงานราชการไม่มีนโยบายและระเบียบทางการเงินที่ชัดเจน
- พนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดความรับผิดชอบ ขาดระเบียบ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดทักษะการบริหาร วิธีการทำงานล้าสมัย ซ้ำซ้อนและล่าช้า มีการคอร์รัปชัน
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความเข้าใจปัญหาของประชาชน มักเฉยชาเมื่อต้องทำงานที่ท้าทาย

-แนวทางการแก้ปัญหา-

การปฏิรูปการบริหารกิจการสาธารณะ หรือ Public Administration Reform (PAR) เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างมากจากรัฐบาลเวียดนาม โดยได้ตั้งเป้าไว้ว่า ภายในปี 2010 ต้องมีการปฏิรูปเพื่อตอบสนองความต้องการในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ โดยการปฏิรูปการบริหารจัดการโดยระบบ PAR program มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างการบริหารแบบใหม่ที่เป็นประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง ยั่งยืน เป็นมืออาชีพ และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อให้มีความสอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ รัฐบาลเวียดนามได้มีการวางนโยบาย PAR มากมายเพื่อสนองต่อนโยบายดังกล่าว จึงถือได้ว่า PAR เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูปประเทศ ซึ่งรัฐบาลกลางเวียดนามได้พัฒนาแผนการดำเนินการโครงการ PAR เป็นจำนวนมากในระหว่างปี 2001- 2010 โดยจะปฏิรูป 4 เรื่อง ได้แก่

- 1) ปฏิรูปสถาบัน
- 2) ปฏิรูปกลไกบริหาร
- 3) ปฏิรูปข้าราชการ
- 4) ปฏิรูประบบงบประมาณ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



ทั้งนี้ เทศบาลเมืองล้งซอน ได้ตอบสนองนโยบายนี้อย่างฉับพลันเช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วน
อื่นๆ ของเวียดนาม โดยได้เริ่มการปฏิรูประบบการบริหารกิจการราชการ (PAR) ด้วยการดำเนินโครงการ
“One Stop Shop” ทั้งในระดับเทศบาลและระดับชุมชน และประสบความสำเร็จโดยได้รับรางวัลเป็น
ตัวอย่างเทศบาลที่ดีในด้านการใช้โครงการ PAR ดังนั้น One Stop Shop และ e-portal เป็นสิ่งที่เทศบาล
ภูมิใจนำเสนอ

One Stop Shop :

เป็นการรับมือปัญหาของการบริหารจัดการและการประสานงานระหว่างบุคคลและระหว่าง
หน่วยงานปกครองต่างๆของรัฐทั้งในระดับเดียวกันและต่างระดับกันที่จะรับเรื่องและแจ้งผลให้ผู้ใช้บริการ
ณ จุดบริการเดียว มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสนองต่อนโยบายและความต้องการในแผนหลักของ PAR
2. เพื่อเพิ่มความสะดวกของประชาชน องค์กรธุรกิจ และองค์กรต่างๆ ในงานบริการของรัฐ
3. เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ความมีวินัย และทัศนคติในการบริการ รวมถึงการระบุดูขอบเขต
อำนาจและความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐให้ชัดเจนมากขึ้น
4. เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และการจัดโครงสร้างใหม่ของหน่วยงานราชการ
โดยบทบาทและภารกิจที่ One Stop Shop ต้องดำเนินการ คือ

- การบริหารงานต้องโปร่งใส ง่าย และถูกต้องตามกฎหมาย
- ระเบียบขั้นตอน ค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมต่างๆ รวมถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ในการจัดการเรื่อง
ต่างๆ นั้นต้องแสดงให้เห็นชัดเจนทั้งแก่หน่วยงานและสาธารณชน
- การยื่นคำร้องและการรับฟังผลต้องทำ ณ จุดบริการเดียวกัน
- การเดินเรื่องประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เรื่องที่ร้องขอมาสำเร็จผลนั้นเป็น
ความรับผิดชอบของหน่วยงานรัฐ
- เรื่องที่ร้องขอต้องดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว ตรงเวลา และให้ความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้
บริการ



This project is co-
funded by the
European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local
Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-
ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National
League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



ส่วนงานที่ One Stop Shop ให้บริการ ได้แก่

- ออกใบรับรองการจดทะเบียนธุรกิจสำหรับองค์กรและธุรกิจในครัวเรือน
- ออกใบอนุญาตการสร้างและการซ่อมแซมอาคาร
- การจัดสรรที่ดิน
- การให้เช่าที่ดิน
- การโอนกรรมสิทธิ์การใช้ประโยชน์ที่ดิน
- การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน
- การออกรับรองสิทธิ์การใช้ประโยชน์ที่ดิน
- การจัดจ้างแรงงาน
- สวัสดิการของรัฐ
- ฯลฯ

E-portal: <http://langsoncity.com.vn>

เว็บไซต์นี้เป็นการรวบรวมเอาข้อมูลจากสภาประชาชนของเทศบาล และคณะกรรมการภาคประชาชน ร่วมกับข้อมูลจากแผนก งานต่างๆ ของชุมชน (ward และ commune) มีวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนาดังนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับเทศบาล หน่วยงานท้องถิ่น กรม กองต่างๆ
2. เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐโดยเฉพาะ One Stop Shop
3. เพื่อเปิดโอกาสให้ธุรกิจต่างๆ ได้มีโอกาสพูดคุยกัน
4. เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเมือง Lang Son
5. เพื่อปรับให้ระบบการบริการเป็นระบบคอมพิวเตอร์ และเปลี่ยนเป็นระบบ e-government
6. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ ผู้ส่งออก และนักธุรกิจในการพัฒนาเศรษฐกิจร่วมกัน



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



รูปแบบเว็บไซต์ <http://langsoncity.com.vn> แบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

1. ด้านบนเป็นตราสัญลักษณ์ของเมือง
2. ด้านซ้ายเป็น menu bar
3. ด้านขวาเป็นช่องทางการ search และพื้นที่โฆษณา
4. พื้นที่ตรงกลางแสดงข้อมูลต่างๆ
5. ด้านล่างมีรายการเว็บไซต์เพื่อให้ติดต่อกับคณะทำงาน

-ผลที่ได้รับ-

การนำใช้ PAR และ e-portal เข้ามาช่วยในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการของเมืองสังซอน Lang Son ได้ส่งผลดีต่างๆ เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการได้รับบริการที่ดีขึ้นของประชาชน ดังนี้

1. เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

โดยคณะกรรมการประชาชน ได้นำระบบควบคุมคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้เพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานราชการ รวมทั้งยังได้มีการรับรองกฎหมายถึง 29 ฉบับ เพื่อปฏิรูประเบียบในการบริหาร สำหรับการบังคับใช้ระบบควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน (National Standard (TCVN) ISO 9001:2000) นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนขึ้นสำหรับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้รับเรื่องและดำเนินการได้ในเวลาที่กำหนดเอาไว้ ส่วนในด้านการวางแผนนั้น ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาไปถึงปี 2050 โดยแผนหลักของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จะเน้นการกำกับดูแล การดำเนินการ และการสร้างความเข้มแข็งของโครงการสำคัญต่างๆ รวมถึงการกระจายอำนาจไปยังชุมชน และหน่วยงานที่ดูแลการบริการสาธารณะ

2. สร้างความใกล้ชิดระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชน

โดยในการปรับปรุงระบบงานเพื่อเพิ่มความสามารถและคุณภาพการทำงานครั้งนี้ คณะกรรมการประชาชนต้องลงไปดูแลการทำงานของทุกกรมกองอย่างใกล้ชิดเพื่อให้คำปรึกษา กำหนดดูแล เร่งรัด รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาที่รับมือได้ยาก นอกจากนั้น



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



คณะทำงานทุกคนในคณะกรรมการประชาชนยังลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนที่เกี่ยวข้องกับ
ปัญหาการเวนคืนที่ดิน เพื่อรับทราบสภาพปัญหาและหาทางแก้ไขข้อขัดแย้งนั้นๆ

3. พัฒนาระบบการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล

หลังจากที่มีการนำระบบนี้มาใช้ในระหว่างปี 2007-2010 เมืองล้งซอนได้เริ่มให้ความสำคัญ
กับการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบขั้นตอนงานราชการ และเอกสารต่างๆ
เพื่อดำเนินโครงการการปรับขั้นตอนระเบียบราชการให้ง่ายลง ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนที่
คณะกรรมการประชาชนของเทศบาลกำลังขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการประชาชน
ระดับจังหวัด

4. มีการระบุความชัดเจนของหน้าที่และพันธกิจของหน่วยงานภาครัฐ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการ ได้มีการดำเนินการทบทวนและจัด
ระเบียบหน่วยงานชำนาญการเฉพาะทาง รวมถึงดูแลปรับเปลี่ยนหน้าที่และความรับผิดชอบ
ของพนักงาน ทั้งข้าราชการและลูกจ้างทุกคน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนสับสน ความยุ่งยาก
ต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่สามารถปรับตัวกับการกำหนดหน้าที่และพันธกิจ
แบบใหม่นี้ได้อย่างเหมาะสม

5. มีการปฏิรูประบบนโยบายข้าราชการและพนักงานของรัฐ

นอกเหนือจากการทบทวนอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ในระบบงานราชการแล้ว
คณะกรรมการประชาชนยังให้ความสนใจเป็นพิเศษด้านคุณภาพของตำแหน่งงานแต่ละ
ตำแหน่งอย่างละเอียดเพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงและการรับสมัครคนเข้าทำงาน
นอกจากนั้น คณะกรรมการประชาชนยังขอให้แต่ละหน่วยงานทำการทบทวนระเบียบการ
ทำงาน การแบ่งและจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนในหน่วยงานอย่างละเอียด
ด้วย

6. เกิดการปฏิรูปงานบริหารราชการที่โปร่งใส และตรวจสอบได้

เมื่อมีการจัดสรรงบประมาณลงมา แต่ละหน่วยงานต้องวางแผน จัดทำงบประมาณ และ
ประกาศแผนการใช้งบประมาณให้ประชาชนได้ทราบอย่างชัดเจนเปิดเผย เพื่อลดโอกาสการ
ใช้งบประมาณอย่างสิ้นเปลือง นอกจากนี้ การจัดซื้อจัดจ้างยังต้องได้รับการตรวจสอบอย่าง
ละเอียดอีกด้วย



This project is co-
funded by the
European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



7. งานบริการมีความทันสมัยมากขึ้น

เพื่อทำให้บริการอย่างรวดเร็ว และการบริหารงานของคณะกรรมการประชาชน ward และ commune อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ได้แก่ระบบ e-portal ซึ่งได้รับการปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การปฏิรูประบบราชการใหม่ของเมืองดังซอน ที่ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างมากนี้ ยังได้ส่งผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการในเมือง โดยแผนก One Stop Shop มีการประกาศขั้นตอน ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมการบริการไว้อย่างชัดเจน มีการลดขั้นตอนระเบียบราชการที่ยุ่งยากออกไป ส่วนการรับเรื่องต่างๆ นั้นทำได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีการปรับปรุงระเบียบขั้นตอนแบบใหม่ที่ชัดเจน ง่าย และเปิดเผย การปฏิรูปงานบริการนี้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัวยินดีเป็นอย่างมาก เพราะการมี One Stop Shop สามารถเพิ่มคุณภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลทำให้เกิดความประทับใจในการบริการของรัฐ รวมถึงลดความขัดแย้งยุ่งยากของพนักงาน และยังเป็นการแสดงออกถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการบริการประชาชน และด้วยความชัดเจนและง่ายดายของระเบียบขั้นตอนแบบใหม่นี้ การทำผิดกฎระเบียบเช่น กรณีการดำเนินการก่อสร้างที่ไม่ได้รับอนุญาต ก็ลดน้อยลงไป จึงส่งผลดีต่อระบบสังคมและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเวียดนามด้วย



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



(ร่าง) ข้อเสนอโครงการพัฒนาระบบบริการประปาแบบบูรณาการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน เทศบาลนครยะลา

ชื่อเทศบาลนำร่อง เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา

ชื่อโครงการ “โครงการพัฒนาระบบบริการประปาแบบบูรณาการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน”

ระยะเวลาดำเนินงาน 16 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2555

งบประมาณรวม 406,000 บาท

การประเมินสถานการณ์

สถานการณ์ทั่วไป

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่สำคัญของทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้ เนื่องจากการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่หน่วยงานพึงกระทำ ด้วยการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานโดยเน้นการให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน รวมทั้งปรับทัศนคติในการทำงาน โดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของการเป็นข้าราชการที่ดีมีคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต อุทิศเวลาให้กับงานราชการอย่างจริงจัง และปลูกฝังจิตสำนึกของบุคลากรให้มีจิตใจไปบริการหรือที่เรียกกันว่า “Service Mind” โดยการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจจากได้รับการบริการที่ดี อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

เทศบาลนครยะลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ที่มีภารกิจที่หลากหลาย ซึ่งเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนภายในเขตเทศบาลนครยะลาอย่างใกล้ชิด ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



43

การให้บริการด้านน้ำประปา เป็นกิจการสาธารณะหนึ่งที่เทศบาลนครยะลาให้ความสำคัญ เนื่องจากน้ำสะอาดเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน และการมีน้ำประปาใช้อย่างเพียงพอและทั่วถึง เป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของคนที่อาศัยในเมือง เทศบาลนครยะลา การประปาเทศบาลนครยะลา จึงได้เปิดดำเนินการกิจการขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2498 ดำเนินการภายใต้สัมปทานกิจการประปาจากกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย ปัจจุบันได้มีการยกเลิกสัมปทานตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 แล้ว และได้โอนมาเป็นหน่วยงานย่อยในสังกัดเทศบาลนครยะลา ดำเนินกิจการในลักษณะเทศพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตและจำหน่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนภายในเขตเทศบาลนครยะลาในพื้นที่ 19.4 ตารางกิโลเมตร รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงมาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีผู้ใช้น้ำประปาจำนวน 15,927 ราย จากจำนวนประชากร 20,044 หลังคาเรือน

ตลอดระยะเวลา 56 ปี ที่ให้บริการ กองการประปา อาศัยอัตรากำลังจากฝ่าย/งานต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ อาทิ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายพัฒนารายได้ ฝ่ายผลิต ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายการเงินและบัญชี และฝ่ายอื่นๆ ที่ได้พยายามปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลัง เพื่อตอบสนองกับอัตราความต้องการใช้น้ำประปาที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการผลิตน้ำประปา และระบบการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ด้วยระบบราชการที่มีขั้นตอนซับซ้อน จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และการบริการในเชิงรับแต่เพียงอย่างเดียว ได้ส่งผลให้บริการของกองการประปาได้รับการประเมินผล ใน ปีพ.ศ. 2553 ว่าเป็นการบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่างานบริการอื่นๆ ของเทศบาลนครยะลา รวมทั้งมีปัญหาเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก อาทิ เรื่องท่อประปาแตก หรือชำรุด ทั้งนี้ เนื่องจากกำลังของฝ่ายบริการและซ่อมบำรุงมีไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรน้ำเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2553 สามารถผลิตน้ำประปาได้ทั้งหมด 7,582,162 ลบ.ม. จำหน่ายน้ำประปาได้ 4,651,376 ลบ.ม. แต่มีน้ำสูญเสียไปถึง 2,780,619 ลบ.ม. (หรือคิดเป็นร้อยละ 36.67)

นอกจากนี้ การจัดเก็บค่าน้ำก็ยังเป็นอีกปัญหาหนึ่งในการบริหารกิจการประปา เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บค่าน้ำของกองการประปามีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยมีจำนวนผู้ใช้น้ำที่ต้องจัดเก็บทั้งสิ้น 14,927 ราย แต่อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่รวมกับการจ้างเหมาเอกชนมีเพียง 7 คนเท่านั้น ส่งผลให้การจัดเก็บรายได้จากกิจการนี้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งเป้าไว้ ประกอบกับข้อจำกัดด้านงบประมาณของกองการประปา จึงทำให้ไม่สามารถจ้างเหมาเอกชนมาทำการจัดเก็บเพิ่มเติมได้ กองการประปาได้ประมาณการรายรับในปีงบประมาณ 2553 รวม 37,241,700 บาท แต่ได้รับรายรับจริงต่ำ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



กว่าประมาณการถึง 1,589,842 บาท และยังสามารถตั้งงบประมาณรายจ่ายที่มีบุคลากรรับผิดชอบภารกิจด้านการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน

เทศบาลนครยะลาได้สังเกตเห็นว่า ชุมชนในเขตเทศบาลนครยะลาเป็นชุมชนที่มีเข้มแข็ง มีจิตอาสา และเป็นผู้ที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพพื้นที่ของชุมชนเป็นอย่างดี การกระจายบทบาทหน้าที่แก่ชุมชน รวมถึงการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนผู้ใช้น้ำ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการที่เป็นระบบ และการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน น่าจะเป็นแนวทางที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้การจัดเก็บค่าน้ำประปามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในโอกาสที่เทศบาลนครยะลา ได้เข้าร่วมเป็นเทศบาลนำร่องในโครงการ DELGOSEA และจะมีโอกาสได้ไปศึกษาเพื่อถอดแบบตัวอย่างที่ดีจากเมืองอื่นๆ จึงได้ตัดสินใจเลือกตัวอย่างที่ดีโครงการปฏิรูประบบบริหารจัดการกิจการสาธารณะ ของเมืองล้งซอน ประเทศเวียดนาม เพื่อนำแนวคิดและแนวปฏิบัติที่ดีๆ มาถอดแบบสู่การปฏิบัติเป็น “โครงการพัฒนาระบบบริหารการประปาแบบบูรณาการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน” เพื่อมุ่งพัฒนาระบบบริหารกิจการประปาแบบบูรณาการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และเพื่อจัดการระบบบริการของกองการประปาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองของความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ และได้รับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างเมืองตัวอย่างที่ดีและเมืองนำร่อง

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเมืองตัวอย่างที่ดี คือ เมืองล้งซอน ประเทศเวียดนาม และเมืองนำร่อง คือ เทศบาลนครยะลา ประเทศไทย พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ บริบทของชุมชน มีความแตกต่างกันอย่างมาก ทั้งในเรื่องวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง ทักษะคน และวิถีชีวิต จึงต้องมีการวิเคราะห์ลึกลงไปถึงกระบวนการ และบริบทที่แตกต่างนี้ เพื่อจับประเด็นที่เหมาะสมมาประยุกต์ถอดแบบ ซึ่งต้องมีการทดลองปรับใช้ในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะกับแต่ละชุมชนด้วย

นอกจากนี้ ในส่วนของสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา นั้น ก็มีความแตกต่างกันบางส่วน อาทิ กลุ่มเป้าหมายในการปรับปรุงการให้บริการของเมืองล้งซอน เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ครอบคลุมทั้งประชาชน องค์กรธุรกิจ และองค์กรต่างๆ ในงานบริการของรัฐ อีกทั้งดำเนินการครบทุกงานบริการ แต่สำหรับเทศบาลนครยะลา เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงการให้บริการในชุมชน โดยชุมชนเอง นั้นหมายความว่า กลุ่มเป้าหมายและรูปแบบการจัดการมีขนาดเล็กกว่า จึงน่าจะเป็นจุดเริ่มต้นที่สามารถ



This project is co-funded by the European Union.



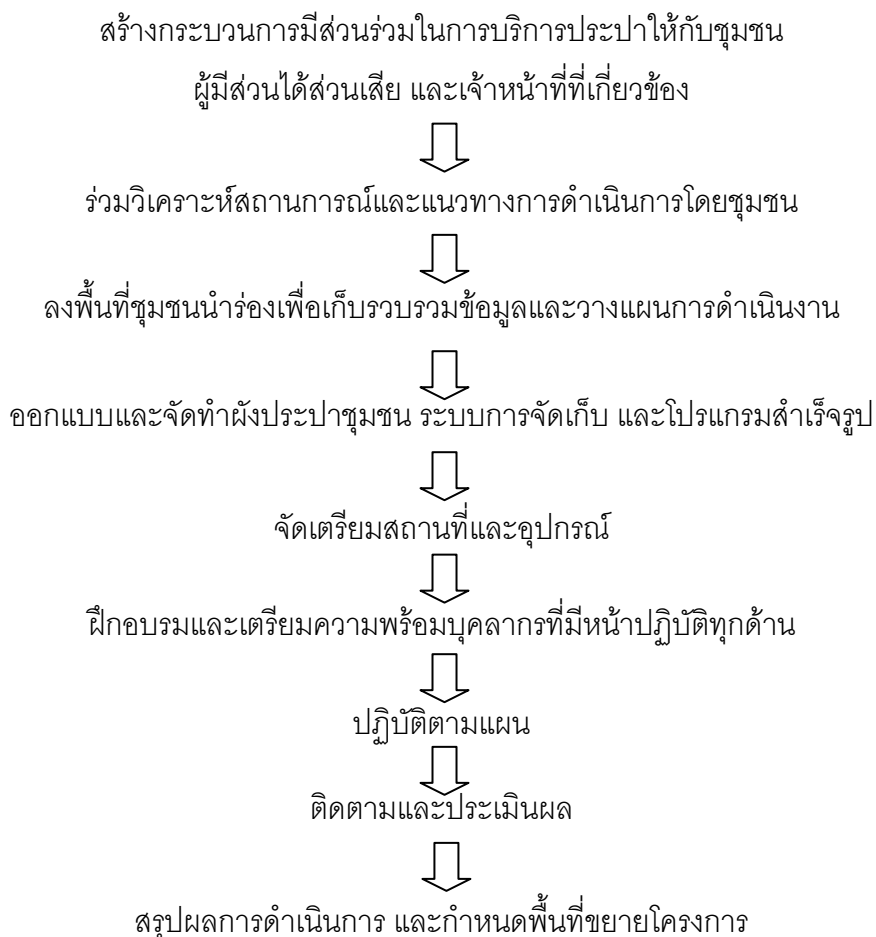
A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



นำมาปรับใช้ให้โครงการนำร่องนี้ประสบความสำเร็จ แล้วจึงค่อยขยายผลออกไปปฏิบัติในขอบเขตการให้บริการที่กว้างขึ้นได้ในอนาคต

แนวทางหรือกรอบแนวคิดการถอดแบบตัวอย่างที่ดีมาสู่การปฏิบัติ

การดำเนินโครงการ “One Stop Shop” ทั้งในระดับเทศบาลและระดับชุมชน ซึ่งเมือง Lang Son ประสบความสำเร็จอย่างมาก โดยได้รับรางวัลเป็นตัวอย่างเทศบาลที่ดีในด้านการใช้โครงการปฏิรูประบบการบริหารกิจการราชการ (PAR) เพื่อเพิ่มความสะดวกของประชาชน องค์กรธุรกิจ และองค์กรต่างๆ ในงานบริการของรัฐ อีกทั้งเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ ความมีวินัย และทัศนคติในการบริการ โดยเทศบาลนครยะลาจะนำมาปรับใช้กับการให้บริการประปาและรับชำระค่าน้ำประปา โดยจัดตั้ง “One Stop Shop” ที่สำนักงานเทศบาลและในชุมชนนำร่องทั้ง 4 ชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องความพึงพอใจและความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการของประชาชน โดยมีกรอบแนวคิดในการดำเนินงานดังนี้



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



ประเด็นหลักที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากตัวอย่างที่ดี

- แนวทางการส่งเสริมให้ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการประเภทแบบบูรณาการในทุกกระบวนการตั้งแต่การเริ่มวางแผนจนถึงการประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกภาคส่วน
- รูปแบบและวิธีการบริหารจัดการให้ชุมชนเป็นเครือข่ายของเทศบาลนครยะลา ในการรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลนครยะลา รวมถึงการร่วมตรวจสอบ ประสานงาน และติดตามผลการแก้ไขปัญหาในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม
- รูปแบบและแนวทางในการสร้างแรงจูงใจทางเศรษฐศาสตร์ในการปฏิบัติงาน ด้วยการให้ค่าตอบแทนจากการเก็บค่าน้ำประปา แทนการจ้างเหมาเอกชน ซึ่งชุมชนมีเวลาจัดเก็บมากกว่า และรู้ข้อมูลของผู้ใช้น้ำประปามากกว่าเอกชน

วัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพน้ำประปา ลดการสูญเสียทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของกิจการประปาเทศบาลนครยะลา โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน
2. เพื่อพัฒนาจิตอาสา และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารจัดการกิจการงานของเทศบาลนครยะลา

พื้นที่เป้าหมายในดำเนินการ

ชุมชนในเขตเทศบาลนครยะลา จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

- 1) ชุมชนวิฑูรอุทิศ 10
- 2) ชุมชนประชานุกูล
- 3) ชุมชนคนรักถิ่น
- 4) ชุมชนบ้านร่วม

ระยะเวลาดำเนินงาน

16 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2555



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



กิจกรรมและแผนการดำเนินงาน

การจัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการประปาแบบบูรณาการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน มีขั้นตอน กิจกรรม ระยะเวลาดำเนินงาน และผลผลิตรายกิจกรรมภายในระยะเวลา 16 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2554 ถึงเดือนสิงหาคม 2555 โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ช่วงๆ ละ 4 เดือน ดังต่อไปนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
1. จัดประชุมคัดเลือกและเตรียมการผู้ที่จะไปศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดี	○				<ul style="list-style-type: none"> รายชื่อผู้ที่จะไปศึกษาดูงาน และบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน ประเด็นคำถามร่างกำหนดการศึกษาดูงานที่จะส่งให้เมืองตัวอย่างที่ดี รูปแบบการจดบันทึกและเขียนรายงานหลังศึกษาดูงาน
2. ศึกษาดูงาน ณ เมืองล้งซอน ประเทศเวียดนาม	○				<ul style="list-style-type: none"> สรุปรายงานการศึกษาดูงาน พร้อมข้อสังเกตและเสนอแนะต่อการจัดปรับข้อเสนอโครงการฯ
3. จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อสรุปผลการศึกษาดูงาน รวมทั้งจัดปรับข้อเสนอโครงการ เพื่อนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนพัฒนาเทศบาลฯ		○			<ul style="list-style-type: none"> ข้อเสนอโครงการถอดแบบตัวอย่างที่ดีของเมืองล้งซอนสู่การปฏิบัติของเทศบาลนครยะลา ฉบับสมบูรณ์ เงื่อนไขเรื่องค่าตอบแทนและการค้าประกันสำหรับอาสาสมัคร
4. จัดประชุมทำความเข้าใจกับชุมชนนำร่องทั้ง 4 แห่ง เพื่อสร้างความเข้าใจ			○		<ul style="list-style-type: none"> รายงานการประชุม รายชื่ออาสาสมัครของแต่ละชุมชนๆ ละ 1 คน



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
5. ร่วมกับอาสาสมัครในการสำรวจมาตรวัดน้ำเพื่อจัดทำแผนที่มาตรวัดน้ำ และแผนที่เส้นทางจัดเก็บค่าน้ำ 4 ชุมชน	○				<ul style="list-style-type: none"> ▪ แผนที่มาตรวัดน้ำ ▪ แผนที่เส้นทางจัดเก็บค่าน้ำของทั้ง 4 ชุมชน
6. จัดเตรียม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และปรับปรุงโปรแกรมสำเร็จรูปการให้บริการประปาที่มีอยู่เดิม	○				<ul style="list-style-type: none"> ▪ วัสดุ อุปกรณ์ ▪ โปรแกรมสำเร็จรูปในการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้สามารถรองรับการให้บริการได้
7. จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การให้บริการประปาเชิงบูรณาการแก่บุคลากรเทศบาลที่เกี่ยวข้องของอาสาสมัครและแกนนำชุมชนนำร่อง		○			<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานการจัดฝึกอบรม ▪ แบบทดสอบความเข้าใจในการดำเนินงานของอาสาสมัครและผู้นำชุมชน เกี่ยวกับ <ol style="list-style-type: none"> 1. กติกาการค้าประกัน 2. เงื่อนไขและวิธีการจ่ายค่าตอบแทน 3. ระบบและวิธีการจัดเก็บค่าประปา และค่าจัดเก็บมูลฝอย 4. วิธีการสำรวจ และแก้ไขปัญหาระบบเบื้องต้น 5. วิธีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา 6. ระบบและวิธีการรับ-แจ้งเรื่องร้องเรียน ▪ คู่มือการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบบริการประปาแบบบูรณาการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
8. ทดลองให้อาสาสมัครดำเนินงานระยะที่ 1 (3 เดือน) โดยมีพี่เลี้ยงคอยติดตามผลการดำเนินงาน และ รายงานปัญหาอุปสรรคต่างๆ		—			<ul style="list-style-type: none"> รายงานประจำเดือนจากอาสาสมัคร และพี่เลี้ยง สรุปสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะโดยอาสาสมัครในแต่ละเดือน จำนวนเรื่องร้องเรียน ฯลฯ
9. จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานและการประเมินความสำเร็จของอาสาสมัครในระยะที่ 1		●			<ul style="list-style-type: none"> รายงานการประชุม ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของอาสาสมัคร และการดำเนินโครงการฯ ระยะที่ 2
10. จัดกิจกรรมชุมชนรักขนาน้ำ โดยมีฝักอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพแก้อาสาสมัครในชุมชนนำร่องเดิม และชุมชนนำร่องใหม่ (ถ้ามี)			●		<ul style="list-style-type: none"> รายงานการจัดกิจกรรม แบบทดสอบความเข้าใจต่อเรื่องที่ทำกรฝักอบรม รายชื่ออาสาสมัครใหม่
11. ทดลองให้อาสาสมัครดำเนินงานระยะที่ 2 (3 เดือน) โดยมีพี่เลี้ยงคอยติดตามผลการดำเนินงาน และ รายงานปัญหาอุปสรรคต่างๆ			-----		<ul style="list-style-type: none"> รายงานประจำเดือนจากอาสาสมัคร และพี่เลี้ยง สรุปสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเก็บค่าน้ำประปา และค่าขยะโดยอาสาสมัครในแต่ละเดือน จำนวนเรื่องร้องเรียน ฯลฯ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน				ผลผลิต
	พ.ค.-ส.ค.54	ก.ย.-ธ.ค.54	ม.ค.-เม.ย.55	พ.ค.-ส.ค.55	
12. จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานและการประเมินความสำเร็จของอาสาสมัครในระยะที่ 2			○		<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานการประชุม ▪ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานในระยะที่ 3
13. สัมภาษณ์ความพึงพอใจของชุมชนในภาพรวมเพื่อประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงาน				○	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานผลการสำรวจ
14. จัดงานมอบรางวัล “ชุมชนรักษาน้ำ” โดยประเมินจากชุมชนนำร่องที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการและอาสาสมัครที่มีผลงานโดดเด่น				○	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานการจัดกิจกรรม ▪ รายชื่อชุมชนนำร่องที่ได้รับรางวัล ▪ รายชื่ออาสาสมัครที่ได้รับรางวัล
15. จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อสรุปผลและบทเรียนจากการดำเนินโครงการ				○	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานการประชุม, ▪ รายงานฉบับสมบูรณ์สำหรับการดำเนินโครงการ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



ผลที่คาดว่าจะได้รับและตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
<ul style="list-style-type: none"> ประสิทธิผลการบริการประชาชนของเทศบาลนครยะลาเพิ่มขึ้น 	<ol style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจต่อกิจการประปาอยู่ในลำดับที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา หรือ ร้อยละ 50 ของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของกิจการประปาเทศบาลนครยะลา ในระดับปานกลางขึ้นไป อัตราการสูญเสียน้ำประปาลดลงร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
<ul style="list-style-type: none"> ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการกองการประปาเทศบาลนครยะลา 	<ol style="list-style-type: none"> ประชาชนในชุมชนนำร่องมาใช้บริการในการจ่ายค่าน้ำประปากับอาสาสมัครไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ของครัวเรือนทั้งหมดในชุมชน
<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนด้านการให้บริการของเทศบาลนครยะลาโดยเฉพาะด้านการประปาลดลง 	<ol style="list-style-type: none"> จำนวนข้อร้องเรียนในการให้บริการของกองการประปาลดลงร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
<ul style="list-style-type: none"> ได้ชุมชนต้นแบบ ซึ่งจะเป็ตัวอย่างที่ดีให้แกชุมชนอื่นต่อไป 	<ol style="list-style-type: none"> เกิดชุมชนต้นแบบอย่างน้อย 1 แห่งที่สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการกิจการประปา ร่วมกับเทศบาล



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



แผนงบประมาณ

กิจกรรม	งบที่จะใช้โดยประมาณ
1. แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาระบบการบริการประปาแบบบูรณาการอย่างเป็นทางการ	-
2. จัดประชุมคณะกรรมการและผู้นำชุมชนเพื่อกำหนดเกณฑ์คัดเลือกชุมชนนำร่อง (ครั้งที่ 1)	5,000
3. จัดส่งข้อมูลข่าวสารหรือประกาศประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนที่สนใจสมัครเข้าร่วมเป็นชุมชนนำร่อง	3,000
4. จัดประชุมคณะกรรมการและผู้นำชุมชนเพื่อกำหนดคัดเลือกชุมชนนำร่อง (ครั้งที่ 2)	5,000
5. จัดประชุมคัดเลือกและเตรียมการผู้ที่จะไปศึกษาดูงานตัวอย่างที่ดี (ครั้งที่ 3)	3,000
6. ศึกษาดูงาน ณ เมืองสังซอน ประเทศเวียดนาม	50,000
7. จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อสรุปผลการศึกษาดูงาน รวมทั้งจัดปรับข้อเสนอโครงการ เพื่อนำไปบูรณาการเข้าสู่แผนพัฒนาเทศบาล (ครั้งที่ 4)	5,000
8. จัดประชุมทำความเข้าใจกับชุมชนนำร่องทั้ง 4 แห่ง เพื่อสร้างความเข้าใจและหาอาสาสมัคร	30,000
9. ร่วมกับอาสาสมัครในการสำรวจมาตรวัดน้ำเพื่อจัดทำแผนที่มาตรวัดน้ำ และแผนที่เส้นทางจัดเก็บค่าน้ำในทั้ง 4 ชุมชน	10,000
10. จัดเตรียม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปการให้บริการประปาที่มีอยู่เดิมให้สามารถรองรับการให้บริการแก่ชุมชนนำร่อง	150,000
11. จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การให้บริการประปาเชิงบูรณาการแก่บุคลากรเทศบาลที่เกี่ยวข้อง อาสาสมัครและแกนนำชุมชนนำร่อง	30,000



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





กิจกรรม	งบที่จะใช้โดยประมาณ
12. ทดลองให้อาสาสมัครดำเนินงานระยะที่ 1 (3 เดือน) โดยมีพี่เลี้ยงคอยติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานปัญหาอุปสรรคต่างๆ	ให้ค่าตอบแทนแก้อาสาสมัครในการจัดเก็บบิลละ 6 บาท จากส่วนแบ่งรายได้จากการจัดเก็บ
13. จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานและการประเมินความสำเร็จของอาสาสมัครในระยะที่ 1	5,000
14. จัดกิจกรรมชุมชนรักษ์น้ำ โดยมีฝักอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพแก้อาสาสมัครในชุมชนนำร่องเดิม และชุมชนนำร่องใหม่ (ถ้ามี)	20,000
15. ทดลองให้อาสาสมัครดำเนินงานระยะที่ 2 (3 เดือน) โดยมีพี่เลี้ยงคอยติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานปัญหาอุปสรรคต่างๆ	ให้ค่าตอบแทนแก้อาสาสมัครในการจัดเก็บบิลละ 6 บาท จากส่วนแบ่งรายได้จากการจัดเก็บ
16. จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานและการประเมินความสำเร็จของอาสาสมัครในระยะที่ 2	5,000
17. สัมภาษณ์ความพึงพอใจของชุมชนในภาพรวมเพื่อประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงาน	30,000
18. จัดงานมอบรางวัล “ชุมชนรักษ์น้ำ” โดยประเมินจากชุมชนนำร่องที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการ และอาสาสมัครที่มีผลงานโดดเด่น	50,000
19. จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อสรุปผลและบทเรียนจากการดำเนินโครงการ (ครั้งที่ 5)	5,000
รวมทั้งสิ้น	406,000



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



วิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ตามที่ได้เกริ่นนำไปแล้วว่า ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการบริหารกิจการประปาเทศบาลนครยะลา นั้น มีที่มาจากการขาดบุคลากรในการดำเนินการอย่างเพียงพอ ดังนั้น เทศบาลฯ จึงอยากที่จะทดลองให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และดำเนินการในกิจการบริการสาธารณะร่วมกับเทศบาล ซึ่งในที่นี้ได้เริ่มจากกิจการที่มีปัญหามากที่สุดก่อน นั่นคือ กิจการประปา ซึ่งได้มีการหรือยุทธศาสตร์ที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ดังต่อไปนี้

- 1) การร่วมคิดและร่วมวางแผน : โดยเชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้แทนจากภาคียุทธศาสตร์เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการโครงการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานที่หลากหลาย รวมถึงร่วมวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและหาแนวทางแก้ไข ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จ
- 2) การร่วมดำเนินการ : ด้วยงบประมาณและระยะเวลาการดำเนินงานที่จำกัด ประกอบกับการเป็นโครงการนำร่องทดลองเพื่อนำไปขยายผลในอนาคต จึงได้ใช้วิธีการสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยการประชาสัมพันธ์หาชุมชนและอาสาสมัครในชุมชนที่มีจิตอาสาเข้ามาร่วมดำเนินโครงการตามความสมัครใจก่อน ภายใต้กฎเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กำหนด รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจทางเศรษฐศาสตร์ คือ ค่าตอบแทน และ/หรือส่วนแบ่งรายได้จากการจัดเก็บเข้ามาประกอบด้วย
- 3) ร่วมติดตามประเมินผลและรับผลประโยชน์ : คณะกรรมการที่ประกอบด้วยภาคีทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จะได้รับการเชิญเข้าร่วมประชุมรับฟังและให้ข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงาน รวมทั้งร่วมเป็นพี่เลี้ยงหรือคณะกรรมการในการติดตามประเมินผลด้วย ส่วนชุมชนอาสาสมัคร ที่เข้ามาอาสาในการทำงานนี้ นอกจากจะได้ผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนแล้วยังจะถูกประเมินเพื่อรับรางวัลชุมชนรักษาน้ำ ซึ่งถือเป็นเกียรติประวัติอีกด้วย

สำหรับประชาชนผู้รับบริการนั้น จะถูกกระตุ้นให้มีส่วนร่วมผ่านการประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการสาธารณะของท้องถิ่น และสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการดำเนินการบริการโดยชุมชน เพื่อผลประโยชน์ที่จะคืนกลับไปให้ชุมชนเองจากการได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นนั่นเอง



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



การประเมินความเสี่ยงและการรับมือกับความเสี่ยงในการดำเนินงาน

เมื่อลองวิเคราะห์ SWOT สามารถสรุปจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม ต่อการดำเนินโครงการนี้ สรุปได้ดังตาราง

<p style="text-align: center;">-จุดแข็ง-</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ มีระบบสารสนเทศการจัดเก็บน้ำประปาที่สามารถพัฒนาให้ใช้ในโครงการได้ ■ ชุมชนมีความเข้มแข็ง ■ ประชาชนในชุมชนมีจิตอาสา 	<p style="text-align: center;">-จุดอ่อน-</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ มีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการดำเนินงาน ■ มีข้อจำกัดด้านงบประมาณบุคลากรด้าน IT
<p style="text-align: center;">-โอกาส-</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ นโยบายทุกระดับส่งเสริมในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมทำให้ประชาชนตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมกับท้องถิ่นทุกกิจกรรม ■ ชุมชนมีความต้องการในการมีส่วนร่วมบูรณาการการทำงานกับเทศบาลนครยะลา ■ หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี 	<p style="text-align: center;">-ภัยคุกคาม-</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้การลงพื้นที่ไม่ปลอดภัย ■ ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน

และเมื่อนำวิเคราะห์หาปัจจัยเสี่ยง ได้พบว่ามี 3 ประเด็นสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อเตรียมวิธีการจัดการรับมือกับต่อปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว ดังนี้

ปัจจัยเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
1. เหตุการณ์ความไม่สงบทำให้การลงพื้นที่ไม่มีความไม่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> ■ การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่อาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ในช่วงลงพื้นที่ อาทิ การเพิ่มผู้ดูแลในจุดที่มีการบริการประปาแบบบูรณาการเพื่อให้มีการตรวจตราที่บ่อยครั้งขึ้น การขอความร่วมมือจากชุมชนเข้มแข็งช่วยเพิ่มการรักษาความปลอดภัยในชุมชน ความเป็นต้น
2. ข้อจำกัดด้านบุคลากรที่มีความรู้เรื่อง IT และงบประมาณในการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ขอความร่วมมือจากคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อสนับสนุนด้านบุคลากรและงบประมาณบางส่วนในการฝึกอบรม รวมทั้งเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



แนวทางการติดตามความก้าวหน้าและการประเมินผล

- ก่อนเริ่มดำเนินงาน : เทศบาลฯ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบบริการประปาแบบบูรณาการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ในภาพรวมซึ่งเป็นข้อมูลในปีที่ผ่านมา เอาไว้เป็นข้อมูลฐานเปรียบเทียบกับหลังสิ้นสุดโครงการ
- ระหว่างจากดำเนินงาน: เทศบาลฯ จะมอบหมายเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงสำหรับอาสาสมัครแต่ละคน โดยนอกจากจะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้แล้ว ยังจะต้องทำการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครอย่างใกล้ชิด และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการโครงการรายเดือน นอกจากนี้ ยังจะมีการจัดการประชุมคณะกรรมการโครงการฯ เพื่อนำเสนอความก้าวหน้าโครงการฯ และผลการดำเนินงานของอาสาสมัครหลังจากทดลองดำเนินการทุก 3 เดือนอีกด้วย
- หลังการดำเนินงาน: จะมีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และผลที่ตั้งไว้หลังจัดทุกกิจกรรมโดยใช้แบบสอบถาม รวมทั้งจะมีการจัดประชุมเพื่อสรุปบทเรียนจากการดำเนินโครงการทั้งหมด เพื่อนำเสนอผลสำเร็จจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัด พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงก่อนการขยายผลไปยังชุมชนอื่นๆ ต่อไป

ภาคยุทธศาสตร์

เนื่องจากเทศบาลนครยะลา สามารถบริหารจัดการกิจการประปาได้เองโดยอิสระจาก จึงมีภาคยุทธศาสตร์เข้ามาเกี่ยวข้องไม่มากนัก โดยที่สำคัญๆ มีดังนี้

- a. การประปาส่วนภูมิภาคยะลา
- b. โครงการชลประทานยะลา
- c. ศูนย์อนามัยเขตยะลา
- d. กลุ่มเยาวชนรักบ้านเกิด
- e. ชุมชนในเขตเทศบาล
- f. สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- g. สื่อมวลชนในพื้นที่



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



แนวทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานออกสู่สาธารณะทั้งในและต่างประเทศ

1. การนำเสนอโครงการ แนวทาง และผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นโครงการจนถึงสิ้นสุดโครงการ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครยะลา อาทิ วารสารรายเดือนของเทศบาลนครยะลา (10,000 ฉบับ/เดือน) เว็บไซต์เทศบาลนครยะลา และเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมถึงผ่านสื่อมวลชนท้องถิ่น และสื่อมวลชนส่วนกลาง
2. เทศบาลฯ จะนำเสนอผลสัมฤทธิ์และแนวทางการดำเนินงานโครงการนี้ผ่านเวทีประชุม อบรมสัมมนา หรือการมาศึกษาดูงานของคณะต่างๆ ที่เทศบาลนครยะลา เพื่อเป็นแนวทางการนำไปปฏิบัติสำหรับ อปท. อื่นๆ ต่อไป
3. การนำเสนอโครงการจากการถอดแบบที่ดีสู่การปฏิบัติ (Transfer Concept) ร่วมกับเมืองนำร่อง ณ สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ในวันที่ 29 เดือนเมษายน 2554 และนำเสนอความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานในเวทีระดับภูมิภาคร่วมกับเมืองนำร่องของประเทศอื่นๆ ในช่วงเดือนกันยายน 2554 และเมื่อมีโอกาสอื่นๆ
4. การนำเสนอโครงการจากการถอดแบบที่ดีสู่การปฏิบัติ (Development of Transfer Concept) และผลการดำเนินงานทุก ๓ เดือน ผ่านทางเว็บไซต์ของโครงการ DELGOSEA และหน่วยงานภาคีความร่วมมือต่างๆ เช่น สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย และสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ฯลฯ



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



ภาคผนวก 1

รายชื่อคณะกรรมการโครงการพัฒนาระบบบริการประปาแบบบูรณาการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลนครยะลา

คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลนครยะลา

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. นายวิจิตพงษ์ จันทรพิชญ์ | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1 |
| 2. นางสาวสมหญิง ชัยรัตน์มโนกร | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2 |
| 3. นายณณมิตร อามิน | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3 |
| 4. นายประนอม คำแก้ว | สมาชิกสภาเทศบาล เขต 4 |
| 5. นายกฤษทวีฏ ฤทธิรงค์ | ปลัดเทศบาล |
| 6. นายวินัย ไชยลาภ | ผู้อำนวยการกองการประปา |
| 7. นายสมหมาย ภัคดี | นักพัฒนาชุมชน 7 ว |
| 8. นางจิรัฐา ผ่องใส | นักบริหารงานการคลัง 6 |
| 9. นายทักษิณ ขาวทอง | นายช่างโยธา 5 |
| 10. นายสุเทพ อับดุลบุตร | พนักงานมาตรวัดน้ำ เขต 14 (ประชาชนภูด) |
| 11. นายสุรชัย วทานิยะกุล | พนักงานมาตรวัดน้ำ เขต 4 (วิฑูรอุทิศ10) |
| 12. นายเดชา ทองนวล | พนักงานมาตรวัดน้ำ เขต 8 (บ้านร่ม) |
| 13. นายปรีชัย เหมือนชัย | พนักงานมาตรวัดน้ำ เขต 1 (คนรักถิ่น) |
| 14. นายประมินทร์ เนาวกาญจน์ | นักบริหารงานการคลัง 6 |
| 15. นางวรรณมา มณีรัตน์ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 6ว |
| 16. นางสาวเพ็ญ โพธิพงศา | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 6ว |
| 17. นางอาภรณ์ ฮั่วลี่ | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ 6ว |
| 18. นางวัชรภา รังสิมันต์รัตน์ | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ 6ว |
| 19. นางวีริณีมา ส่งแสง | ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน |
| 20. นางสาวพิชญา ชูเพชร | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ๖ ว |
| 21. นางกัลยาณี กาญจนธานี | นักวิชาการประชาสัมพันธ์ 6ว |
| 22. นางสาวศศิธร แก้วพรหม | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ๖ ว |
| 23. นางสาวเปรมกมล เขียนขาบ | เจ้าพนักงานธุรการ 4 |
| 24. นางสาววัฒนา นิลวิสุทธ์ | เจ้าหน้าที่สำรวจข้อมูล |



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).



- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| 25. นางพรทิพย์ ฤทธิผลิน | เจ้าหน้าที่กองการประปา |
| 26. นายอับดุลอาซี สุหลง | เจ้าหน้าที่กองการประปา |
| 27. นายธีระศักดิ์ สุวานกุล | ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 28. นางสาวจารุณี ทองนุ้ย | ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ |

ตัวแทนจากหน่วยงานที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. นายสุธน เขียวขำ | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ศูนย์อนามัยเขต 2. |
| 2. นายจำเริญ วุฒิสถาพร | หัวหน้าฝ่ายจัดสรรน้ำ โครงการชลประทานยะลา |
| 3. นายสัญญา ชั่วแก้ว | ผู้จัดการประปาส่วนภูมิภาคยะหา |
| 4. นายภาวิ กุลณรงค์ | สื่อมวลชน |
| 5. นายพีระพงศ์ เคหะนันท์ | ตัวแทนกลุ่มเยาวชนรักบ้านเกิด |
| 6. นายอาริฟ กาโป | ตัวแทนกลุ่มเยาวชนรักบ้านเกิด |

ผู้แทนชุมชน

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. นายชัยสิทธิ์ จิตติ | ผู้แทนชุมชนวิฑูรอุทิศ 10 |
| 2. นายศักดิ์ชัย ทองอร่าม | ผู้แทนชุมชนวิฑูรอุทิศ 10 |
| 3. นายทวิท ปิ่นแก้ว | ผู้แทนชุมชนคนรักถิ่น |
| 4. นายเกษม จันทร์รักษ์ | ผู้แทนชุมชนคนรักถิ่น |
| 5. นายอาทิตย์ หมอกศรีสวัสดิ์ | ผู้แทนชุมชนประชานุกูล |
| 6. นายชนันท์ ชั่วพานิชย์ | ผู้แทนชุมชนประชานุกูล |
| 7. นายนิมะ แวะมะ | ผู้แทนชุมชนบ้านร่ม |

ผู้แทนจากสถาบันการศึกษา

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. รศ.ดร.วิจิตต์ เรืองแป้น | คณบดีคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 2. ดร.ศศิธร พังสุพรรณ | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 3. ผศ.ดร.อับดุลนาเซอร์ ฮายีสาเมาะ | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 4. ดร.ศิริชัย นามบุรี | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 5. นายรอมรัน หมดมานัง | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 6. คุณดวงพร หนูจันทร์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).





- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| 7. คุณปิยรักษ์ ประดับเพชรรัตน์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 8. คุณวันชนะ พรหมทอง | มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |



This project is co-funded by the European Union.



A Project implemented by the consortium: Konrad-Adenauer-Stiftung e.V., Thailand Environment Institute (TEI), Local Government Development Foundation Inc. (LOGODEF), United Cities and Local Governments for Asia and Pacific (UCLG-ASPAC), Association of Indonesian Regency Governments (APKASI), Association of Cities of Vietnam (ACVN), and National League of Communes/Sangkats of the Kingdom of Cambodia (NLC/S).

