

แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน : ศึกษากรณีเทศบาล

นครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร*

GUIDELINES FOR ENHANCING THE QUALITY OF PUBLIC INFRASTRUCTURE SERVICES THROUGH CITIZEN PARTICIPATION: A CASE STUDY OF OM NOI CITY MUNICIPALITY, SAMUT SAKHON PROVINCE

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร

Rachen Noppanatwongsakorn

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Southeast Asia University, Thailand

Corresponding Author's Email: Rachenn@sau.ac.th

วันที่รับบทความ : 8 มิถุนายน 2569; วันที่แก้ไขบทความ 16 มิถุนายน 2569; วันที่ตอบรับบทความ : 18 มิถุนายน 2569

Received 8 June 2026; Revised 16 June 2026; Accepted 18 June 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการและพัฒนาบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร (2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ (3) เสนอแนะแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน การวิจัยนี้ใช้

Citation:



*

ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร. (2569). แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน : ศึกษากรณีเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร.

วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 4(4), 266-293.

Rachen Noppanatwongsakorn. (2026). Guidelines For Enhancing The Quality Of Public Infrastructure Services Through Citizen Participation: A Case Study Of Om Noi City Municipality, Samut Sakhon Province.

Modern Academic Development and Promotion Journal, 4(4), 266-293.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อย จำนวน 400 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารท้องถิ่น เจ้าหน้าที่เทศบาล และผู้นำชุมชนจำนวน 15 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อยมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.68) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

2) โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.79) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งบประมาณในการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เพียงพอ

3) แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อยควรให้ความสำคัญกับ การพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลระหว่างเทศบาลกับประชาชน และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน, บริการสาธารณะ, โครงสร้างพื้นฐาน

Abstract

This research aims to: (1) study the level of public participation in the management and development of public infrastructure services of Om Noi City Municipality, Samut Sakhon Province; (2) study the problems, obstacles, and needs of the public regarding the quality of public infrastructure services; and (3) propose guidelines for elevating the quality of public infrastructure services through public participation. this study employed a Mixed Methods Research approach. Quantitative data were collected via questionnaires from 400 residents in the Om Noi City Municipality area, while qualitative data were collected

through in-depth interviews with 15 local administrators, municipal officials, and community leaders. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, whereas qualitative data were analyzed using content analysis.

The research findings revealed that

1) The level of public participation in the provision of public services in the area of infrastructure development by residents of Om Noi City Municipality was generally found to be at a high level ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.68). The aspect with the highest mean score was the perception and access to information regarding infrastructure development projects.

2) Overall, the public's opinions regarding the problems, obstacles, and needs related to the quality of infrastructure public service delivery provided by Om Noi City Municipality were at a high level ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.79). The issue with the highest mean score was the insufficiency of budget allocation for infrastructure development and maintenance.

3) The approaches for enhancing the quality of infrastructure public service delivery by Om Noi City Municipality should emphasize the systematic development of mechanisms for public participation, together with the improvement of information communication systems between the municipality and citizens, and the promotion of collaboration between the public sector and local communities.

Keywords: Citizen Participation, Public Service, Infrastructure

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นระบบถนน การคมนาคม ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้าสาธารณะ และสาธารณูปโภคพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน

ในระดับพื้นที่ (World Bank, 2019) โครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (Denhardt & Denhardt, 2015) ในบริบทของการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ แนวคิดการจัดบริการสาธารณะได้พัฒนาไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะภายใต้แนวคิด New Public Service ซึ่งมุ่งเน้นให้ภาครัฐทำหน้าที่ในการรับใช้ประชาชนในฐานะ “พลเมือง” (citizens) ที่มีสิทธิในการมีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนา และตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ มากกว่าการเป็นเพียงผู้รับบริการจากภาครัฐ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ทั้งในด้านการเสนอความคิดเห็น การตัดสินใจ และการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสาธารณะในการบริหารงานภาครัฐ (Denhardt & Denhardt, 2015)

สำหรับประเทศไทย การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ของตนเอง เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังคงพบข้อจำกัดหลายประการ เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ศักยภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่เป็นระบบ ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น (อรทัย กิกผล, 2564) ในบริบทของการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่และการกำกับดูแลแบบเครือข่าย (Network Governance) ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีบทบาทในกระบวนการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ (Nguyen et al., 2024)

เทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทร เป็นเมืองในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและชุมชนเมืองอย่างต่อเนื่อง พื้นที่เทศบาลมีขนาดประมาณ 30.40 ตารางกิโลเมตร และมีจำนวนประชากรประมาณ 53,914 คน โดยมีความหนาแน่นของประชากรประมาณ 1,773 คนต่อตารางกิโลเมตร การขยายตัวของประชากรและกิจกรรมทางเศรษฐกิจดังกล่าวส่งผลให้ความต้องการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านระบบถนน การคมนาคม ระบบระบายน้ำ และสาธารณสุขปโภคพื้นฐานในเขตชุมชนเมือง (เทศบาลนครอ้อมน้อย, 2567)

นอกจากนี้ ภายในพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อยยังประกอบด้วยชุมชนท้องถิ่นจำนวนประมาณ 28 ชุมชน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนความต้องการของประชาชนและเสนอความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการท้องถิ่น การมีจำนวนชุมชนและประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นทำให้การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การขยายตัวของเมือง ปัญหาการจราจร การจัดการระบบระบายน้ำ และการพัฒนาสาธารณสุขปโภคให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการและพัฒนาบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผน ดำเนินงาน และติดตามประเมินผลโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยใช้ 3 แนวคิด/ทฤษฎีหลัก ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง “การมีส่วนร่วมของประชาชน” “การจัดบริการสาธารณะ” และ “คุณภาพการให้บริการสาธารณะ” ได้อย่างสอดคล้อง ดังนี้

1) แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation Theory)

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแผน ดำเนินงาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐ เพื่อให้การพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง Sherry R. Arnstein (1969) ได้เสนอแนวคิด “บันไดการมีส่วนร่วมของประชาชน” (Ladder of Citizen Participation) ซึ่งแบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 8 ขั้น ตั้งแต่ระดับต่ำสุดคือการถูกชักจูง (Manipulation) ไปจนถึงระดับสูงสุดคือการควบคุมโดยประชาชน (Citizen Control)

ขณะที่ John M. Cohen และ Norman T. Uphoff (1980) อธิบายว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถเกิดขึ้นได้ใน 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation)
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit Sharing)
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล (Evaluation)

ความเชื่อมโยงกับงานวิจัยงานวิจัยนี้ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการติดตามประเมินผล ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับแนวคิดของ Cohen และ Uphoff และผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมสูงในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แต่มีส่วนร่วมต่ำกว่าในด้านการตัดสินใจและการติดตามประเมินผล แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมยังอยู่ในระดับกลางและยังไม่พัฒนาไปสู่การเป็นหุ้นส่วนในการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบ

สาระสำคัญที่นำมาใช้ แนวคิดนี้ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน รูปแบบการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นจริง แนวทางเพิ่มบทบาทของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

2. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service Theory) ความเป็นมาของแนวคิด

Janet V. Denhardt และ Robert B. Denhardt (2015) เสนอแนวคิด New Public Service (NPS) เพื่อวิพากษ์แนวคิดการบริหารภาครัฐแบบเดิมที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และการแข่งขันแนวคิด NPS มองว่าประชาชนมิใช่ “ลูกค้า” (Customer) แต่เป็น “พลเมือง” (Citizen) ที่มีสิทธิและหน้าที่ในการร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาสาธารณะหลักการสำคัญของ New Public Service, Serve Rather than Steer, Value People, Not Just Productivity

ความเชื่อมโยงกับงานวิจัยการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อยไม่ใช่เพียงการสร้างถนนหรือระบบระบายน้ำเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในฐานะเจ้าของพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา ต้องการเข้าถึงข้อมูลโครงการ ต้องการมีบทบาทในการติดตามตรวจสอบสะท้อนหลักการสำคัญของ NPS ที่เน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน

สาระสำคัญที่นำมาใช้ แนวคิดนี้ใช้เป็นกรอบอธิบายว่า การมีส่วนร่วมช่วยยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ ประชาชนเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนา การบริหารท้องถิ่นต้องยึดประโยชน์สาธารณะและความโปร่งใส

3. แนวคิดการกำกับดูแลภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance Theory)

แนวคิดการกำกับดูแลแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) เป็นรูปแบบการบริหารภาครัฐที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมเข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจสาธารณะแนวคิดนี้พัฒนามาจากการบริหารภาครัฐร่วมสมัยที่เน้นเครือข่ายความร่วมมือ (Governance Network) มากกว่าการสั่งการแบบลำดับชั้น (Hierarchy) Tina Nabatchi และ Matt Leighninger (2015) อธิบายว่า การบริหารภาครัฐยุคใหม่จำเป็นต้องสร้างพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และร่วมตรวจสอบ องค์ประกอบสำคัญ

- ความโปร่งใส (Transparency)
- การมีส่วนร่วม (Participation)
- ความรับผิดชอบ (Accountability)
- ความร่วมมือ (Collaboration)
- การตอบสนองต่อความต้องการประชาชน (Responsiveness)

ความเชื่อมโยงกับงานวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารระหว่างเทศบาลกับประชาชนยังไม่ทั่วถึง กลไกการมีส่วนร่วมยังไม่เป็นระบบ และประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการวางแผนและติดตามโครงการมากขึ้น นอกจากนี้ แนวทางที่เสนอ ได้แก่

- การจัดเวทีประชาคม
- การพัฒนาระบบดิจิทัล
- การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ
- การสร้างกลไกตรวจสอบโดยภาคประชาชน
- ถ้วนสอดคล้องกับแนวคิด Participatory Governance อย่างชัดเจน

สาระสำคัญที่นำมาใช้ แนวคิดนี้ใช้เป็นกรอบในการอธิบาย ความสัมพันธ์ระหว่างเทศบาลกับประชาชน การสร้างกลไกการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ การยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะผ่านความร่วมมือของทุกภาคส่วน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งผสานการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างครอบคลุมทั้งในเชิงสถิติและเชิงบริบท การใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่ง (Triangulation) และ

เพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย (Creswell & Creswell, 2018) ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล เช่น การพัฒนาและบำรุงรักษาถนน ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้าสาธารณะ และสาธารณูปโภคพื้นฐานอื่น ๆ แบบสอบถามถูกออกแบบให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดบริการสาธารณะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (1973) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษามุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล และผู้นำชุมชนในพื้นที่ รวมจำนวน 15 คน การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากประสบการณ์และบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลโดยตรง การสัมภาษณ์ดำเนินการตามแนวคำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นและสะท้อนประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างละเอียด ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ถูกนำมาถอดความ (Transcription) และวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ ผลการวิเคราะห์จากข้อมูลเชิงคุณภาพถูกนำมาสังเคราะห์ร่วมกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะในมิติที่หลากหลาย และเพื่อเสนอแนะแนว

ทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อยให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะของการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถศึกษาปรากฏการณ์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างครอบคลุมทั้งในเชิงสถิติและเชิงบริบท

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล เช่น ถนน ระบบระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า สาธารณะ และสาธารณูปโภคพื้นฐานอื่น ๆ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Sampling Error) เท่ากับ 0.05 ส่งผลให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเริ่มจากการกำหนดพื้นที่ชุมชนในเขตเทศบาล จากนั้นจึงทำการสุ่มเลือกตัวแทนครัวเรือน และดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปและอาศัยอยู่ในพื้นที่อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลอย่างแท้จริง

สำหรับ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งพิจารณาจากบทบาทหน้าที่ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย (1) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี (2) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่รับผิดชอบด้านการวางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น เจ้าหน้าที่กองช่างหรือกองสาธารณูปโภค และ (3) ผู้นำชุมชนหรือผู้แทนประชาชนในพื้นที่ เช่น ประธานชุมชนหรือคณะกรรมการชุมชน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์เกี่ยวกับสภาพ

ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล

การกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ และมุมมองของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลและการสังเคราะห์ข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสมบูรณ์และสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่มากยิ่งขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามใช้เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากประชาชนในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Denhardt & Denhardt, 2015) แบบสอบถามถูกออกแบบให้มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และกำหนดมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เป็นคำถามที่ใช้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครอ้อมน้อย โดยครอบคลุมมิติสำคัญของการมีส่วนร่วม ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Cohen & Uphoff, 1980)

2. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอข้อเสนอแนะ (Arnstein, 1969)
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (World Bank, 1996)
4. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือร่วมกิจกรรม (Cohen & Uphoff, 1980)
5. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล (World Bank, 1996)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล

เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพของบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ความเพียงพอของถนนและระบบคมนาคม ประสิทธิภาพของระบบระบายน้ำ ความเพียงพอของระบบไฟฟ้าสาธารณะ และการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคพื้นฐานในพื้นที่ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐประศาสนศาสตร์และการบริหารท้องถิ่นจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเหมาะสม สมของข้อคำถาม จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชา กรจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอล ฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามเกณฑ์ทางสถิติ

(2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guide)

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานโครงสร้างพื้นฐาน และผู้นำชุมชนในพื้นที่ แบบสัมภาษณ์ถูกออกแบบให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่

1. สภาพการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย
2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
3. ระดับและรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
4. แนวทางหรือข้อเสนอในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

การใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นและอธิบายประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและการมีส่วนร่วม

ของประชาชนได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์บริบท ปัญหา และแนวทางการพัฒนาได้อย่างรอบด้าน

ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงครอบคลุมทั้งการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อยได้อย่างเป็นระบบและมีความน่าเชื่อถือทางวิชาการ

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถอธิบายผลการวิจัยได้อย่างครอบคลุมทั้งในเชิงสถิติและเชิงบริบท

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของประชาชนจำนวน 400 คน ถูกนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (Data Cleaning) จากนั้นจึงทำการเข้ารหัสข้อมูล (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อใช้ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ส่วนการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละประเด็น โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เพื่อใช้ในการตีความระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 15 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการถอดเทปการสัมภาษณ์ (Transcription) อย่างละเอียด จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกประเด็นสำคัญ (Thematic Analysis) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ระดับและรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอ้อมน้อย ผลการ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพถูกนำมาจัดหมวดหมู่และสังเคราะห์เนื้อหา เพื่อสะท้อนมุมมอง ประสพการณ์ และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาสังเคราะห์ ร่วมกัน (Data Triangulation) เพื่อเปรียบเทียบและยืนยันความสอดคล้องของข้อมูลจากหลาย แหล่ง ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย และนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการ ยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม ได้อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับ บริบทของพื้นที่

ผลการวิจัย3

จากการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย มีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด ($\bar{x} = 4.02$) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาของเทศบาล เช่น การก่อสร้างถนน การปรับปรุงระบบระบาย น้ำ และโครงการพัฒนาสาธารณูปโภคต่าง ๆ ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

2) ด้านการแสดงความคิดเห็นและการเสนอข้อคิดเห็นต่อโครงการพัฒนา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.85$) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความสนใจในการแสดงความคิดเห็นต่อ การพัฒนาพื้นที่ของตนเอง โดยเฉพาะในเวทีประชาคมชุมชนหรือการประชุมรับฟังความ คิดเห็นของประชาชน

3) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.45$) อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังมีบทบาทจำกัดใน ขั้นตอนของการตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการกำหนดโครงการพัฒนา

4) ด้านการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.31$) อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในขั้นตอนของการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐยังมีไม่มากนัก

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาล เห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนเป็นผู้ที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านการสื่อสารข้อมูลและความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วมในระดับนโยบาย ระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 1 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ลำดับ	ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.02	0.65	มาก
2	การแสดงความคิดเห็นและการเสนอข้อคิดเห็นต่อโครงการพัฒนา	3.85	0.70	มาก
3	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการพัฒนา	3.45	0.72	ปานกลาง
4	การมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน	3.31	0.75	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.78	0.68	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.68) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมาคือ ด้านการแสดงความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนา ขณะที่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อยมีโอกาเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลในระดับที่ค่อนข้างดี แต่การมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการกำหนดนโยบายและการตรวจสอบการดำเนินงานยังมีข้อจำกัด ซึ่งอาจเป็น

ผลมาจากโครงสร้างการบริหารและกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่ครอบคลุมในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

1) ปัญหาด้านงบประมาณและทรัพยากร ประชาชนและผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เห็นว่า งบประมาณของเทศบาลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะโครงการก่อสร้างและปรับปรุงถนน รวมถึงการพัฒนาระบบระบายน้ำในพื้นที่ที่มีการขยายตัวของชุมชนอย่างรวดเร็ว

2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการและการดำเนินโครงการ พบว่า การดำเนินโครงการบางโครงการมีความล่าช้า เนื่องจากขั้นตอนทางราชการ การจัดซื้อจัดจ้าง และการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน แม้ว่าประชาชนจะมีโอกาสเข้าร่วมเวทีประชาคมหรือการประชุมรับฟังความคิดเห็น แต่การมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่ต่อเนื่อง และบางส่วนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของตนในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ในส่วนของ ความต้องการของประชาชน พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น การปรับปรุงคุณภาพถนนในชุมชน การพัฒนาระบบระบายน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำท่วม การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะในพื้นที่ชุมชน นอกจากนี้ ประชาชนยังต้องการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาท้องถิ่นมากขึ้น

ตารางที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม

ลำดับ	ประเด็นปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	งบประมาณในการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เพียงพอ	4.22	0.69	มาก
2	ถนนบางพื้นที่ยังมีสภาพชำรุดหรือไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.73	มาก
3	ระบบระบายน้ำในบางพื้นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขัง	4.05	0.76	มาก
4	ระบบไฟฟ้าสาธารณะในบางจุดยังไม่เพียงพอหรือไม่ทั่วถึง	3.98	0.80	มาก
5	การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานยังดำเนินการไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่	3.92	0.83	มาก
6	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลยังไม่ทั่วถึง	3.86	0.85	มาก
7	ช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยังมีจำกัด	3.80	0.87	มาก
8	ประชาชนต้องการให้เทศบาลเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากขึ้น	3.95	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.98	0.79	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนคร อ้อมน้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งบประมาณในการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เพียงพอ ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมา ได้แก่ สภาพถนนบางพื้นที่ยังชำรุดหรือไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.10$) และ ระบบระบายน้ำในบางพื้นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขัง ($\bar{x} = 4.05$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาด้านทรัพยากร งบประมาณ และการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอ้อมน้อย

ขณะเดียวกัน ประชาชนยังมีความต้องการให้เทศบาล เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากยิ่งขึ้น รวมถึงพัฒนาช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาพื้นที่ เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ 4 แนวทางสำคัญ ได้แก่

1) การส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ เทศบาลควรพัฒนาระบบการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและโปร่งใส เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลหรือสื่อสังคมออนไลน์

2) การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีการจัดเวทีประชาคมหรือเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการพัฒนาท้องถิ่น

3) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์หรือแอปพลิเคชันสำหรับการแจ้งปัญหาในพื้นที่

4) การสร้างกลไกการตรวจสอบจากภาคประชาชน ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบการดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ

แนวทางดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อยอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 3 แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการดำเนินการ
1	การพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน	เทศบาลควรจัดให้มีกลไกหรือเวทีการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การประชุมประชาคม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2	การพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลระหว่างเทศบาลกับประชาชน	เทศบาลควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์เทศบาล สื่อสังคมออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านชุมชน

ลำดับ	แนวทางการพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการดำเนินการ
3	การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเทศบาลกับชุมชน	เทศบาลควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ผู้นำชุมชน และประชาชนในการร่วมกันวางแผนและดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่
4	การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ	ควรมีระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล
5	การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและชุมชน	เทศบาลควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชนด้านการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ
6	การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ	เทศบาลควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบแจ้งปัญหาโครงสร้างพื้นฐานผ่านแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

จากตารางที่ 3 พบว่า แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อยควรให้ความสำคัญกับ การพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ ควบคู่กับ การพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลระหว่างเทศบาลกับประชาชน และ การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน นอกจากนี้ การพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ การเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและผู้นำชุมชน รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความยั่งยืน

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารเทศบาล เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล และผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม สามารถสังเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ประการแรก สภาพการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อย ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สะท้อนว่าเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน การ

ปรับปรุงระบบระบายน้ำ และการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อยมีลักษณะเป็นชุมชนเมืองที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ในบางพื้นที่ยังคงประสบปัญหาถนนชำรุด ระบบระบายน้ำไม่เพียงพอ และการให้บริการสาธารณูปโภคยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

ประการที่สอง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากรของเทศบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากนี้ ยังพบว่าการขยายตัวของชุมชนและการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในพื้นที่อย่างรวดเร็ว ทำให้ความต้องการใช้โครงสร้างพื้นฐานเพิ่มขึ้นอย่างมาก ในขณะที่กระบวนการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในบางกรณียังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง ส่งผลให้การดำเนินโครงการบางโครงการอาจไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเต็มที่

ประการที่สาม รูปแบบและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ผลการสัมภาษณ์พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีส่วนร่วมกับเทศบาลในรูปแบบของการเข้าร่วมประชุมประชาคม การเสนอข้อคิดเห็นผ่านผู้นำชุมชน และการแจ้งปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานต่อเทศบาล อย่างไรก็ตาม ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนยังคงจำกัดอยู่ในขั้นตอนของการรับรู้ข้อมูลและการเสนอความคิดเห็น ขณะที่การมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการวางแผน การตัดสินใจ และการติดตามประเมินผลโครงการยังมีไม่มากนัก

ประการที่สี่ แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เสนอว่า เทศบาลควรพัฒนา กลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มีความเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของพื้นที่ และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลระหว่างเทศบาลกับประชาชนให้มีความหลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ ควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเทศบาล ผู้นำชุมชน และภาคประชาชนในการร่วมกันวางแผนและติดตามการดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน.



ภาพที่ 2 ผลการวิจัย

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อยมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการแสดงความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาท้องถิ่น ขณะที่การมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการตัดสินใจและการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานยังอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาระบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนมากขึ้น เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล สื่อสังคมออนไลน์ และเวทีประชาคมชุมชน ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาท้องถิ่นได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของประชาชนในขั้นตอนการกำหนดนโยบายและการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานยังมีข้อจำกัด เนื่องจากกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบายยังคงอยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลัก

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ Denhardt และ Denhardt (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด New Public Service พบว่า การบริหารภาครัฐในยุคใหม่ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีบทบาทในการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของการพัฒนาท้องถิ่น ไม่ใช่เพียงการเป็น

ผู้รับบริการจากภาครัฐเท่านั้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Nabatchi และ Leighninger (2015) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารภาครัฐมักเริ่มต้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อน และค่อยพัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมในขั้นตอนการตัดสินใจและการติดตามตรวจสอบในระยะต่อมา

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ความล่าช้าในการดำเนินโครงการ และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ประชาชนยังมีความต้องการให้เทศบาลพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น การปรับปรุงถนน ระบบระบายน้ำ และระบบไฟฟ้าสาธารณะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพื้นที่เทศบาลนครอ้อมน้อยเป็นพื้นที่เมืองที่มีการขยายตัวของประชากรและกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะด้านงบประมาณและบุคลากร ส่งผลให้การดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบางโครงการไม่สามารถดำเนินการได้ทันต่อความต้องการของประชาชน

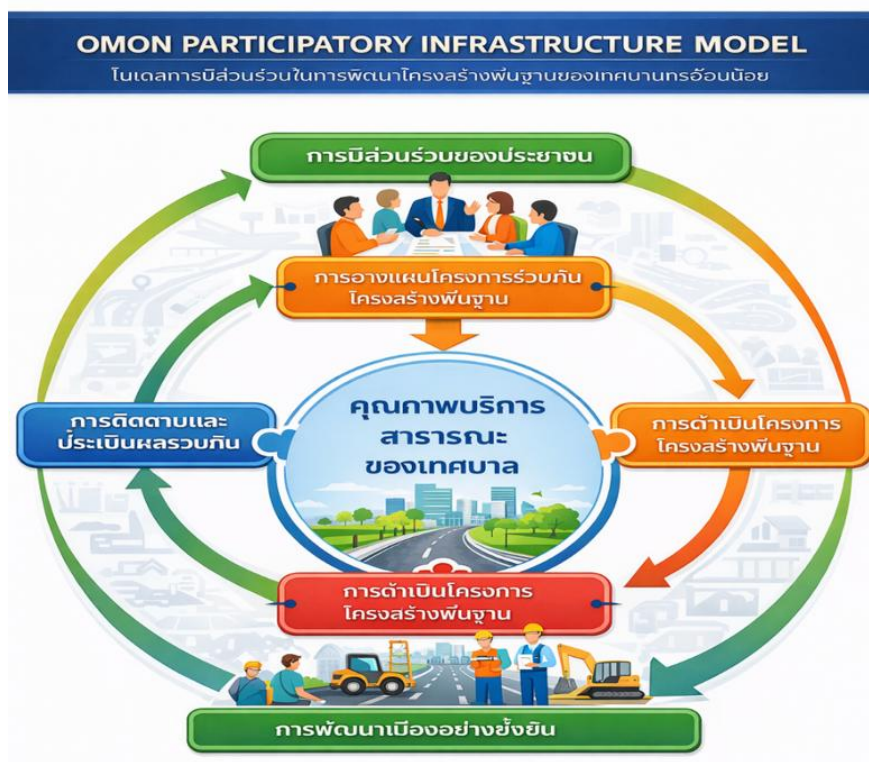
ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ World Bank (2019) ที่พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายประเทศกำลังเผชิญกับข้อจำกัดด้านทรัพยากรทางการเงินและบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Shah (2016) ที่พบว่า ความสำเร็จของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรและการสร้างความร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน และการสร้างกลไกการตรวจสอบจากภาคประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นจึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ OECD (2020) ที่พบว่า การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านกลไกต่าง ๆ เช่น การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government) และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ United Nations (2022) ที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารภาครัฐสามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการมีส่วนร่วมของประชาชนและช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ (New Knowledge) ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มต้นจาก 1) การมีส่วนร่วมของประชาชน (Citizen Participation) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่สามารถสะท้อนปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการ 2) การวางแผนโครงการร่วมกัน (Collaborative Planning) ระหว่างเทศบาลและภาคประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางและลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เมื่อมีการกำหนดแผนพัฒนาอย่างชัดเจนแล้ว จึงเข้าสู่ขั้นตอนของ 3) การดำเนินโครงการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Implementation) ซึ่งเป็นการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเทศบาลเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการควบคู่กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ และในขั้นตอนสุดท้ายคือ 4) การติดตามและประเมินผลร่วมกัน (Participatory Monitoring and Evaluation) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการตรวจสอบความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ ทั้งนี้ กระบวนการทั้งสี่ขั้นตอนดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกันในลักษณะของวงจรการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิด 5) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล (Public Service Quality) ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ 6) การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (Sustainable Urban Development) ในระยะยาว สามารถแสดงเป็นโมเดลการมีส่วนร่วมดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ความรู้ใหม่

สรุป/ข้อเสนอแนะ

สรุป จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน : ศึกษากรณีเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 1) การศึกษาสภาพปัจจุบันและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการและพัฒนาบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อยมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับ ปานกลางถึงระดับมาก โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล เช่น การก่อสร้างและซ่อมแซมถนน ระบบระบายน้ำ และระบบไฟฟ้าสาธารณะ อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมของประชาชนในขั้นตอนการตัดสินใจและการติดตามประเมินผลยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า

ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีบทบาทในฐานะผู้รับข้อมูลและผู้รับบริการมากกว่าการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายหรือการกำกับติดตามการดำเนินงานของเทศบาล 2) การศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อย ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน การขยายตัวของชุมชนเมืองอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้ความต้องการใช้สาธารณูปโภคพื้นฐานเพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่ต่อเนื่องและไม่เป็นระบบ 3) การศึกษาแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครอ้อมน้อยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเสนอความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การร่วมดำเนินกิจกรรมในชุมชน ตลอดจนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน **ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย** 1) เทศบาลควรส่งเสริมกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีเวทีประชาคม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการเปิดช่องทางการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเสนอปัญหา ความต้องการ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างสะดวกและต่อเนื่อง 2) เทศบาลควรพัฒนากระบวนการวางแผนและการดำเนินโครงการโครงสร้างพื้นฐานให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกำหนดแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งปรับปรุงระบบการบริหารงบประมาณและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 3) หน่วยงานภาครัฐควรพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผลการจัดบริการสาธารณะร่วมกับภาคประชาชน เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอาจจัดตั้งคณะกรรมการภาคประชาชนหรือกลไกการตรวจสอบจากชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีบทบาทในการติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง **ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป**

1) การวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ 2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมภาครัฐ (Digital Governance) ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างภาครัฐกับประชาชน 3) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods Research) ที่ผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ศรีสมบัติ. (2564). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2563). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- จุมพล หนิมพานิช. (2562). *นโยบายสาธารณะ: แนวคิด กระบวนการ และการวิเคราะห์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2561). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่และการมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2560). *การกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่นในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลนครอ้อมน้อย. (2566). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2567)*. นครปฐม: เทศบาลนครอ้อมน้อย.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2561). *การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. (2562). *การบริหารงานท้องถิ่นและการจัดบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- วุฒิสาร ตันไชย. (2564). *การกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- อรรถัย กักพล. (2564). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า,
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Arnstein, S. R. (2019). A ladder of citizen participation revisited. *Journal of the American Planning Association*, 85(1), 24–34.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2016). *Public management and governance* (3rd ed.). London: Routledge.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2017). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 77(5), 640–652.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, 8(3), 213–235.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (Expanded ed.). New York: Routledge.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559
- Fung, A. (2006). Varieties of participation in complex governance. *Public Administration Review*, 66(s1), 66–75.
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public Administration Review*, 75(4), 513–522.
- Nabatchi, T., & Leighninger, M. (2015). *Public participation for 21st century democracy*. Jossey-Bass.
- OECD. (2020). *Innovative citizen participation and new democratic institutions*. Paris: OECD Publishing.



- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation. *Public Management Review*, 20(2), 225–231.
- United Nations. (2022). *World public sector report: Strengthening citizen engagement in public governance*. New York: United Nations.
- World Bank. (1996). *The World Bank participation sourcebook*. Washington, DC: World Bank.