



การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐาน
ของสำนักงานเขตจตุจักร

โดย

รณภฏ มั่งคั่ง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2567

ENHANCING EFFICIENCY OF URBAN INFRASTRUCTURE
MANAGEMENT: A CASE STUDY OF
CHATUCHAK DISTRICT OFFICE

BY

RANNAPHAT MANGKANG



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ธัญญ์ มั่งคั่ง

เรื่อง

การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโครงการโครงสร้างพื้นฐาน
ของสำนักงานเขตจตุจักร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2568

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาย ไชยชิต)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ปวงค์เจริญ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ของสำนักงานเขตจตุจักร
ชื่อผู้เขียน	รัชฎ์ มั่งคั่ง
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัย ไซยจิต
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการดังกล่าว และ 3) เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยเน้นกรณีศึกษาการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำในเขตเมืองบริเวณซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 ซึ่งดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้บริหารเจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนในพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างดี สำนักงานเขตมีความพยายามในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง แต่อยู่ในลักษณะเชิงรับมากกว่าเชิงรุก และยังขาดระบบการจัดลำดับความสำคัญที่มีข้อมูลสนับสนุนอย่างชัดเจน ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่พบ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากรเฉพาะทางไม่เพียงพอ ความล่าช้าของขั้นตอนการบริหาร และการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการแจ้งซ่อมและติดตามงาน การวางแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ยังเสนอการประยุกต์ใช้กระบวนการเพื่อเพิ่มความเป็นระบบและความยั่งยืนในการบริหารจัดการ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมืองจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อมีการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีประกอบการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การพัฒนาประสิทธิภาพ, จัดบริการโครงสร้างพื้นฐาน, สำนักงานเขตจตุจักร

Independent Study Title	ENHANCING EFFICIENCY OF URBAN INFRASTRUCTURE MANAGEMENT: A CASE STUDY OF CHATUCHAK DISTRICT OFFICE
Author	Rannaphat Mangkang
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Faculty of Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Chai Chaiyachit, Ph.D.
Academic Year	2024

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the efficiency level of public infrastructure services of Chatuchak District Office, 2) analyze problems and obstacles in providing such services, and 3) propose guidelines for increasing efficiency, focusing on a case study of the project to improve the drainage system in the urban area, Soi Ratchadaphisek 32, Soi 7-7 to Soi 7-9 to the end of the alley. Qualitative research was conducted through in-depth interviews with executives, government officials, relevant agencies, and local residents. The research results found that the overall efficiency level was moderate to fairly good. The district office continuously tried to improve the infrastructure, but it was more reactive than proactive. There was also a lack of a prioritization system with clear supporting data. The major problems and obstacles found were budget constraints, insufficient specialized personnel, delays in administrative procedures, and a lack of systematic public participation. Guidelines for improving efficiency include the use of information technology to report repairs and follow up on work, preventive maintenance planning, continuous public hearings, personnel potential development, and integration of work with external agencies. In

addition, the application of the process was proposed to increase the systematicity and sustainability of management. The research results indicated that the development of the infrastructure service system in the urban area will be most efficient when there is strategic management. The use of data and technology to inform decision-making and genuine public participation

Keywords: Developing efficiency, providing infrastructure services, Chatuchak District Office



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ของอาจารย์ที่ปรึกษา
รองศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาย ไซยชิต ที่ได้นำเอา
ความรู้และประสบการณ์มาชี้แนะแนวทางในการศึกษารวมไปถึงการแก้ไขข้อบกพร่องในการศึกษา
ครั้งนี้ ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่ามาเป็นทีปรึกษาให้ผู้ศึกษาดังแต่เริ่มต้นกระบวนการจนถึงจบ
กระบวนการ

ขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนของการศึกษาตามหลักสูตรสาขาวิชาบริหารรัฐกิจและ
กิจการสาธารณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้มาอย่างดีจนทำให้ผู้ศึกษา
นำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประโยชน์รวมไปถึงการนำไปใช้ใน
ชีวิตประจำวันหรือในการทำงานได้อย่างดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนตั้งแต่เริ่มทำการศึกษาที่
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จนถึงการศึกษาวิจัยจนสำเร็จไปได้ด้วยดีที่ช่วยผลักดันและคอยเป็น
กำลังใจให้เสมอมา จนทำให้ผู้ศึกษาประสบผลสำเร็จกับงานวิจัยฉบับนี้

ธัญญ์ มั่งคั่ง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	8
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	8
1.4 ขอบเขตการวิจัย	8
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	8
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	9
1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่	9
1.5 รูปแบบของการวิจัย	9
1.5.1 การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Document Research)	9
1.5.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)	9
1.5.3 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)	10
1.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
1.6 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	11
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12

บทที่ 2	วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น	13
2.1.1	ความหมายของการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น	13
2.1.2	ลักษณะการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น	16
2.2	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	22
2.2.1	ความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน	22
2.2.2	ประเภทของโครงสร้างพื้นฐาน	23
2.2.3	หลักการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	24
2.2.4	อำนาจหน้าที่ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	25
2.2.4.1	มาตรฐานถนน ทางเดิน และทางเท้า	25
2.2.4.2	มาตรฐานทางระบายน้ำ	26
2.2.4.3	มาตรฐานการควบคุมอาคาร	27
2.3	แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน	27
2.3.1	ความหมายของการมีส่วนร่วม	27
2.3.2	ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน	29
2.4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
2.4.1	การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน	32
2.4.2	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น	33
2.4.3	การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	34
2.5	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	36
บทที่ 3	ข้อมูลทั่วไปของฝ่ายโยธาสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร	37
3.1	อำนาจและหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไข ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน	37
3.1.1	พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528	37
3.2	สำนักงานเขตจตุจักร	39

	(7)
3.2.1 ที่ตั้งและอาณาเขต	40
3.2.2 การแบ่งเขตการปกครอง	40
3.2.3 อำนาจอหน้าที่	41
3.2.4 โครงสร้างองค์กร และอัตรากำลัง	42
บทที่ 4 ผลการวิจัย	44
4.1 นโยบายและแนวทางการบริหารโครงการโครงสร้างพื้นฐาน	44
4.2 การรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชน	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 อภิปรายผล	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	65
รายการอ้างอิง	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	72
ภาคผนวก ข ภาพประกอบ	82
ประวัติผู้เขียน	90

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย	36
3.1 การแบ่งเขตการปกครองเขตจตุจักร	40
3.2 โครงสร้างองค์กร และอัตรากำลัง	42
3.3 จำนวนอัตรากำลัง	43



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและความสำคัญในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีระเบียบการบริหารตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และมีการแบ่งพื้นที่การบริหารกรุงเทพมหานครเป็นเขต แต่ละเขตแบ่งออกเป็นแขวง ซึ่งในปัจจุบันกรุงเทพมหานคร มี 50 เขต 180 แขวง

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 โครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภากรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ส่วนการจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร มีการแบ่งส่วนราชการกรุงเทพมหานครเป็น หน่วยงานต่าง ๆ โดยให้จัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานครออกเป็นสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขานุการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเป็นสำนักและสำนักงานเขต

ความแตกต่างของกรุงเทพมหานครกับรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ ในประเทศไทย โดยเฉพาะกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล คือ กรุงเทพมหานคร นั้นเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีชั้นการปกครองเดียวครอบคลุมระบบ การปกครองทุกระดับ ขณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระบบสองชั้น มีการแบ่งหน้าที่กัน นอกจากนี้กรุงเทพมหานครยังเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ครอบคลุมพื้นที่เมืองเต็มพื้นที่กรุงเทพมหานคร คือ มีสถานะเป็นจังหวัดในแง่ของพื้นที่การบริหาร แต่ไม่มีโครงสร้างการบริหารแบบจังหวัด ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ทั้งนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ว่าราชการจังหวัด ในหลายเรื่องแต่ไม่มีอำนาจเหนือหน่วยงานอื่นในระดับเดียวกับผู้ว่าราชการจังหวัดในโครงสร้างการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ทั้งนี้กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลกรุงเทพมหานครและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยมติดิฉันรัฐมนตรีสามารถสั่งให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครออกจากตำแหน่งได้

กรุงเทพมหานครยังมีระบบสำนัก ซึ่งหมายถึงการบริหารกิจการของกรุงเทพมหานครในภาพรวมและมีระบบสำนักงานเขต เป็นเสมือนสาขาย่อยของกรุงเทพมหานครอีก 50 พื้นที่ โดยมี

ความเชื่อมโยงกับสำนักในส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้มีผู้อำนวยการเขตที่มาจากการแต่งตั้งข้าราชการในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และก่อนปี พ.ศ. 2557 มีสภาเขตที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน เป็นผู้ให้คำปรึกษากับผู้อำนวยการเขต ต่อมาในกฎหมายระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติมิให้นำบทบัญญัติว่าด้วยสภาเขต (มาตรา 71-80) มาบังคับใช้ และให้รอปรับปรุงกฎหมายก่อน¹

ปัจจุบันระบบชุมชนในกรุงเทพมหานครเป็นไปตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน พ.ศ. 2564 ซึ่งแบ่งชุมชนออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- 1) ชุมชนแออัด
- 2) ชุมชนเมือง
- 3) ชุมชนชานเมือง
- 4) ชุมชนอาคารสูง
- 5) ชุมชนรูปแบบพิเศษ

การได้มาซึ่งสถานะชุมชนจะต้องเกิดจากการรวมตัวกันไปจดทะเบียนกับกรุงเทพมหานคร โดยจำนวนบ้านที่ประชาชนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านไม่น้อยกว่า 100 หลัง เว้นแต่เป็นการจัดตั้งชุมชนรูปแบบพิเศษ เจ้าบ้านหรือผู้อาศัยที่เจ้าของบ้านมอบหมายที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในชุมชน จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนบ้านในชุมชน เข้าชื่อเสนอต่อผู้อำนวยการเขต แจ้งความประสงค์ขอจัดตั้งชุมชน เมื่อผู้อำนวยการเขตพิจารณาเห็นสมควรก็ดำเนินการจัดตั้งชุมชนได้ และ จะมีการจัดทำเป็นประกาศกรุงเทพมหานคร โดยปลัดกรุงเทพมหานครลงนาม เมื่อกรุงเทพมหานครได้ประกาศให้ชุมชนใดเป็นชุมชนตามระเบียบนี้แล้ว ชุมชนนั้นก็จะมีการสร้างการบริหารที่มีตัวแทนของชุมชน คือ คณะกรรมการชุมชน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งที่จัดโดยสำนักงานเขต¹ นอกจากนั้นยังได้รับการสนับสนุนจากเขตในเรื่องงบประมาณ ตามข้อมูลสำนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครนั้น ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีจำนวนชุมชนที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับกรุงเทพมหานครแล้ว 2,005 ชุมชน แบ่งเป็นชุมชนแออัด 632 ชุมชน ชุมชนชานเมือง 352 ชุมชน ชุมชนอาคารสูง 83 ชุมชน ชุมชนเมือง 937 ชุมชนและชุมชนรูปแบบพิเศษ 1 ชุมชน สำหรับชุมชนในพื้นที่เขตจตุจักรมีจำนวนทั้งสิ้น 41

¹ พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์, “ก่อนจะถึงการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565: การเมืองและประเด็นปัญหาท้าทายของการพัฒนากรุงเทพมหานคร จากอดีตถึงปัจจุบัน,” สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567, www.kpi.ac.th.

ชุมชน แบ่งเป็นชุมชนแออัด 21 ชุมชน ชุมชนชานเมือง 1 ชุมชน ชุมชนอาคารสูง 6 ชุมชน และชุมชนเมือง 13 ชุมชน²

ในส่วนของสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จะเป็นหน่วยงานที่รับนโยบายมาจากปลัดกรุงเทพมหานคร ปัจจุบัน คือ นางวทันีย วัฒนะ ซึ่งเป็นข้าราชการประจำสูงสุดของกรุงเทพมหานครและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการกรุงเทพมหานคร และลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริหารภายใต้การควบคุมของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการเลือกตั้งมาจากประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบัน คือ นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ซึ่งดำรงตำแหน่งเมื่อ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2565 และรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 4 คน ที่มาจากการแต่งตั้งของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยปลัดกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดและตามคำสั่งของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร กำกับติดตามการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเขตต่าง ๆ โดยมีผู้อำนวยการเขตเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของเขตที่ได้รับมอบหมาย

โดยสำนักงานเขตเป็นส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมสัตว์เลี้ยว การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทา

² สำนักพัฒนาสังคม, “ข้อมูลชุมชนและรายชื่อชุมชนในกรุงเทพมหานคร,” สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567, <https://commu.bangkok.go.th>.

สาธารณสุข การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือดำเนินงานในด้านเป้าหมาย รวมทั้งความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้แก่ การดำเนินงานด้านการตรวจสอบปรับปรุงและบูรณะซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานไม่ชัดเจน วิธีการตรวจสอบปรับปรุงและบูรณะซ่อมแซมถนนและทางเท้ายังขาดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครบรรลุเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นของแต่ละสายทาง เช่น ประวัติการก่อสร้าง ประวัติการซ่อมบำรุงสภาพแวดล้อมโดยรอบ ความสำคัญของสายทาง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ สอดคล้องและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ควบคู่ไปกับระบบการบริหารงานบำรุงรักษาทางและสะพานของกรุงเทพมหานคร รวมถึงสามารถนำไปใช้ในการจัดแผนการตรวจสอบและแผนการซ่อมบำรุงที่ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดและให้มีการติดตามผลโครงการที่ได้รับการซ่อมแซมบำรุงรักษา เพื่อให้เป็นไปตามแผนงาน ในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูลอาคาร 9 ประเภทล่าช้ากว่าเป้าหมายที่กำหนด และไม่ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลให้ครอบคลุมอาคาร นอกเหนือ 9 ประเภทที่มีความเสี่ยง ดังนั้น ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะที่ 3 จึงจำเป็นต้องเร่งดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลอาคาร 9 ประเภท ตลอดจนบูรณาการการทำงานร่วมกันในการเตรียมความพร้อมข้อมูลอาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลอาคาร 9 ประเภททั้งหมดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร และรวบรวมสภาพปัญหา อุปสรรคในการจัดเก็บฐานข้อมูลอาคารนอกเหนืออาคาร 9 ประเภท เพื่อให้สามารถนำมาใช้สำหรับวางแผนลดความเสี่ยง เพื่อความปลอดภัยในการใช้อาคารในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครต่อไป³

กรุงเทพมหานครนับเป็นเอกราชที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก เป็นเมืองหลวงที่รวมความเจริญในทุก ๆ ด้าน อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารและคมนาคมขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยที่กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของความเจริญในทุกด้านเช่นนี้ จึงมีปัจจัยดึงดูดประชากรจากพื้นที่ต่าง ๆ ให้ย้ายถิ่นเข้าสู่กรุงเทพมหานครในลักษณะถนนทุกสายมุ่งสู่กรุงเทพมหานคร ประกอบกับการกระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาคยังไม่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยผลักดันให้ประชากรผู้ยากไร้ในเขตชนบทย้ายถิ่นเข้าสู่กรุงเทพมหานครยิ่งขึ้นทั้งในรูปแบบการย้ายถิ่นชั่วคราวและการย้ายถิ่นถาวร เป็นผลให้กรุงเทพมหานครขยายตัวอย่างรวดเร็ว

³ สำนักปัดกรุงเทพมหานคร, “แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570),” สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567, <https://webportal.bangkok.go.th/>.

การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรในกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาหลายด้าน ซึ่งปัญหาสำคัญคือปัญหาความไม่พอเพียงของที่อยู่อาศัย ทั้งนี้เพราะความต้องการด้านที่อยู่อาศัยมีสูงกว่าปริมาณของที่อยู่อาศัยที่มีรองรับอยู่ ทำให้เกิดทางเลือกใหม่ในการอยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของผู้มีรายได้น้อย ประชากรส่วนหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำต้องอาศัยอยู่ในที่อยู่ราคาถูก ที่มีการปลูกสร้างและมีความเป็นอยู่ไม่ถูกสุขลักษณะรวมทั้งในบางกรณีก็เกิดการบุกรุกที่สาธารณะของรัฐหรือที่ทิ้งร้างของเอกชน ก่อให้เกิดลักษณะของชุมชนที่เรียกว่าชุมชนแออัด

แม้ว่าการอยู่อาศัยในชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานครจะประสบปัญหาสำคัญหลายประการ แต่ในขณะเดียวกันก็มีผลในทางบวกต่อผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดด้วยเช่นกัน กล่าวคือสามารถเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะอาชีพในภาคนอกระบบ อีกทั้งที่พักอาศัยมีราคาถูก ย่อมเยาหรือในกรณีที่ที่พักอาศัยอยู่ในที่ดินที่ไม่ได้ทำประโยชน์ รวมทั้งผลดีในด้านการเดินทางและการคมนาคมที่สะดวกและราคาถูก จึงเป็นสาเหตุให้มีผู้อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี นอกจากนี้ เนื่องจากบางชุมชนเป็นชุมชนแออัดที่เก่าแก่ ผู้ที่อาศัยในชุมชนเป็นเวลานาน จึงเกิดความผูกพันกับชุมชนและบุคคลในชุมชน จึงเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดไม่ต้องการย้ายออกจากชุมชน ทำให้จำนวนประชากรในชุมชนแออัดไม่ลดลง⁴

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์⁵ เผยสาเหตุสำคัญที่สร้างผลกระทบต่อโครงสร้างอาคารและถนนในกรุงเทพฯ โดยมี 4 ประเด็นหลักที่ควรเฝ้าระวังและหาแนวทางแก้ไข คือ

1. ธรณีวิทยา ความซับซ้อนของพื้นที่ซึ่งเป็นอุปสรรคแรกเริ่ม พื้นที่กรุงเทพฯตั้งอยู่บนที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งเป็นดินเหนียวอ่อนที่มีคุณสมบัติทรุดตัวได้ง่าย หรือที่เรียกว่า ดินเหนียวอ่อนกรุงเทพ มีความหนาแน่นต่ำ มีองค์ประกอบเป็นน้ำเยอะ ไม่สามารถรองรับน้ำหนักได้ดีและเกิดการทรุดตัวได้ง่ายหลังรับน้ำหนัก แม้โครงสร้างตึกอาคารหรือถนนจะถูกออกแบบและสร้างตามมาตรฐาน แต่เมื่อเวลาผ่านไปดินที่อ่อนตัวนั้น ย่อมทำให้โครงสร้างเกิดการทรุดตัว

2. ปัญหาด้านการจัดการและประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งการเริ่มต้นโครงการก่อสร้างถนนหรือตึกอาคารในกรุงเทพฯต้องผ่านกระบวนการอนุมัติจากหลายฝ่าย ตั้งแต่การศึกษา

⁴ อารยา พชรบัณฑิตย์, “ความตั้งใจตั้งถิ่นฐานอย่างถาวรในชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร,” สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2567, <http://www.cps.chula.ac.th/newcps/journalnew/myfilepdf/18-4-6-2545.pdf>.

⁵ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, “กรุงเทพต้องเฝ้าระวังสาเหตุถนนโค้งสร้างอาคารทรุด,” สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2567, <https://tu.ac.th/thammasat-241267-tse-causes-road-building-structure-collapse>.

การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม ไปจนถึงการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานราชการหลายหน่วยงานที่ซับซ้อนและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีข้อจำกัด เช่น การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และหน่วยงานเอกชนที่ดูแลระบบสาธารณูปโภค การประสานงานที่ไม่ราบรื่นและไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในหลายโครงการ

3. ปัญหาการจัดการจราจรที่หนาแน่น ถนนหลายเส้นในกรุงเทพฯ เป็นเส้นทางสำคัญที่มีการใช้งานตลอดเวลา มีการจราจรหนาแน่น ทำให้การปิดถนนเพื่อก่อสร้างเป็นเรื่องท้าทาย และจำเป็นต้องวางแผนให้รัดกุมเพื่อไม่ให้กระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งการก่อสร้างหรือซ่อมแซมหลาย ๆ พื้นที่จะมีการเคลื่อนย้ายวัสดุและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการก่อสร้าง เช่น ทาวเวอร์เครนและวัสดุก่อสร้างอย่างเช่นเหล็กหรือคอนกรีต จึงมักต้องดำเนินการในช่วงเวลากลางคืนเพื่อลดผลกระทบ แต่ก็ส่งผลให้กระบวนการก่อสร้างล่าช้าออกไปอีก

4. การขาดการบำรุงรักษาและความประมาทระหว่างการก่อสร้าง ทำให้มีความเสี่ยงสะสมที่รอวันพังเสียหาย ซึ่งจากการเก็บสถิติการตรวจสอบและบำรุงรักษาอาคารและโครงสร้างพื้นฐานในกรุงเทพฯ ยังไม่เพียงพอ หลายโครงสร้างถูกละเลยเป็นเวลานาน ซึ่งทำให้ส่วนประกอบบางส่วนเสื่อมสภาพโดยไม่มีการแก้ไข จากในกรณีสะพานหรือถนนที่ทรุดตัวและพังลง การซ่อมแซมมักมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขเฉพาะหน้ามากกว่าการปรับปรุงเชิงโครงสร้างอย่างถาวร สิ่งนี้เพิ่มความเสี่ยงที่จะเกิดการถล่มได้อีก โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีการจราจรหนาแน่น

มาตรการเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนที่ควรดำเนินการ คือ

1. เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบโครงสร้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งดำเนินการตรวจสอบโครงสร้างถนน สะพาน และอาคารอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีประวัติการทรุดตัวเยอะ เช่น พื้นที่โซนกลางกรุงเทพมหานคร

2. พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเฝ้าระวังความเสี่ยง โดยใช้เทคโนโลยี AI มาช่วย อาทิ การใช้อากาศยานไร้คนขับหรือโดรนในการเก็บข้อมูลอย่างสม่ำเสมอเพื่อการประเมินสภาพสะพานและโครงสร้างต่าง ๆ รวมถึงใช้ AI ในการตรวจสอบหารอยแยกในโครงสร้างจากภาพถ่ายของโดรน พร้อมวิเคราะห์หาสาเหตุเบื้องต้น การติดตั้งเซ็นเซอร์ตรวจจับการทรุดตัวหรือการสั่นสะเทือนในโครงสร้างสำคัญ เพื่อแจ้งเตือนก่อนเกิดเหตุการณ์ร้ายแรง

3. ยกระดับมาตรฐานการก่อสร้างและการออกแบบ โดยวางแนวทางการออกแบบโครงสร้างที่คำนึงถึงสภาพธรณีวิทยา และใช้วัสดุที่มีมาตรฐานสูงเพื่อลดปัญหาการทรุดตัวของดินเหนียวอ่อน โดยเฉพาะโครงการเกี่ยวข้องกับถนนและสะพาน

4. สร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยแก่ประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางที่มีความเสี่ยง พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ถนนที่ปลอดภัย⁶

สำนักงานเขตจตุจักร ได้แบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบใหม่เป็น 5 แขวง คือ แขวงลาดยาว แขวงเสนานิคม แขวงจันทรเกษม แขวงจอมพล และแขวงจตุจักร สาเหตุที่ทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ อาจเกิดจากปัญหาและข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ โครงการก่อสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ ขาดความต่อเนื่องเนื่องจากข้อจำกัดในด้านงบประมาณ หรือเป็นโครงการที่เกิดจากหน่วยงานอื่นเข้ามาดำเนินงาน ทำให้ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่อาศัยอยู่

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตจตุจักร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่นและมีการใช้พื้นที่อย่างหลากหลาย การพัฒนาระบบระบายน้ำในพื้นที่ดังกล่าวมีความจำเป็นเพื่อรองรับการเติบโตของเมืองและป้องกันปัญหาน้ำท่วมที่อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน การดำเนินงานในโครงการนี้จึงถือเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ทั้งในด้านสุขอนามัยและความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตประจำวัน อย่างไรก็ตามการดำเนินโครงการดังกล่าวได้พบกับอุปสรรคและปัญหาหลายประการ ซึ่งส่งผลให้การก่อสร้างไม่สามารถดำเนินไปตามแผนที่กำหนดไว้ ปัญหาหลักที่เกิดขึ้นคือการขวางกั้นจากโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิมในพื้นที่ เช่น แนวท่อประปาและท่อโทรศัพท์ ซึ่งตั้งอยู่ในเส้นทางที่ต้องขุดและวางท่อระบายน้ำใหม่ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผนและต้องขอขยายระยะเวลาในการดำเนินการหลายครั้ง นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การประสานครหลวงและบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งทำให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาและงบประมาณของโครงการ

การศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร นี้จึงมีความสำคัญในหลายมิติ โดยเฉพาะในการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและวิธีการแก้ไขเพื่อให้โครงการที่มีลักษณะคล้ายกันในอนาคตสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานจะช่วยลดอุปสรรคในการดำเนินโครงการในอนาคต ทั้งในด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานและการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม การศึกษาค้นคว้านี้จึงมีความสำคัญในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการโครงการก่อสร้างในกรณีที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่คล้ายกันในอนาคต การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญของหน่วยงาน ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ว่ามีข้อจำกัดหรืออุปสรรค

อย่างไร และควรมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการพัฒนาให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรอยู่ในระดับใด
2. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรดำเนินการได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร
2. เพื่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร โดยจะทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยมีขอบเขตการเก็บข้อมูลครอบคลุมผู้อำนวยการเขตจตุจักร ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร หัวหน้าฝ่ายโยธา วิศวกรโยธา สถาปนิก นักจัดการงานโยธา และนายช่างโยธา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง ผู้รับเหมา ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากช่วงเวลา ณ ปัจจุบัน โดยผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินงานวิจัยเป็นแผนการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของฝ่ายโยธาตามงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2567

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาพื้นที่แขวงลาดยาว แขวงเสนานิคม แขวงจันทระเกษม แขวงจอมพล และแขวงจตุจักรเฉพาะงานปรับปรุงของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร

1.5 รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยใช้ 3 แนวทางประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งที่มาของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1.5.1 การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Document Research)

ผู้วิจัยได้ทบทวนและค้นคว้าจากเอกสาร โดยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล โดยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเทคนิควิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ในการสัมภาษณ์บุคคลกับผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) และผู้วิจัยสามารถที่จะติดตามไล่เรียงข้อเท็จจริงได้ลึกและกว้างขึ้น เพื่อเพิ่มรายละเอียดของข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน

ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตจตุจักร ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร หัวหน้าฝ่ายโยธา นายช่างโยธา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประปา ไฟฟ้า ผู้รับเหมา ประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการเขตจตุจักร ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร และหัวหน้าฝ่ายโยธา

กลุ่มที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ วิศวกรโยธา สถาปนิก นักจัดการงานโยธา และนายช่างโยธา

กลุ่มที่ 3 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง ผู้รับเหมา ผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิด ที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตาม คำถามที่ถูกเตรียมไว้ล่วงหน้า แต่จะเรียงคำถามใหม่ได้ หรือเปลี่ยนแปลงคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของ ผู้ให้ข้อมูลอันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.5.3 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นนักจัดการโยธา สำนักงานเขตจตุจักร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคันหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่าง ๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณสุขปโคค การจัดหาและการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นเพื่อกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่นโดยวิธีตกลงซื้อขาย การขออนุญาตและการจัดซื้อโดยวิธีปรองดองตามมติคณะรัฐมนตรี การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษา คู คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตจตุจักร วางแผนการปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูล การประชาสัมพันธ์ การอบรมประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลรวบรวมส่วนหนึ่งในระหว่างการทำงานปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตจตุจักร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากการปฏิบัติงานจริงของบุคลากรสำนักงานเขตจตุจักร

1.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูล ก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลมี

การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็น ข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภท และการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบ ปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.6 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ฝ่ายโยธา หมายถึง หน้าที่ที่มีอำนาจเกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุง โรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาต ตัดคันหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่าง ๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณสุขภาค การจัดหาและการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นเพื่อกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือ เพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่นโดยวิธีตกลงซื้อขาย การขออนุญาตและการจัดซื้อโดยวิธีปรองดองตาม มติคณะรัฐมนตรี การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษา คู คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางแผนและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ การควบคุมอาคาร ตามที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดิน กรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต ประสานสำนัก จราจรและขนส่งในการจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาด ป้ายชื่อซอย ป้ายจราจร และกระงกมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน การทาสี ดีไซน์ รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคันชะลอ ความเร็ว การติดตั้ง guard-rail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบ หรือประมาณราคา เพื่อขอบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุม การก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย และ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

งานปรับปรุง หมายถึง การแก้ไข การกระทำและหรือการดำเนินการอื่นใด เพื่อให้ สิ่งก่อสร้างซึ่งได้ก่อสร้างไว้แล้วคงสภาพเดิมหรือให้มีสภาพที่ดียิ่งขึ้น

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน ทางเดินเท้า สะพาน ระบบระบายน้ำ ชลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา โทรคมนาคม ที่ให้บริการแก่ ประชาชน

การมีส่วนร่วม หมายถึง หมายถึง การมีส่วนร่วมในกระบวนการของประชาชนหรือผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เพื่อแสวงหาทางเลือก และ

การตัดสินใจต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน ซึ่งประชาชนจะเกิดความรู้สึกและความต้องการว่าเป็นเจ้าของร่วมกัน มีความเป็นอิสระ มีอำนาจใน การตัดสินใจ นำไปสู่ความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาร่วมกัน โดยแบ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการตัดสินใจ 2. ด้านการดำเนินงาน 3. ด้านการรับผลประโยชน์ 4. ด้านการประเมินผล

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ทำให้การดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน, ปัญหาทางด้านการจัดสรรงบประมาณ, การขัดข้องจากการวางท่อที่มีการขัดแย้งกับโครงสร้างพื้นฐานเดิม หรืออุปสรรคด้านการเข้าถึงพื้นที่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงหรือทางอ้อมในโครงการ เช่น หน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้ดำเนินการโครงการ บริษัทที่รับจ้างดำเนินงาน ผู้ประกอบการที่มีผลกระทบจากโครงการ รวมถึงประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โครงการ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการและสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้การมีส่วนร่วมมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักรสามารถระบุปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการ และเสนอแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาได้
3. การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายจะช่วยให้โครงการมีการประสานงานที่ดีขึ้น ส่งผลให้สามารถลดปัญหาความขัดแย้งและดำเนินโครงการให้สำเร็จตามแผนเวลาและงบประมาณได้

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารกิจการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง : กรณีศึกษาสำนักงานเขตจตุจักร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

2.1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

พิจารณาโดยภาพรวม ความหมายของการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ¹ จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ การบริการสาธารณะยังหมายถึงความรวมถึงการให้บริการสาธารณะว่า 6S หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อ

¹ ปฐม มณีโรจน์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต” (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), 12.

ความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ²

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีผลต่อผู้รับบริการ

การจัดบริการสาธารณะยังหมายถึงการที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชนบริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับว่าจะเพิ่มขึ้นตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์การราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคนและงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน³

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร

นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้หลากหลายแนวคิดด้วยกัน การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่มีอยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่าย

² เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536), 18.

³ สายบัว หุ่นจันทร์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด: ศึกษากรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี” (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538), 23.

ปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ทั้งนี้โดยมีลักษณะเป็นการให้บริการหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งไม่มีลักษณะในการจำกัดอำนาจของประชาชนแต่อย่างใด แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร แต่มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการสาธารณะดังกล่าว⁴

แต่เดิมการจัดกิจกรรมสาธารณะ ถือเป็นภารกิจของรัฐโดยตรงที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ต่อมาเมื่อจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น สังคมเกิดการขยายตัว มีความสลับซับซ้อนขึ้น ความต้องการของประชาชนก็เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ รัฐแต่ผู้เดียวไม่สามารถจัดการบริการสาธารณะทั้งหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐจึงจำเป็นต้องร่วมมือกับองค์กรอื่นหรือบางกรณีก็ต้องมอบให้องค์กรอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะให้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ภารกิจของรัฐที่เป็นบริการสาธารณะนั้นอาจแยกได้ 2 ประเภท คือ ภารกิจพื้นฐาน และภารกิจลำดับรอง

1. ภารกิจพื้นฐาน ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้ว อีกนัยหนึ่งคือ การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและรักษาความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นคงปลอดภัยนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความมั่นคงปลอดภัยภายในชุมชนและความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายอันมีที่มาจากภายนอกชุมชน ความมั่นคงปลอดภัยภายในชุมชน หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยจากการละเมิดต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของเอกชนแต่ละคนทั้งที่จงใจและไม่จงใจ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยภายในชุมชนนั้นกระทำได้ด้วยการจัดให้มีตำรวจ การรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจของประเทศและการรักษาความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน เป็นต้น

ส่วนความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายอันมีแหล่งที่มาจากภายนอกประเทศ หมายถึง การประทุษร้ายซึ่งอาจเกิดจากความจงใจ เช่น ถูกรุกรานด้วยกำลังทหารโดยรัฐอื่น หรือเกิดจากความไม่จงใจ เช่น ในกรณีที่อุตสาหกรรมภายในรัฐต้องล้มละลายเนื่องจากมีการทุ่มตลาดสินค้าจากต่างประเทศมากถึงขนาดที่สินค้าภายในประเทศจำหน่ายไม่ออกก็ได้ ซึ่งการรักษาความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายจากภายนอกประเทศนั้นกระทำได้โดยการสร้างแสนยานุภาพทาง

⁴ สมคิด ภัคดี, “ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อความหวังใหม่ใน 5 จังหวัดชายแดนใต้” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2537), 56.

ทหาร ทำสนธิสัญญา และเจริญสัมพันธไมตรีกับต่างประเทศ ตลอดจนเจรจากับต่างประเทศเกี่ยวกับการค้า เป็นต้น

2. การกิจลำดับรอง ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพตลอดจนการขยายความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคม รัฐส่งเสริมสวัสดิภาพของราษฎรทั้งในทางกายภาพและจิตใจ รัฐประกันเงื่อนไขแห่งการครองชีพขั้นต่ำของราษฎรทุกคน เช่น ให้บริการการศึกษา การขนส่งคมนาคม การพักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมการเล่นกีฬา เพื่อให้ราษฎรมีสุภาพแข็งแรง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกันการว่างงาน คุ้มครองการบริโภคของราษฎร เป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของนักวิชาการต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

2.1.2 ลักษณะการบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

การจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบเป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้ขอบเขตภารกิจและความรับผิดชอบที่ได้รับการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ทั้งนี้ การแบ่งแยกขอบเขตของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติและระดับท้องถิ่น มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่สำคัญ ดังนี้⁵

1) ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) การแบ่งแยกกิจการสาธารณะระดับชาติและระดับท้องถิ่น สามารถพิจารณาได้จากหลักเกณฑ์ด้านผลประโยชน์สาธารณะ โดยวิเคราะห์ว่ากิจการสาธารณะหรือบริการสาธารณะนั้น ๆ เป็นกิจการที่มีเป้าหมาย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยรวมของประเทศหรือเป็นกิจการที่มุ่งอำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ หากกิจการสาธารณะนั้นเป็นกิจการหรือบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนโดยรวมของประเทศ หรือเป็นผลประโยชน์ของสาธารณะในสังคมวงกว้าง กิจการดังกล่าวจำเป็นต้องดำเนินการโดยรัฐบาล จะจัดเป็นกิจกรรมสาธารณะระดับชาติ อาทิ กิจกรรมด้านความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ กิจการด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและกิจการยุติธรรม

⁵ นันทวัฒน์ บรมานันท์, *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2554), 172.

ส่วนกิจการสาธารณะที่มีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น หรือเป็นประโยชน์สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองที่อาศัยอยู่ภายในเขตท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง ก็จัดเป็นกิจการสาธารณะระดับท้องถิ่น ซึ่งดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ผลประโยชน์สาธารณะในแต่ละท้องถิ่นจึงมีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น อีกทั้งยังเป็นผลประโยชน์สาธารณะที่จัดเป็นผลประโยชน์กับผลประโยชน์ในระดับชาติ ตัวอย่างกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น อาทิ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การบำบัดน้ำเสีย การบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ การจัดให้มีสวนสาธารณะ การวางผังชุมชน การสาธารณสุขชุมชน การบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น

2) หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) การพิจารณาว่ากิจการสาธารณะใดจะจัดเป็นกิจการสาธารณะระดับชาติหรือระดับท้องถิ่น สามารถวิเคราะห์จากระดับประสิทธิภาพในการจัดการกิจการสาธารณะนั้น ๆ กล่าวคือ กิจการสาธารณะใดที่ภาครัฐในส่วนกลางสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่า ทั้งในแง่การลงทุน ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ รวมถึงคุณภาพของบริการ กิจการสาธารณะนั้นก็จัดเป็นกิจการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นกิจการสาธารณะขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยงบประมาณลงทุนจำนวนมาก ต้องใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนและเทคนิคระดับสูง ต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน กิจการสาธารณะในลักษณะนี้จำเป็นต้องดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐในหน่วยกลาง จึงจะเกิดประสิทธิภาพและมีความประหยัดมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย เป็นต้น

ส่วนกิจการสาธารณะใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการดำเนินการดีกว่ารัฐบาลกลาง ทั้งในแง่การลงทุนและคุณภาพของบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง กิจการสาธารณะนั้นก็ควรจะเป็นกิจการสาธารณะระดับท้องถิ่น โดยรัฐบาลควรถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ กิจการสาธารณะนั้น อย่างไรก็ตามก็ควรพิจารณาว่ากิจการสาธารณะใดที่รัฐบาลควรจะถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจำเป็นต้องพิจารณาด้วยว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใดที่มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะนั้นให้เกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

3) หลักความรับผิดชอบต่อสาธารณะและผู้ให้บริการ (Public Accountability) มีแนวทางการพิจารณา คือ กิจการสาธารณะใดที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะในภาพรวม ส่งผลต่อประชาชนในวงกว้างการดำเนินการจำเป็นต้องอยู่ภายใต้การกำกับควบคุม ทิศทาง การวางเป้าหมาย การวางแผนและการจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง

เพื่อให้กิจการดังกล่าวบรรลุผลตามนโยบายของรัฐบาลกิจการสาธารณะนั้นจะจัดเป็นกิจการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางต้องดำเนินการโดยรับผิดชอบต่อพลเมืองโดยรวม

ส่วนกิจการสาธารณะระดับท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะในระดับพื้นที่หรือระดับชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการกำหนดทิศทาง การวางแผน การดำเนินการผลิตรวมถึงจัดหารายได้เพื่อจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อเรียกร้องและความต้องการ ตลอดจนควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินกิจการสาธารณะนั้นได้โดยตรง ต่างจากบริการสาธารณะระดับชาติซึ่งประชาชนผู้รับบริการไม่สามารถเข้าไปควบคุมตรวจสอบ กระบวนการบริหารกิจการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างใกล้ชิด แต่ต้องอาศัยกลไกการควบคุมตรวจสอบโดยสภาผู้แทนราษฎร⁶

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) ตั้งอยู่บนการมองว่า กิจการสาธารณะหรือบริการสาธารณะทั้งหลาย ถือเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยการปกครองระดับล่างสุดและมีความใกล้ชิดกับประชาชนในแต่ละพื้นที่มากที่สุด ยกเว้น กิจการหรือบริการสาธารณะใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความสามารถหรือไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินการด้วยตนเอง กิจการสาธารณะนั้นจึงจะถือว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐในระดับที่สูงกว่า ดังนั้น กิจการสาธารณะระดับชาติจึงหมายถึงกิจการสาธารณะที่หน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางหรือหน่วยการปกครองในระดับสูงขึ้นไปต้องรับผิดชอบดำเนินการ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือถึงแม้จะดำเนินการได้ก็อาจจะกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ หรือส่งผลกระทบต่อประเทศชาติและสังคมโดยรวม⁶

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีขีดความสามารถและเหมาะสมที่สุด (Optimal Capability) การจำแนกกิจการสาธารณะระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีขีดความสามารถสูงสุด มีหลักเกณฑ์พิจารณา คือ บริการสาธารณะใดที่ชุมชนในระดับล่างสุดสามารถร่วมกันรับผิดชอบในกระบวนการผลิต ควบคุมคุณภาพ วางแผนและหารายได้เพื่อจัดบริการนั้นภายในชุมชนตนเองได้โดยสมบูรณ์ การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ของชุมชนในระดับล่างสุด ซึ่งอาจเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรชุมชน เพื่อให้การจัดบริการนั้นเป็นกิจการของชุมชน ดำเนินการโดยชุมชน และรับผิดชอบต่อชุมชนโดยสมบูรณ์ แต่หากกิจการใดที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถร่วมกันรับผิดชอบ

⁶ จรัส สุวรรณมาลา, *รัฐบาล-ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ* (กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2542), 103.

ดำเนินการได้โดยลำพัง เช่น ไม่สามารถจัดหารายได้มาดำเนินการ ไม่สามารถวางแผนการดำเนินการโดยการโดยลำพัง หรือไม่สามารถควบคุมคุณภาพได้โดยลำพัง ก็ควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองในระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ⁷

6) หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal Efficiency of Scale) เป็นการจำแนกกิจการสาธารณะระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพด้านต้นทุนต่อหน่วยในการจัดทำบริการสาธารณะ กล่าวคือ บริการสาธารณะใดเป็นกิจการที่ต้องมีผู้รับบริการจำนวนมากหรือมีขอบเขตผู้รับบริการกว้างขวางจึงจะคุ้มค่าต่อการลงทุน หรือส่งผลให้ต้นทุนต่อหน่วยในการให้บริการนั้นอยู่ในระดับต่ำ ก็จะจัดเป็นกิจการสาธารณะระดับชาติซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางเพื่อจัดบริการให้แก่ประชาชนทุกพื้นที่ เช่น กิจการสาธารณสุขูปโภคขนาดใหญ่ เป็นต้น ในขณะที่บริการสาธารณะใดที่มีต้นทุนไม่สูงมากสามารถลงทุนจัดบริการในระดับชุมชนหรือให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ขนาดเล็กได้โดยมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ ก็จะจัดเป็นกิจการสาธารณะที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ระบบประปาหมู่บ้าน ศูนย์รับเลี้ยงเด็ก เป็นต้น⁸

7) การจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (separation of policy operation unit) เป็นการจำแนกกิจการสาธารณะระดับชาติและระดับท้องถิ่น ในกรณีที่บริการสาธารณะนั้นต้องมีการวางแผน กำหนดมาตรฐาน และควบคุมคุณภาพการให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางในขณะเดียวกันการจัดบริการสาธารณะนั้นโดยภาครัฐในส่วนกลางกลับไม่ก่อให้เกิดความคุ้มค่าและประสิทธิภาพในด้านต้นทุน การบริหารกิจการสาธารณะนั้นจึงจำเป็นต้องแบ่งแยกกระบวนการดำเนินการเป็น 2 ส่วนคือ การกำหนดนโยบายและควบคุมมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะนั้นอยู่ภายใต้บทบาทหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง แต่การจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในแต่ละพื้นที่อยู่ภายใต้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้การจัดบริการมีต้นทุนต่ำที่สุด

8) หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ เป็นการแบ่งประเภทบริการสาธารณะเป็น 2 ประเภท คือ *ประเภทแรก* บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง จึงเป็นกิจการที่ต้องดำเนินการโดยองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

⁷ วุฒิสาร ตันไชย, “บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ” (รายงานวิจัย เสนอต่อ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2544), 32.

⁸ จรัส สุวรรณมาลา, *รัฐบาล-ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ*, 106-107.

เช่น หน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง ตัวอย่างเช่น การจัดการศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ เป็นต้น *ประเภทที่สอง* บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายในขอบเขตจำกัด และเป็นกิจการที่ใช้เงินลงทุนไม่มาก จึงเป็นกิจการที่สามารถดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าเพราะสามารถเข้าถึงสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี เช่น การจัดให้มีสุสาน การปรับปรุงภูมิทัศน์ การจัดให้มีไฟส่องสว่างตามถนนในชุมชน เป็นต้น⁹

9) หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ

จัดประเภทบริการสาธารณะโดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ *ประเภทแรก* บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ จัดเป็นกิจการสาธารณะระดับชาติ เพราะมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศได้รับผลประโยชน์ได้เสียอย่างทั่วถึง อาทิ ภารกิจการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ กิจการต่างประเทศ

ประเภทที่สอง บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นแต่ละแห่งโดยเฉพาะ เป็นกิจการที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การจัดบริการสามารถแยกให้บริการหรือมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ได้ เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่น เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพคุณภาพชีวิตของประชาชน สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรในท้องถิ่น¹⁰

ประเภทที่สาม บริการสาธารณะที่จัดโดยองค์กรความร่วมมือระหว่างท้องถิ่น เป็นการจัดบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปร่วมกันจัดบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมีการตั้งองค์กรความร่วมมือขึ้นมาทำหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะนั้น เช่น สหการ หรือบริษัทจำกัดของท้องถิ่นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคีความร่วมมือจะมอบอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการดังกล่าวของตนให้องค์กรความร่วมมือรับผิดชอบดำเนินการแทน

⁹ นันทวัฒน์ บรมานันท์, *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*, 176.

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, 177-178.

การจัดการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็มีลักษณะสำคัญที่จัดได้ว่าเป็นบริการสาธารณะโดยองค์กรของรัฐอย่างน้อย 4 ประเภท คือ¹¹

ประการแรก บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นจัดทำโดยบุคลากรที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงานในการกิจตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นการปฏิบัติงานโดยผูกพันกับกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับสำหรับตำแหน่งหน้าที่ของตน

ประการที่สอง การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินไปโดยอาศัยทรัพยากรที่เป็นรัฐ ซึ่งการดำเนินการใด ๆ ต้องเป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมายคุ้มครองทรัพยากรของส่วนราชการโดยเฉพาะ ดังนั้น แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการบริหารภารกิจในความรับผิดชอบแต่ในการบริหารจัดการทรัพยากรในความครอบครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ยังต้องอยู่ภายใต้กรอบของระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินเช่นเดียวกันกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ

ประการที่สาม การกระทำและปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายแต่เพียงฝ่ายเดียวของฝ่ายปกครอง กล่าวคือ การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อสนองความต้องการของมหาชน โดยมีกฎหมายกำหนดให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองรับผิดชอบโดยตรง โดยมีกฎหมายคุ้มครองการจัดบริการสาธารณะภายใต้หลักความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ หลักความเปลี่ยนแปลงของบริการสาธารณะให้ทันตามความต้องการของมหาชนอยู่เสมอและหลักความเสมอภาคในการให้บริการสาธารณะ

ประการที่สี่ การดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกสาธารณะในเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นสำคัญ บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเช่นเดียวกับบริการสาธารณะของรัฐ ยกเว้นกรณีการจัดบริการสาธารณะที่ต้องมีต้นทุนดำเนินการ หรือการจัดบริการบางประเภทที่ผู้รับบริการได้รับบริการเป็นพิเศษ มิได้เป็นการจัดบริการที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมทั้งหมดก็อาจมีการเก็บค่าธรรมเนียมบริการได้

¹¹ ประยูร กาญจนกุล, *คำบรรยายกฎหมายปกครอง* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), 116-118; บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, *คำอธิบายกฎหมายมหาชน เล่ม 3 ที่มาและนิติวิธี* (กรุงเทพฯ: นิติธรรม, 2538), 305-307.

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ถือเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของประชาชน ดังจะเห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า “น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี” เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของชุมชนมาช้านาน บ่งบอกถึงความสำคัญของระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ หรือที่เรียกว่า โครงสร้างพื้นฐานของชุมชน วันนี้ถ้าสำนักงานเขตทำการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนหรือลองประมวลข้อมูลการร้องเรียน ข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ก็จะพบว่าบริการสาธารณะ ที่ประชาชนต้องการให้สร้างหรือซ่อมบำรุงรักษาเร่งด่วนลำดับแรก ๆ ยังคงเป็นเรื่องสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ถนน สะพาน ทางเดิน ทางระบายน้ำ น้ำประปา ไฟฟ้า แสงสว่าง สวนสาธารณะ คูคลองส่งน้ำ เป็นต้น ¹²

2.2.1 ความหมายของโครงสร้างพื้นฐาน

พิจารณาโดยภาพรวม ความหมายของโครงสร้างพื้นฐานครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการมองว่าโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน สะพาน ทางเดินเท้า ชลประทาน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา¹³ โทรคมนาคม ที่ให้บริการแก่ประชาชน¹⁴ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยังมีมิติเรื่องผลกระทบ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านกายภาพที่รองรับความต้องการและสนับสนุนการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในการดำรงชีพ ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ที่อยู่

¹² จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, *สถาบันวิทย์ใหม่ท้องถิ่น เล่มที่ 12* (กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550), 45.

¹³ ดิษฐพล กอหรั่งกุล, “ประสิทธิภาพโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี” (ปัญหาพิเศษการบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546), 26.

¹⁴ สามารถ ยิ่งกำแหง, “แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินหล่องในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553), 32.

อาศัย¹⁵อีกทั้งโครงสร้างพื้นฐานยังรวมถึงระบบสาธารณูปโภค อันเป็นการส่งเสริมความสะดวกทั้งด้านอยู่อาศัยและประกอบอาชีพ ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า ประปา โครงการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซม บำรุงรักษาสสิ่งก่อสร้าง อันเป็นสาธารณะต่าง ๆ ที่จำเป็นในขั้นพื้นฐานหรือจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น¹⁷สิ่งปลูกสร้างหรือระบบที่เป็นพื้นฐานของชุมชน รองรับความต้องการของชุมชน เช่น ถนน ท่อ อาคาร ทางระบายน้ำ ระบบชลประทาน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น¹⁶

2.2.2 ประเภทของโครงสร้างพื้นฐาน

ประเภทของโครงสร้างพื้นฐาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่หนึ่ง โครงสร้างพื้นฐานสาธารณะ ประกอบด้วยโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

(1) สาธารณูปโภค

สาธารณูปโภค คือ การประกอบการเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไป เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา โทรคมนาคม ถนน รถไฟ มีหลายประเภทและชนิด ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้ (1) ด้านระบบไฟฟ้า เป็นงานบริการด้านวิศวกรรม สร้างโครงข่ายวางระบบไฟฟ้าให้ประชาชนได้ใช้ถึงบ้าน (2) ด้านระบบน้ำประปาเป็นงานบริการด้านน้ำ เพื่อได้ใช้อย่างทั่วทุกพื้นที่ (3) ด้านโทรคมนาคม เป็นการสร้างโครงข่ายด้านการสื่อสาร เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน (4) ด้านถนน เป็นงานด้านคมนาคม เพื่อความสะดวกในการไปมาหาสู่กันและการขนส่งสินค้า (5) ด้านรถไฟ เป็นงานบริการด้านคมนาคมขนส่งอีกด้านหนึ่ง

(2) สาธารณูปการ

สาธารณูปการ หมายถึง บริการเพื่อสาธารณะซึ่งดำเนินการ โดยองค์กรของรัฐหรือเอกชนโดยการควบคุมของรัฐบาล ซึ่งได้แก่ บริการในเรื่องเคหะการ การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การอนามัย ความปลอดภัย สันทนาการ และบริการอื่น ๆ ตามความต้องการของประชาชน

¹⁵ สมจิตต์ วงศ์อินทร์, “ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการทางสังคม อันเนื่องมาจากปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานในภาคตะวันออก กรณีศึกษาพื้นที่โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี,” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2568, https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/BUU.res.2002.137

¹⁶ วาทีตต์ เรียมริมมะตัน, “ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556), 35.

และเป็นกิจการที่ไม่หวังผลกำไร สาธารณูปการ มีหลายประเภทและชนิด ซึ่งพอจะสรุปผลได้ ดังนี้ (1) การบริการ เช่น ศาล ศาลากลาง เทศบาล สถานที่ราชการอื่น ๆ (2) วัฒนธรรม เช่น ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม โรงละคร ห้องฟ้่าจำลอง (3) การศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย (4) การอนามัย เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย ศูนย์สาธารณสุข (5) เคหะการ เช่น โครงการเคหะการ (6) สันทนาการ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา

ประเภทที่สอง โครงสร้างพื้นฐานสีเขียว คือ โครงข่ายพื้นที่ธรรมชาติหรือพื้นที่กึ่งธรรมชาติคุณภาพสูง ที่ได้รับการออกแบบและจัดการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ด้านนิเวศบริการ และการปกป้องระบบนิเวศ ทั้งในพื้นที่ตัวเมืองและพื้นที่ชนบท กล่าวคือ โครงสร้างพื้นฐานสีเขียวเป็นเหมือนโครงสร้างเชิงพื้นที่ที่นำเอาประโยชน์จากธรรมชาติมาสู่ประชาชน นอกจากนี้ อีกหนึ่งในข้อดีที่น่าสนใจของโครงสร้างพื้นฐานสีเขียว คือ ความสามารถในการให้ประโยชน์หลายด้าน ยกตัวอย่างเช่น การสร้างสวนลอยฟ้าและสวนแนวตั้ง นอกจากจะช่วยเพิ่มความสวยงามของสถานที่ต่าง ๆ ยังช่วยด้านการลดความร้อนจากแสงอาทิตย์ที่ตกกระทบอาคาร และลดการใช้พลังงานภายในอาคาร การให้ประโยชน์หลากหลายด้านนี้แตกต่างจากโครงสร้างพื้นฐานสีเทา ซึ่งปกติสามารถให้ประโยชน์ได้เพียงด้านเดียว ความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานสีเขียวในด้านนี้ สามารถโปรโมทมาตรการ win-win หรือ small ที่จะให้ประโยชน์ที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ และประชาชน

ประเภทที่สาม โครงสร้างพื้นฐานทางสังคม คือ กิจกรรมที่นำไปสู่การแสดงออกที่ครอบคลุมของบุคลิกภาพของมนุษย์ในกระบวนการของการระบุความต้องการของพวกเขาในการให้บริการที่แตกต่างกัน ความหมายของแนวคิดนี้ถูกสร้างขึ้นในการดำรงอยู่ของรูปแบบดังกล่าวจากกิจกรรมของมนุษย์ที่พวกเขาต้องการที่จะตอบสนองความต้องการสำหรับผู้ใช้งานและการจัดหาวัสดุมีดังนี้ คือ

(1) กิจการด้านสังคมการเมือง วัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงการศึกษา วิทยาศาสตร์ ศิลปะ กิจกรรมในสื่อและวัฒนธรรม

(2) การดูแลรักษาและฟื้นฟูสุขภาพของประชาชน สุขภาพ, กีฬา, การท่องเที่ยว และการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม

(3) บริการสาธารณะที่อยู่อาศัยและบริการชุมชนการค้าและการขนส่งสาธารณะ

2.2.3 หลักการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

หลักการโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

(1) การประมาณความต้องการโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต เป็นการดำเนินการคาดการณ์ความต้องการในการใช้โครงสร้างพื้นฐานของเมืองในอนาคต โดยพิจารณาและวิเคราะห์

ข้อมูลหลาย ๆ ส่วน เช่น จำนวนประชากร ลักษณะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นโยบายการพัฒนา เพื่อทำการวางแผนและจัดหาโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและได้มาตรฐาน

(2) การศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม เป็นการดำเนินการศึกษาและประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการจัดหาและก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ โดยพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในลักษณะการเกิดขึ้นของมลภาวะ การสร้างความเสียหายให้กับระบบนิเวศ การเปลี่ยนแปลงต่อลักษณะทางสังคม และวัฒนธรรม ความงามตามธรรมชาติ และความเหมาะสมทางวิศวกรรม

(3) การดำเนินการอย่างปลอดภัยและมั่นคง ความปลอดภัยและมั่นคงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงในทุกขั้นตอนของการจัดหาโครงสร้างพื้นฐานให้แก่เมือง ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการออกแบบ ขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้าง เพื่อป้องกันความเสียหายและความเสี่ยงอันตรายที่จะเกิดกับผู้ดำเนินการและผู้ใช้โครงสร้างพื้นฐานนั้น ๆ

(4) การออกแบบและการบริการสำหรับทุกกลุ่มคน การจัดหาและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานในเมืองจะต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ ผู้หญิง ผู้พิการ อันเป็นการสร้างความเท่าเทียมและยุติธรรม อีกทั้งลดความขัดแย้งที่เกิดในสังคม

2.2.4 อำนาจหน้าที่ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.4.1 มาตรฐานถนน ทางเดิน และทางเท้า

ในการดำเนินงานก่อสร้างถนน ทางเดิน และทางเท้า ให้ได้มาตรฐานและคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้านการคมนาคมที่ทั่วถึง สะดวกและปลอดภัย รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้มีศักยภาพเป็นเมืองที่สมบูรณ์ในอนาคต ในการก่อสร้างถนนจึงต้องคำนึงถึงความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจการลงทุน และต้องไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือเกิดผลกระทบน้อยที่สุด

กระบวนการสำคัญประการหนึ่งของการก่อสร้างหรือบำรุงรักษาถนน คือ ต้องมีการวางแผน และศึกษาความเหมาะสมในการก่อสร้าง บำรุงรักษา เพื่อให้การก่อสร้างถนนสมประโยชน์และคุ้มค่า ในการก่อสร้างถนน ทางเดินและทางเท้าให้เกิดความคุ้มค่าสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น จะต้องผ่านกระบวนการประชาคม และต้องเป็นโครงการที่บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด เพื่อให้แผนสามารถรองรับการพัฒนาในระยะสั้น ระยะยาวได้อย่างเป็นระบบ แต่หากแผนพัฒนาที่วางไว้ มีความจำเป็นจะต้องปรับปรุงหรือทบทวนเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ

พัฒนาองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นก็สามารถพิจารณาดำเนินการตามแนวทางการเปลี่ยนแปลงแผนที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดได้ตามความเหมาะสม โดยผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบโครงการดังกล่าวว่าได้ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ระเบียบกำหนดหรือไม่

การตรวจสอบและบำรุงรักษาดูแล ถนน ทางเดินและทางเท้าถนนที่เปิดใช้งานแล้ว จำเป็นต้องมีการดูแลรักษาให้มีสภาพดีอยู่เสมอถ้ามีร่องรอยการชำรุด เสียหายหรือเป็นหลุมบ่อทั้งบริเวณผิวทางและไหล่ทางควรรีบดำเนินการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดีดังเดิม เพื่อมิให้เกิดความเสียหายลุกลามต่อไปอีก ความเสียหายของผิวทางอาจแยกเป็น 2 ประการ คือ

1. ความเสียหายในด้านการใช้งาน (Functional Failure) เช่น ผิวถนนเป็นคลื่นขรุขระทำให้ การสัญจรผ่านไปมาไม่สะดวก ต้องใช้ความเร็วต่ำ

2. ความเสียหายด้านโครงสร้าง (Structure Failure) เช่น ผิวถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ พื้นทางดิน คั่นทางทรุด สาเหตุการชำรุดของถนนมีหลายประการ เช่น เนื่องจากความบกพร่องในขณะก่อสร้าง ใช้วัสดุมีคุณภาพไม่เหมาะสม การบดอัดไม่ได้ความแน่นตามมาตรฐาน ส่วนผสมคอนกรีตหรือแอสฟัลต์ที่ใช้ทำผิวทางไม่เหมาะสม ยานพาหนะมีน้ำหนักบรรทุกเกินกว่าถนนที่ออกแบบไว้จะรับน้ำหนักได้ ดินคั่นทางอ่อนมาก เพื่อให้การบริหารจัดการบำรุงรักษาดูแลถนนที่มีอยู่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการศึกษาและกำหนดวิธีการบำรุงรักษา

2.2.4.2 มาตรฐานทางระบายน้ำ

ในสภาพปัจจุบันจะพบว่า เมื่อฝนตกจะมีปริมาณน้ำฝนที่ไม่สามารถระบายได้ทันทำให้ เกิดน้ำท่วมขังบริเวณถนนหรือตามตรอกซอยต่าง ๆ สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการไม่มีทางระบายน้ำแต่การจัดให้มีทางระบายน้ำมักไม่ได้รับความสำคัญในการดำเนินการตั้งแต่ต้น คือไม่มีการกำหนดผังการระบายน้ำ หรือไม่ได้วางแผนก่อสร้างทางระบายน้ำควบคู่กับการก่อสร้างถนน ปัญหาเหล่านี้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสูญเสียงบประมาณในการซ่อมบำรุงถนนหรือต้องรื้อถนนเพื่อวางทางระบายน้ำขึ้นใหม่

ปัญหาสำคัญของทางระบายน้ำคือการอุดตัน เนื่องจากการตกตะกอนหรือเศษวัสดุที่ไหลมากับน้ำโดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ที่มีลักษณะภูมิประเทศแบนราบ ทางระบายน้ำมีความลาดชันน้อยจะเกิดการตกตะกอนได้มากเนื่องจากความเร็วของน้ำต่ำ สำหรับพื้นที่ที่มีสภาพภูมิประเทศมีความลาดชันมากจะมีการทับถมของตะกอนน้อยเนื่องจากน้ำไหลด้วยความเร็วพอที่จะพัดพาตะกอนออกไปได้ความเร็วที่เหมาะสมไม่ควรน้อยกว่า 0.75 เมตร/วินาทีและขนาดท่อเล็กที่สุด Ø 0.40 เมตร นอกจากนี้ปัญหาที่ทำให้เกิดการอุดตันอีกประการหนึ่งคือ ประชาชนมีความเข้าใจว่าสามารถทิ้งของหรือเทสิ่งปฏิกูลลงในทางระบายน้ำได้ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิดและควรที่จะรณรงค์สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

นอกจากปัญหาของการตกตะกอนแล้ว ตัวโครงสร้างของอาคารประกอบ เช่น บ่อพักน้ำ และฝาดปิด หรือแม้แต่ตัวท่อระบายน้ำเอง จะต้องทำการตรวจสอบให้อยู่ในสภาพที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝาดปิดบ่อพักน้ำมักจะเกิดความเสียหายได้

เนื่องจากการผุกร่อน ซึ่งจะเป็นอันตรายแก่ผู้สัญจรไปมาได้หากตรวจสอบพบความเสียหายจะต้องเปลี่ยนหรือซ่อมแซมทันที

ดังนั้น เพื่อให้การระบายน้ำเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น จึงต้องมีการวางแผนบำรุงรักษาทางระบายน้ำเป็นประจำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยวางแผนดำเนินการในช่วงก่อนฤดูฝนเพื่อเป็นการเตรียมให้ทางระบายน้ำสามารถรับน้ำฝนและระบายน้ำได้อย่างรวดเร็วอันเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังขึ้น

2.2.4.3 มาตรฐานการควบคุมอาคาร

ในการก่อสร้างอาคารที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายควบคุมอาคารผู้ได้รับอนุญาตหรือ ผู้ดำเนินการ ต้องดำเนินการก่อสร้างให้ถูกต้องตามแบบแปลน แผนผัง รายการประกอบแบบแปลน ตลอดจนเงื่อนไขที่กำหนดไว้แนบท้ายใบอนุญาต ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจและควบคุมอาคารให้ดำเนินการตามกฎหมายควบคุมอาคารคือนายช่างหรือนายตรวจที่ได้รับการแต่งตั้งจาก เจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยนายช่างหรือนายตรวจมีอำนาจในการเข้าไปในบริเวณที่มีการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคารเพื่อตรวจสอบว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารหรือไม่แต่ยังมีอำนาจสอบถามข้อเท็จจริง หรือสั่งให้แสดงเอกสาร หรือหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องจากบุคคลที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้นได้¹⁷

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

พิจารณาโดยภาพรวม ความหมายของการมีส่วนร่วมครอบคลุมถึงองค์ประกอบสำคัญหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการมองว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนไม่ว่าปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เห็นพ้องต้องกันเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานโดยร่วมกันคิด ร่วมลงมือปฏิบัติการ ร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์และร่วมกันในการติดตามและ

¹⁷ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “มาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,” สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2568, <http://www.dla.go.th>.

ประเมินผล¹⁸ อีกทั้งหมายถึง ความพร้อมของประชาชนในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้วยการร่วมคิด การร่วมตัดสินใจ อีกทั้งใช้ความคิดสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชนร่วมกับ วิทยาการที่เหมาะสมในการจัดการและกระจายทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็น โดยอาศัยความช่วยเหลือของหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด¹⁹ และยังมีมิติที่ความหมายรวมถึง

1. การมีส่วนร่วมในมิติความลึก หมายถึง การมีส่วนร่วมช่วยเหลือโดยสมัครใจโดยประชาชนต่อโครงการใดโครงการหนึ่งของโครงการสาธารณะต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการพัฒนาชาติ แต่ไม่ได้หวังว่าจะให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงโครงการหรือวิจารณ์เนื้อหาโครงการ

2. การมีส่วนร่วมในความหมายที่กว้าง หมายถึง การให้ประชาชนในชนบทรู้สึกตื่นตัว เพื่อที่จะทราบถึงการรับความช่วยเหลือและตอบสนองต่อโครงการพัฒนา ขณะเดียวกันก็สนับสนุนความคิดริเริ่มของคนในท้องถิ่น

3. ในเรื่องของการพัฒนาชนบท การมีส่วนร่วม คือ การให้ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการ และร่วมรับผลประโยชน์จาโครงการพัฒนา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะประเมินผลโครงการนั้น ๆ ด้วย

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนานั้นอาจเข้าใจอย่างกว้าง ๆ ได้ว่า คือ การที่ประชาชนได้เข้าร่วมอย่างแข็งขันในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ ในเรื่องที่จะมีผลกระทบต่อมา

5. การมีส่วนร่วมในชุมชน หมายถึง การที่ประชาชนจะมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้าร่วมในการแก้ไขปัญหาของเขา มีความรับผิดชอบมากขึ้นที่สำรวจตรวจสอบความจำเป็นในเรื่องต่าง ๆ การระดมทรัพยากรท้องถิ่นและเสนอแนวทางแก้ไขใหม่ ๆ เช่นเดียวกับการก่อตั้งและธำรงรักษาองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่น

6. การมีส่วนร่วมนั้นจะต้องเป็นกระบวนการดำเนินการอย่างแข็งขัน ซึ่งหมายถึงว่า บุคคลหรือกลุ่มที่มีส่วนร่วมนั้นได้เป็นผู้มีความคิดริเริ่มและได้มุ่งใช้ความพยายามตลอดจนความเป็นตัวของตัวเองที่จะดำเนินการตามความคิดริเริ่มนั้น

¹⁸ ฤกษ์ชัย ลิมบุญแดง, *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการควบคุมอาชญากรรมด้านยาเสพติด และการพนันในจังหวัดชลบุรี* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545), 27.

¹⁹ เจริญ ภัสระ, *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐ* (กรุงเทพฯ: สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2540), 1.

7. การมีส่วนร่วม คือ การที่ได้มีการจัดการที่จะใช้ความพยายามที่จะเพิ่มความสามารถที่จะควบคุมทรัพยากรและระเบียบในสถาบันต่าง ๆ ในสภาพสังคมนั้น ๆ ทั้งนี้โดยกลุ่มที่ดำเนินการและความเคลื่อนไหวที่จะดำเนินการนี้ไม่ถูกควบคุมโดยทรัพยากรและระเบียบต่าง ๆ²⁰

ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง กระบวนการหรือการกระทำที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมกัน แสดงความคิดเห็น การวางแผนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงของตนเอง ของกลุ่ม องค์กร หรือ ชุมชน ตลอดจนการร่วมกันรับผิดชอบ แก้ไขปัญหาและรับผลประโยชน์ร่วมกัน เป็นการให้ประชาชนมีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนั้น ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหัวใจของการพัฒนา ทั้งการพัฒนาตนเองและพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ทั้งนี้การมีส่วนร่วมจำได้ผลดีอย่างแท้จริงนั้นประชาชนจะต้องมีโอกาสอย่างอิสระปราศจากการแทรกแซง ครอบงำบังคับ บีบคั้น กะเกณฑ์ ผืนใจหรือถูกขอร้อง เพราะอาจจะบรรลุเพียงผลสำเร็จของงานเท่านั้นแต่จะไม่ก่อให้เกิดความผูกพันรับผิดชอบตามมา และการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จะไม่มีความยั่งยืนมั่นคง ไม่ต่อเนื่องในที่สุดก็อาจจะล้มเลิกไปในที่สุด

2.3.2 ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นมีนักวิชาการกล่าวไว้ดังต่อไปนี้

ในระบอบประชาธิปไตยที่ก้าวหน้าและสมบูรณ์นั้นกลไกที่สำคัญ คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายของประชาชน ได้แก่ การเลือกตั้งผู้แทนราษฎรเข้าไปสร้างกฎหมายและบริหารราชการแผ่นดิน หากกลไกนี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็ไม่จำเป็นต้องมีกลไกนอกระบบเข้ามาแต่ถ้าหากมีการเรียกร้องเกิดขึ้นแสดงว่า ระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและยังกลไกในระบบเป็นกลไกที่รวมอำนาจจากเบื้องต้น หรือรวมศูนย์และอยู่ห่างจากปัญหาทำให้กลไกในระบบไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง การเรียกร้องก็อาจรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ¹¹ และเป็นการเสริมสร้างให้ประชาชนพึ่งพาตนเอง ช่วยให้มีการรวมกลุ่มกันทำกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาของเขา จะทำให้ทุกคนมีอำนาจต่อรองมากขึ้นทั้งทางเศรษฐกิจและการเมืองรวมทั้งช่วยพัฒนาประชาธิปไตยโดยสร้างสังคมการเมือง และเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด¹² อีกทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคล การมีส่วนร่วมของกลุ่ม และปัจจัยที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือไม่เข้ามามีส่วนร่วมไว้ดังนี้

²⁰ ถวิลาตี บุรีกุล, *การมีส่วนร่วม: แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ* (นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2548), 1-2.

1. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐาน ทศนคติ และค่านิยมของตน
 2. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้น มีคุณค่าสอดคล้องกับผลประโยชน์ของตน
 3. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นมีเป้าหมายที่จะส่งเสริม และปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตน
 4. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อตัวเองมีประสบการณ์ที่เป็นอดีตต่อกิจกรรมนั้นมาแล้ว
 5. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ตัวเองได้มา หรือหวังเอาไว้
 6. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่
 7. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลจะกระทบโดยการบีบบังคับหาไม่ได้
 8. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับอุปนิสัยและจารีตประเพณี
 9. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับโอกาสที่เอื้ออำนวย
 10. การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลและกลุ่มบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถ
 11. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุนกระตุ้น ยั่วยุ และจูงใจให้เกินขึ้น²¹
- อีกทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ นั้น หมายถึง การที่ประชาชนสามารถสร้างและขยายบทบาท และอำนาจของตนเองจากการเป็นผู้ถูกกระทำ (Object) มาเป็นผู้กระทำ (Subject) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกำหนดนโยบาย มีความสำคัญตั้งแต่ประชาชนต่อหน่วยงานราชการและต่อสังคมโดยรวมทั้งนี้ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ ดังนี้

²¹ William W. Reeder, *Some Aspects of the Information Social Participation of Form Families in New York State* (New York: Cornell University, 1978), 39.

1. การสร้างกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมระหว่างกลุ่มคนต่าง ๆ เพราะการพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดการพัฒนาทางความคิดมีการรับรู้ที่กว้างไกลยิ่งขึ้น และเกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างกลุ่ม

2. กระบวนการที่ให้ข้อมูลข่าวสารทั้งด้านที่เป็นข้อเท็จจริงและด้านที่เป็นความคิดความรู้สึกและความคาดหวังได้ถูกแสดงออกมาอย่างหลากหลายสมบูรณ์ครบถ้วน ตรงกับความต้องการมากขึ้น ผลที่ตามมาคือทำให้เกิดการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนดำเนินงานไปอย่างรอบรู้รอบคอบ และรอบด้านยิ่งขึ้น

3. กระบวนการที่ทำให้ประชาชนเกิดความผูกพัน และมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของนโยบายแผน และโครงการนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น และได้รับการสนับสนุนจากประชาชน

4. กระบวนการทำให้ประชาชนมีโอกาสตรวจสอบในการดำเนินงานซึ่งก่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานลดการทุจริตลดความผิดพลาดของนโยบายแผนโครงการนั้น ๆ ลงได้

5. กระบวนการตอบสนองปัญหาและความต้องการของกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอาศัยการเจรจาต่อรองอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะสามารถกำหนดนโยบายโดยมีพื้นฐานของความยุติธรรมยิ่งขึ้น²²

ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินงานหลายประการ โดยเฉพาะการรับนโยบายของรัฐตามที่ตั้งอยู่ในเงื่อนไขของแผนพัฒนาแห่งชาติ เป็นที่ยอมรับและตรงตามความต้องการของประชาชนในชุมชนที่สอดคล้องกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับสภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดตามมาในภายหลังหรือก่อนก็ได้ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชน กลุ่ม และองค์กรที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดพิจารณา การตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน

²² พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย,” *วารสารการพัฒนาสังคม*, ฉบับพิเศษ (2543): 2-4.

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับท้องถิ่น ผู้ศึกษาพบว่าม้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่ม ประกอบไปด้วย กลุ่มที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น และกลุ่มที่ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ดังพิจารณาได้ดังนี้

2.4.1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปรากฏในงานของ กิตติธัช อัมวัฒนกุล ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านถนนและด้านไฟฟ้าแสงสว่างประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านถนนและด้านประปาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง²³

ในทำนองเดียวกัน งานของอาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนนของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกะสัง จ.บุรีรัมย์ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานของถนนอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านระหว่างลงมือก่อสร้างระดับความพึงพอใจมีระดับต่ำสุดและด้านผลกระทบหลังการก่อสร้างระดับความพึงพอใจมีระดับสูงที่สุด และพบว่าเรื่องการรับแจ้งซ่อม ความรวดเร็วในการซ่อมแซมและเรื่องเกิดความเสียหายควรปรับปรุง เพื่อเป็น

²³ กิตติธัช อัมวัฒนกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553).

การพัฒนางานและพัฒนาการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น²⁴ อีกทั้งก็ปรากฏในงาน **วาทีตต์ เรียมริมมะตัน** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า สาธารณะสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านถนน ด้านน้ำประปาและด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านถนนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอของถนนกับความจำเป็นในการสัญจรสูงที่สุด ด้านน้ำประปามีความพึงพอใจเกี่ยวกับขนาดท่อส่งน้ำประปามีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านไฟฟ้า สาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมสูงที่สุด ด้านทางระบายน้ำมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประเภทของทางระบายน้ำมีความเหมาะสมสูงที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พื้นที่อยู่อาศัยมีผลต่อความพึงพอใจด้านถนน ด้านน้ำประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านทางระบายน้ำ²⁵ และในงานของ **สาธิต วายลม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ จากผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านไฟฟ้าหรือแสงสว่าง รองลงมาคือ ด้านประปาและด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านถนน ตามลำดับ²⁶

2.4.2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น พิจารณาได้จากงานของ **ดิษฐพล กอหรั่งกุล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการ

²⁴ อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์” (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2554).

²⁵ วาทีตต์ เรียมริมมะตัน, “ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา” (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556).

²⁶ สาธิต วายลม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ” (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558).

ก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ อายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่มีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ²⁷

2.4.3 การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประกอบ โยธาฤทธิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธารราษฎร์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านระบบไฟฟ้า ด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านระบบระบายน้ำ และด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามเพศและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกันความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05²⁸

ในลักษณะเดียวกันก็ปรากฏในงานของถาวร ทองโต ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามการโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล ดงดอน อำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับ 4 ด้าน คือ ด้านการผังเมืองและการควบคุม

²⁷ ดิษฐพล กอหรั่งกุล, “ประสิทธิผลโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี” (ปัญหาพิเศษการบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546).

²⁸ ประกอบ โยธาฤทธิ์, “ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธารราษฎร์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2557).

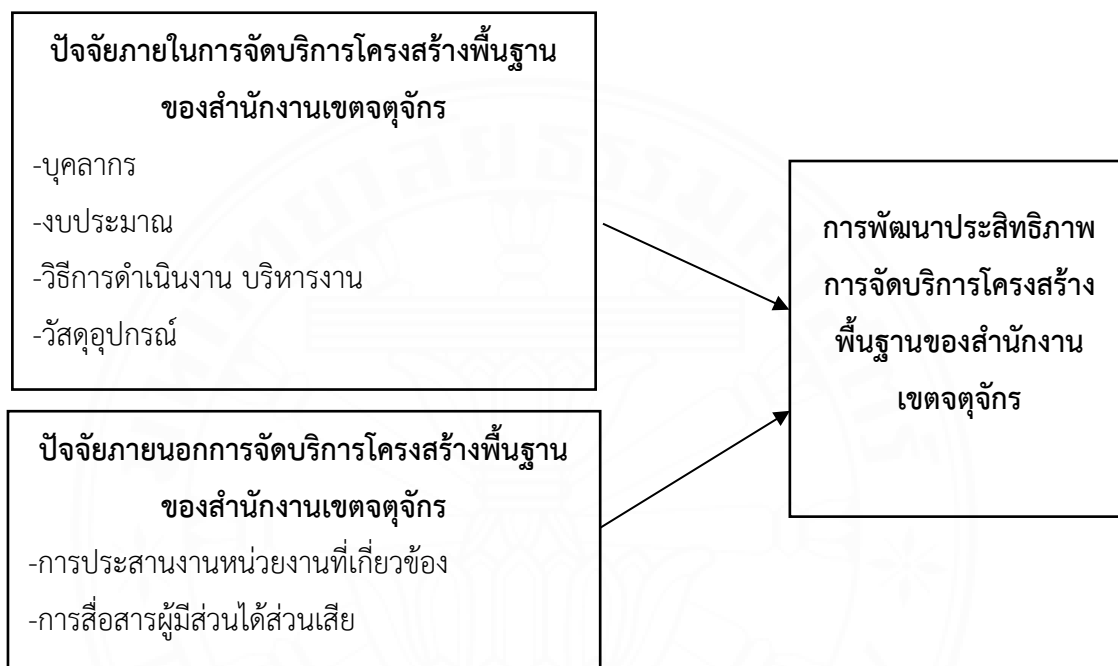
อาคารด้านสาธารณูปโภค ด้านการคมนาคม ด้านสาธารณูปการ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าประชาชนที่มีเพศและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05²⁹ อีกทั้งยังมีความเกี่ยวเนื่องกับของพิสันต์ ลำเพยพล ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงตา อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ด้านการคมนาคมและด้านไฟฟ้าสาธารณะและโดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามเพศ และอายุโดยรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน³⁰

²⁹ ถาวร ทองโท, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามการโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลดงดอน อำเภอนาคู” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2558)

³⁰ พิสันต์ ลำเพยพล, “การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556)

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง จากแนวคิดของนักวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงเงื่อนไข ข้อจำกัดของการบริหารโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร และนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ โดยผู้วิจัยได้ออกแบบกรอบการวิเคราะห์ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์กรอบนโยบายผู้ว่ากรุงเทพมหานครและศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร จากนั้นวิเคราะห์การแปลงนโยบายมาสู่การปฏิบัติของสำนักงานเขต โดยพิจารณาจากบริบทว่าสำนักงานเขตจตุจักรมีสภาพสังคมโครงสร้างที่อยู่ในเขตเมืองและมีปัญหาความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ต้องดำเนินการแก้ไขตามกรอบโครงการของฝ่ายโยธาที่ดำเนินการในงบประมาณ 2567 เช่น ปรับปรุงระบบระบายน้ำ ถนน ทางเท้า เป็นต้น ในการวิเคราะห์นี้ การบริหารโครงการมีปัจจัยที่เกื้อหนุนไม่ว่าจะเป็นทำให้ความร่วมมือ การประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น การประปา เป็นต้น

บทที่ 3

ข้อมูลทั่วไปของฝ่ายโยธาสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

บทนี้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของฝ่ายโยธาสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคอนกรีตพื้นฐาน และข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตจตุจักร

3.1 อำนาจและหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคอนกรีตพื้นฐาน

3.1.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดให้ กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีระเบียบการบริหารตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

มาตรา 89¹ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายอื่น ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ ดำเนินกิจการในเขตกรุงเทพมหานครในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทั้งนี้ ตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร และตามกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร
- (2) การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด
- (3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (4) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (5) การผังเมือง
- (6) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (7) การจัดการจราจรและการวิศวกรรมจราจร
- (7/1) การส่งเสริมและสนับสนุนสถานีดำรง และหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ตาม (1) และ (7)
- (8) การขนส่ง

¹ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2542, มาตรา 89, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 102 ตอนที่ 115 (31 สิงหาคม 2528): 41.

- (9) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- (10) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (11) การควบคุมอาคาร
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การพัฒนาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- (14 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- (15) การสาธารณสุข
- (16) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (17) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (18) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (19) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (20) การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยใน

โรงแรมสรรพ และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

- (21) การจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งส่งเสริม

และสนับสนุนการจัดการศึกษา

- (22) การสาธารณสุข
- (23) การสังคมสงเคราะห์
- (24) การส่งเสริมการกีฬา
- (25) การส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- (27) การพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร

- (27) หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายระบุให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด

นายอำเภอ เทศบาลนคร หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย หรือที่กฎหมายระบุเป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

มาตรา 90² ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 89 ให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร รองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร รองปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการที่เป็นสำนักหรือเทียบเท่าสำนัก ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต และข้าราชการ

² พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2542, มาตรา 90, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 102 ตอนที่ 115 (31 สิงหาคม 2528): 43.

กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้ง เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่สำหรับปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และให้มีฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามวรรคหนึ่งมีอำนาจเข้าไปในอาคารหรือบริเวณที่ตั้งอาคารที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบัญญัติดังกล่าว ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการของสถานที่นั้น และเพื่อการนี้ให้มีอำนาจสอบถามข้อเท็จจริงหรือสั่งให้แสดงเอกสารหรือหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องจากบุคคลที่อยู่หรือทำงานในสถานที่นั้น และให้มีอำนาจยึดหรืออายัดเอกสาร หลักฐาน ยานพาหนะ หรือสิ่งใด ๆ ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด รวมทั้งให้มีอำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดได้ด้วย

ในกรณีที่มีการจับกุมผู้กระทำความผิดตามวรรคสอง ถ้าผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนักหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งมีฐานะเป็นสำนัก ผู้อำนวยการเขต แล้วแต่กรณี เห็นว่าผู้ต้องหาไม่ควรได้รับโทษจำคุกให้มีอำนาจเปรียบเทียบกำหนดค่าปรับได้ เมื่อผู้ต้องหาชำระค่าปรับตามจำนวนที่พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวกำหนดภายในสามสิบวันนับแต่วันที่มีการเปรียบเทียบ ให้ถือว่าคดีเลิกกัน

ถ้าผู้ต้องหาไม่ยอมตามที่ปรับ หรือเมื่อยอมแล้วไม่ชำระค่าปรับภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้งมีอำนาจในการสอบสวนและมีฐานะเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เงินค่าปรับตามมาตรานี้ให้เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานคร

3.2 สำนักงานเขตจตุจักร

แต่เดิมเขตจตุจักรก็คือแขวงลาดยาว ซึ่งเป็นเขตปกครองในพื้นที่ของเขตบางเขน เนื่องจากท้องที่เขตบางเขนมีพื้นที่รับผิดชอบเป็นจำนวน 173.81 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีพลเมืองอาศัยอยู่หนาแน่น และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น พื้นที่บางแขวงอยู่ห่างไกลจากสำนักงานเขต โดยเฉพาะแขวงลาดยาวซึ่งเป็นแขวงหนึ่งในจำนวน 9 แขวงของเขตบางเขน มีประชากรหนาแน่นและมีความเจริญสูงเพื่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนและการบริหารงาน จึงได้มีการแบ่งพื้นที่เขตบางเขนออกเป็น 3 เขต คือ เขตบางเขน เขตดอนเมือง และเขตจตุจักร โดยให้แขวงลาดยาวทั้งหมดเป็นพื้นที่การบริหารของเขตจตุจักร และแยกมาเปิดทำการสำนักงานเขตบางเขน สาขาจตุจักร ณ อาคารเลขที่ 1678/1-4 ระหว่างซอยพหลโยธิน 30 กับซอยพหลโยธิน 32 เมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2532 จนกระทั่งจัดตั้งขึ้นเป็นสำนักงานเขตจตุจักร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2532 ต่อมาได้รับงบประมาณจากกรุงเทพมหานครเป็นเงิน 144,548,068.- บาท เพื่อสร้างอาคารที่

ทำการถาวร โดยเป็นอาคาร 9 ชั้น พร้อมด้วยชั้นใต้ดินและชั้นดาดฟ้า ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 5 ซอยวิภาวดีรังสิต 34 เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2538 เป็นต้นมา

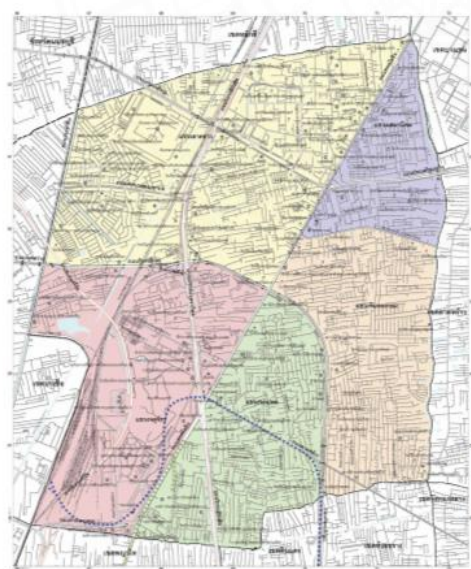
3.2.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

เขตจตุจักรตั้งอยู่บริเวณฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาหรือฝั่งพระนคร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่การปกครองต่าง ๆ เรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตหลักสี่ มีคลองบางเขนเป็นเส้นแบ่งเขต
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตบางเขนและเขตลาดพร้าว มีคลองบางบัวและคลองลาดพร้าวเป็นเส้นแบ่งเขต
- ทิศใต้ ติดต่อกับเขตห้วยขวาง เขตดินแดง และเขตพญาไท มีคลองน้ำแก้ว คลองพระยาเวก และคลองบางซื่อเป็นเส้นแบ่งเขต
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตบางซื่อและอำเภอเมืองนนทบุรี (จังหวัดนนทบุรี) มีทางรถไฟสายเหนือและคลองประปาเป็นเส้นแบ่งเขต

3.2.2 การแบ่งเขตการปกครอง

เขตจตุจักรแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 5 แขวง ได้แก่ แขวงลาดยาว แขวงจตุจักร แขวงจอมพล แขวงเสนานิคม แขวงจันทรเกษม



พื้นที่การปกครอง เขตจตุจักร

32.908 ตร.กม.

แบ่งเขตการปกครองเป็น 5 แขวง คือ

1. แขวงลาดยาว	พื้นที่	10.69	ตร.กม.
2. แขวงจตุจักร	พื้นที่	7.878	ตร.กม.
3. แขวงจอมพล	พื้นที่	5.488	ตร.กม.
4. แขวงเสนานิคม	พื้นที่	2.826	ตร.กม.
5. แขวงจันทรเกษม	พื้นที่	6.026	ตร.กม.

ภาพที่ 3.1 การแบ่งเขตการปกครองเขตจตุจักร

ที่มา: ระบบภูมิสารสนเทศกลางกรุงเทพมหานคร, “แผนที่เขตปกครอง,” สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2568, <https://district.bangkok.go.th/SEDPortal/map1/>.

3.2.3 อำนาจหน้าที่

เขตจตุจักร

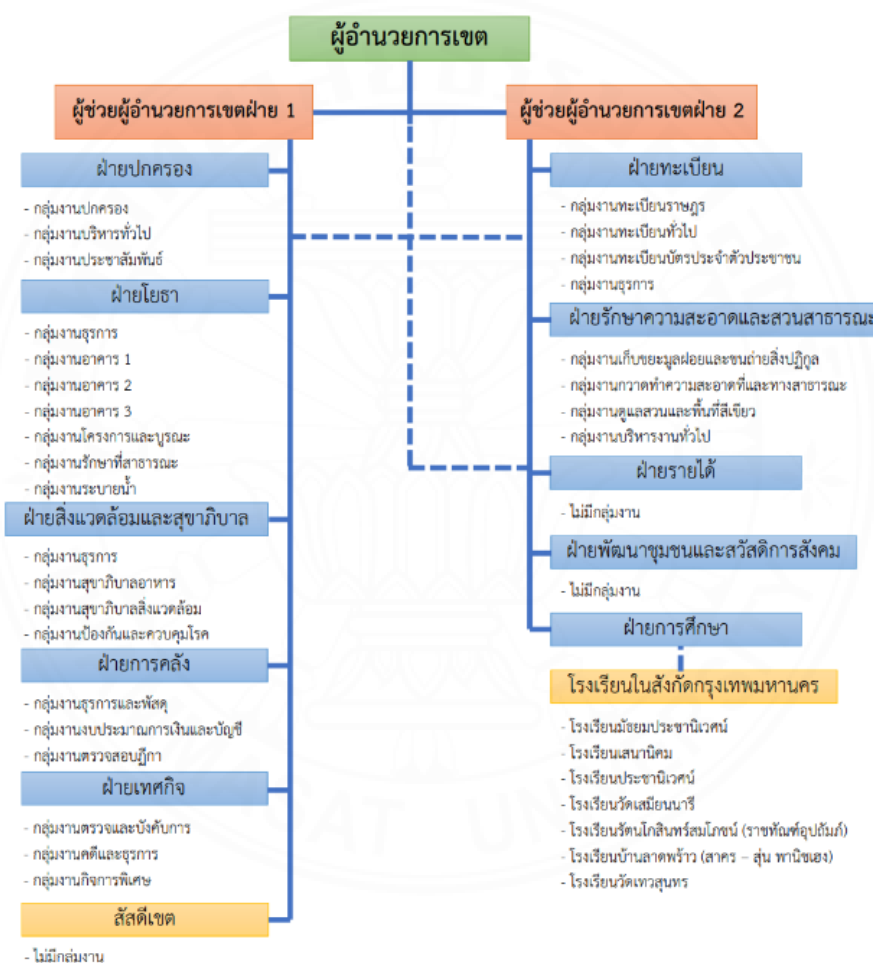
มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุข การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและ฼าปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายโยธา

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม และการปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดถนน หินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่าง ๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณสุข โภค การจัดหาและการจัดการมสที่ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่นเพื่อกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่นโดยวิธีตกลงซื้อขาย การขออนุญาตและการจัดซื้อโดยวิธีปรองดองตามมติ คณะรัฐมนตรี การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษา คู คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางแผนและจัดทำผังเมืองประเภทต่าง ๆ การควบคุมอาคารตามที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต ประสานสำนักจราจรและขนส่งในการจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาด ป้ายชื่อซอย ป้ายจราจร

และกระโจมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน การทาสี ตีเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคันชะลอความเร็ว การติดตั้ง guard-rail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และรวมถึงการสำรวจออกแบบ หรือประมาณราคาเพื่อขอบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย³

3.2.4 โครงสร้างองค์กร และอัตรากำลัง



ภาพที่ 3.2 โครงสร้างองค์กร และอัตรากำลัง

ที่มา: สำนักงานเขตจตุจักร, “โครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง,” 2568, <https://webportal.bangkok.go.th/chatuchak/page/sub/410/โครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง>

³ ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในหน่วยงานและการกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ (59), *ราชกิจจานุเบกษา* เล่มที่ 123 ตอนที่ 44 ง (27 เมษายน 2559): 61.

อัตรากำลัง สำนักงานเขตจตุจักร

ลำดับ	สังกัด	ข้าราชการ			ลูกจ้างประจำ			ลูกจ้างชั่วคราว		
		กรอบ	ครอง	ว่าง	กรอบ	ครอง	ว่าง	กรอบ	ครอง	ว่าง
๑	ฝ่ายปกครอง	๑๗	๑๔	๓	๗	๗	-	๒	๑	๑
๒	ฝ่ายทะเบียน	๒๐	๑๘	๒	๑	๑	-	-	-	-
๓	ฝ่ายโยธา	๒๐	๑๘	๒	๔๑	๔๑	-	๑๔	๑๐	๔
๔	ฝ่ายสิ่งแวดล้อม	๑๓	๙	๔	๕	๕	-	๑	๑	-
๕	ฝ่ายรายได้	๑๕	๑๔	๑	๓	๓	-	-	-	-
๖	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	๑๖	๑๖	-	๔๙๙	๔๙๓	๖	๔๑๖	๓๕๘	๕๘
๗	ฝ่ายการศึกษา	๗	๕	๒	๓	๓	-	-	-	-
๘	ฝ่ายการคลัง	๑๔	๑๒	๒	๑	๑	-	-	-	-
๙	ฝ่ายเทศกิจ	๑๕	๑๔	๑	๔๖	๔๔	๒	๑๓	๙	๔
๑๐	ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑๔	๑๓	๑	๔	๔	-	-	-	-
รวม		๑๕๑	๑๓๓	๑๘	๖๑๐	๖๐๒	๘	๔๔๖	๓๗๙	๖๗

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ม.ค. 2568

ภาพที่ 3.3 จำนวนอัตรากำลัง

ที่มา: สำนักงานเขตจตุจักร, “โครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง,” 2568, <https://webportal.bangkok.go.th/chatuchak/page/sub/410/โครงสร้างองค์กร-และอัตรากำลัง>

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร โดยการศึกษาในครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการและการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำในเขตเมือง โดยเฉพาะงานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล จากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 นโยบายและแนวทางการบริหารโครงการโครงสร้างพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานเขตจตุจักรซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบโครงการในพื้นที่ พบว่า นโยบายหลักของสำนักงานเขตจตุจักรในปีงบประมาณ 2567 มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเชิงป้องกันปัญหา เช่น การระบายน้ำและการจราจร เพื่อรองรับความหนาแน่น ของประชากรในเขตเมือง สอดคล้องกับนโยบายของกรุงเทพมหานครที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถของเมืองให้ทนทานต่อสภาพอากาศเปลี่ยนแปลงอย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่สำคัญในการดำเนินงาน คือ ข้อจำกัดของพื้นที่แออัด การประสานงานกับหลายหน่วยงาน และข้อจำกัดด้านงบประมาณ สำนักงานเขตมีการพัฒนากลไกการขับเคลื่อนนโยบายผ่านการทำงานร่วมกับสำนักการโยธา สำนักระบายน้ำ และภาคประชาชน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การลงพื้นที่จริง การใช้ข้อมูล GIS และการติดตามผลแบบรายไตรมาส

สำนักงานเขตจตุจักรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะระบบระบายน้ำเพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง และบรรเทาปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก นโยบายปีงบประมาณ 2567 จึงเน้นการพัฒนาเชิงป้องกัน ปรับปรุงระบบท่อระบายน้ำเดิม เพิ่มขีดความสามารถของระบบรองรับน้ำฝน รวมถึงปรับปรุงถนนและผิวทางที่ได้รับผลกระทบการดำเนินงานใช้แนวทางการประสานงานแบบบูรณาการ ร่วมกับหน่วยงานหลัก เช่น สำนักการระบายน้ำ สำนักการโยธา การประสานครหลวง สถานีตำรวจนครบาล และภาคประชาชน เพื่อให้เกิดผลในทาง

ปฏิบัติ โดยมีการประชุมร่วมกันทุกไตรมาสและมีการตรวจเยี่ยมพื้นที่ก่อสร้างร่วมกับชุมชน ในจุดที่อ่อนไหว¹

โครงการพัฒนาระบบระบายน้ำในเขตเมืองมีลักษณะเฉพาะที่ซับซ้อน โดยเฉพาะในเรื่องข้อจำกัดเชิงกายภาพ เช่น ถนนคับแคบ ความหนาแน่นของอาคาร และท่อระบายน้ำเดิมที่ไม่เชื่อมโยงกัน สำนักงานเขตมีแนวทางการกำกับดูแลที่เน้น "การบูรณาการหลายภาคส่วน" โดยมีทั้งสำนักงานการระบายน้ำ สำนักงานโยธา และหน่วยตรวจสอบภายในร่วมกันประเมินการบริหารงบประมาณเน้นความยืดหยุ่น โดยใช้แนวทางการของบผูกพันข้ามปี และการสำรองงบฉุกเฉินในโครงการที่มีความเสี่ยงซึ่งเป็นรูปแบบที่ ช่วยให้โครงการไม่สะดุดจากภาวะงบประมาณล่าช้า ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คือ ควรจัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบกลางในระดับเขต ที่มีตัวแทนจากชุมชน นักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การติดตามและตรวจสอบเกิดขึ้นอย่างโปร่งใสและยั่งยืน

สำนักงานเขตใช้แนวทางการบริหารแบบบูรณาการ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการระดับเขตเพื่อตรวจสอบโครงการ ประกอบด้วยตัวแทนชุมชน ฝ่ายโยธา และเจ้าหน้าที่ธุรการที่ทำหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใสแม้มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและพื้นที่การทำงาน แต่สำนักงานเขตได้ใช้แนวทางการบริหารแบบยืดหยุ่น เช่น การขอผูกพันงบประมาณข้ามปี และการปรับรูปแบบงานให้เหมาะสมกับความแออัดของพื้นที่²

บทบาทสนับสนุนของผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักรมีบทบาทในการเร่งรัด ติดตาม แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และประสานกับฝ่ายบริหารเขตหรือหน่วยงานอื่นเพื่อสนับสนุนฝ่ายโยธาให้ดำเนินงานต่อได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาหลักของการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล สภาพพื้นที่ก่อสร้างแคบ รวมถึงข้อร้องเรียนของประชาชนเป็นปัญหาที่กระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวม อุปสรรคด้านงบประมาณและข้อกฎหมาย การจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องดำเนินการตามระเบียบราชการอย่างเข้มงวด ทำให้บางโครงการล่าช้า นอกจากนี้กฎหมายด้านการเวนคืนพื้นที่ยังเป็นอุปสรรคในบางจุดข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนฝ่ายโยธาทั้งด้านนโยบาย งบประมาณ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดอุปสรรคระหว่างดำเนินงาน เช่น การร้องเรียนจากประชาชน หรือปัญหาด้านการจราจรอุปสรรคหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ

¹ ผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

² ผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

โครงการ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ การขาดแคลนแรงงาน และการประสานงานข้ามฝ่ายงานที่ไม่คล่องตัว การเสนอแนวทางแก้ไขเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากร การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย และการจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุนเฉพาะกิจ³

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ช่วยผู้อำนวยการมีบทบาทสำคัญในด้านการประสานงานและกำกับติดตามโครงการ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายโยธากับหน่วยงานอื่น รวมทั้งผลักดันโครงการให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารเขตและกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อจำกัดด้านพื้นที่แคบในเขตเมือง การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ ความล่าช้าจากการขออนุญาตก่อสร้าง รวมทั้งการรบกวนวิถีชีวิตของชาวบ้านในระหว่างดำเนินโครงการ ล้วนเป็นอุปสรรคสำคัญการบริหารงบประมาณและทรัพยากรมีข้อจำกัดเรื่องการใช้งบประมาณประจำปีซึ่งต้องวางแผนล่วงหน้าขาดความยืดหยุ่น รวมถึงขาดบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เพียงพอในการควบคุมและตรวจสอบงานโยธาย่างใกล้ชิดข้อเสนอแนะการปรับปรุงเสนอให้มีการวางแผนเชิงรุก เพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณ และ นำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยในกระบวนการบริหารโครงการ เช่น GIS, ระบบติดตามแบบเรียลไทม์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักรมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและประสานงานระหว่างฝ่ายโยธากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามนโยบายของสำนักงานเขตและกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะการเร่งรัดโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด และ อำนวยความสะดวกด้านงบประมาณและทรัพยากร อย่างไรก็ตาม พบอุปสรรคสำคัญ เช่น พื้นที่ก่อสร้างคับแคบ ปัญหาการประสานงานข้ามหน่วยงาน และข้อจำกัดด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นปัญหาซ้ำซากในการดำเนินโครงการโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง การบริหารทรัพยากรจึงต้องอาศัยการจัดลำดับความสำคัญ และการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์จากฝ่ายบริหารเขต⁴

4.2 การรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

สำนักงานเขตจตุจักรมีการวิเคราะห์จุดแข็งของตนว่าอยู่ที่ ความสามารถในการลงพื้นที่เร็ว ประสานงานได้หลากหลายหน่วยงาน และเข้าถึงประชาชนได้โดยตรง ส่วนจุดอ่อนที่พบ ได้แก่ ความล่าช้าด้านงบประมาณและข้อจำกัดเชิงโครงสร้างภายในองค์กรมีความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งทีมเฉพาะกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานในแต่ละแขวง การนำเทคโนโลยีเข้า

³ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัณภฏ มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

⁴ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัณภฏ มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

มาช่วย เช่น ระบบตรวจสอบงานผ่านแอปพลิเคชันภายใน และการพัฒนาแบบสำรวจความคิดเห็นออนไลน์ โดยเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นทางข้อเสนอแนะที่สำคัญเพื่อเพิ่มการเข้าถึง คือการ จัดจุดบริการเคลื่อนที่ในชุมชน และใช้ระบบสื่อสารออนไลน์ผ่านไลน์กลุ่ม/เพจเขต ในการแจ้งข่าวโครงการ ถือเป็นแนวทางที่สะท้อนถึงความเข้าใจต่อพฤติกรรมผู้รับบริการในยุคดิจิทัล

สำนักงานเขตจตุจักรตระหนักถึงความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน จึงได้พัฒนาเครื่องมือสื่อสารเพื่อรับฟังและประเมินข้อเสนอแนะจากประชาชน โดยมีการใช้ช่องทางดิจิทัล เช่น LINE Official Page, แบบสำรวจ Google Form และจัดเวทีประชาคมย่อยตามแขวงต่าง ๆ จากการวิเคราะห์ พบว่าข้อเสนอแนะจากประชาชนมีผลต่อการปรับแผนงานในบางจุด เช่น การเปลี่ยนช่วงเวลาการก่อสร้าง การเพิ่มป้ายแจ้งเตือน และการเว้นทางเดินคนข้ามในพื้นที่ก่อสร้าง ทั้งนี้ สำนักงานเขตมีแผนพัฒนาทีมเฉพาะกิจในแต่ละแขวงเพื่อรับมือกับปัญหาเฉพาะจุด และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการควบคุมคุณภาพงาน เช่น Traffy fondue เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบคุณภาพ⁵

สำนักงานเขตจตุจักรให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงประชาชน โดยใช้เครื่องมือหลายรูปแบบ เช่น การสำรวจชุมชน การจัดเวทีประชาคม การเปิดรับข้อเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ และการทำประชาพิจารณ์ในระดับแขวงโครงการหลายโครงการ เช่น การปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยพหลโยธิน 40 จากถนนพหลโยธินถึงซอยพหลโยธิน 40 แยก 10 และงานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 36 แยก 1-8 ถึงบ้านเลขที่ 16/280 เกิดจากข้อเสนอของประชาชนในชุมชนที่ประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก สำนักงานเขตมีการสื่อสารกับประชาชนผ่านทั้งป้ายประกาศ, เพจ Facebook, LINE Official และการจัดเจ้าหน้าที่ลงชี้แจงโดยตรง ซึ่งช่วยลดความเข้าใจผิด และลดการต่อต้านในระหว่างการก่อสร้าง อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาการร้องเรียนในบางจุด เช่น เสียงดังจากเครื่องจักรในเวลากลางคืน หรือการปิดเส้นทางโดยไม่แจ้งล่วงหน้าสำหรับการติดตามและประเมินผล มีการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ และประชุมรับฟังข้อเสนอแนะหลังโครงการ โดยมีข้อเสนอในการพัฒนาเพิ่ม คือ การเผยแพร่รายงานความก้าวหน้าของโครงการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและโปร่งใสมยิ่งขึ้น

โครงการดังกล่าวได้รับการเสนอจากภาคประชาชนผ่านการร้องเรียนและเวทีรับฟังความเห็นของชุมชน เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำซากมานานหลายปีสำนักงานเขตมีแนวทางในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประกาศ เวทีพบประชาชน LINE/FB รวมถึงเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ภาคสนาม เพื่อสร้างความเข้าใจและลดข้อขัดแย้ง ขณะเดียวกันก็เปิดพื้นที่ให้ประชาชน

⁵ ผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัณภฏ มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผ่านช่องทางร้องเรียนและการจัดเวทีประเมินความพึงพอใจหลังโครงการเสร็จสิ้น⁶

การสำรวจปัญหาและความต้องการจากชุมชนสำนักงานเขตใช้การจัดประชาคมหมู่บ้าน ร่วมกับการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยฝ่ายโยธาและฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อเข้าใจ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานในระดับพื้นที่ แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนมีการจัดประชุมรับฟัง ความคิดเห็นก่อนดำเนินโครงการ จัดเวทีหารือในชุมชน และเปิดโอกาสให้ตัวแทนชุมชนร่วมเป็น คณะทำงานระดับเขตในบางกรณี ตัวอย่างโครงการจากภาคประชาชน เช่น โครงการระบายน้ำบริเวณ ชุมชนโชคชัยรวมใจซึ่งเป็นผลจากข้อเสนอของประชาชนในช่วงหน้าฝนที่น้ำท่วมซ้ำซากการสื่อสารกับ ชุมชนในพื้นที่ก่อสร้างมีการจัดทำแผ่นพับ แจกส่งลงหน้า วางป้ายประชาสัมพันธ์ และใช้ช่องทาง ออนไลน์ของเขตเพื่อสร้างความเข้าใจ เช่น Facebook, Line Official การเปิดให้ประชาชนติดตาม และตรวจสอบประชาชนสามารถติดตามผ่านแอปพลิเคชัน “Traffy Fondue” หรือแจ้งปัญหา กับ ศูนย์บริการเขตโดยตรง มีคณะกรรมการติดตามบางโครงการในเขตนำร่องปัญหาการต่อต้านโครงการ มีบ้างในช่วงเริ่มต้น โดยเฉพาะบริเวณร้านค้าและบ้านเรือนใกล้จุดก่อสร้าง แต่สามารถแก้ไขได้ด้วยการ พูดคุยและชดเชยผลกระทบอย่างเหมาะสม การร้องเรียนของประชาชนพบที่มีการร้องเรียนเรื่อง ผุพัง เสีย และปัญหาการจราจรในช่วงก่อสร้าง สำนักงานเขตมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหลากหลาย และดำเนินการตอบสนองทันทีหากเร่งด่วน แนวทางประเมินความพึงพอใจใช้แบบสอบถามหลังเสร็จ โครงการ การจัดเวทีประเมินร่วมกับชุมชน และการสำรวจความพึงพอใจทางโทรศัพท์หรือออนไลน์ เป็นเครื่องมือหลัก

สำนักงานเขตจตุจักรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยจัดประชุมรับ ฟังความคิดเห็นจากชุมชนก่อนดำเนินโครงการ มีการใช้ช่องทางออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ และ เปิดให้ชุมชนร่วมเสนอแนะปัญหาที่มีการยกตัวอย่างโครงการที่เริ่มจากความต้องการของประชาชน เช่น โครงการระบายน้ำในพื้นที่ชุมชนที่น้ำท่วมซ้ำซาก ในขณะเดียวกันก็พบที่มีการร้องเรียนและการ คัดค้านจากประชาชนในช่วงก่อสร้าง ซึ่งสำนักงานเขตใช้การสื่อสารเชิงรุก การเยียวยา และการรับฟัง ข้อเสนอแนะเพื่อลดแรงต้าน สำนักงานเขตมีแนวทางประเมินผลโครงการโดยใช้แบบสอบถามหลัง สิ้นสุดโครงการ เวทีประเมินร่วมกับชุมชน และการสำรวจความพึงพอใจอย่างเป็นระบบ⁷

⁶ ผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัณภฏ มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

⁷ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัณภฏ มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขต จตุจักร, 28 เมษายน 2568.

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากโครงการในระดับ ปานกลางถึงสูง โดยเฉพาะในช่วงดำเนินงาน เช่น การจราจรติดขัด เสียงดัง ฝุ่นละออง และการเข้าถึงบ้านเรือนลำบาก อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับผลกระทบดังกล่าวในฐานะที่เป็นการพัฒนาในระยะยาวการรับฟังความคิดเห็นและผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากโครงการดังนี้

- 1) ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบชั่วคราวจากการก่อสร้าง เช่น ฝุ่นละออง เสียงดัง และการจราจรติดขัดในช่วงเวลาที่ดำเนินงาน
- 2) มีความคิดเห็นว่าการแจ้งข่าวสารล่วงหน้าจากสำนักงานเขตยังไม่ทั่วถึง บางส่วนได้รับข้อมูลช้า
- 3) ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพงานก่อสร้าง แต่ต้องการให้มีการดูแลทำความสะอาดพื้นที่หลังงานก่อสร้างเสร็จดีขึ้น
- 4) ข้อร้องเรียนสำคัญคือความล่าช้าในบางช่วงเวลาและการระบายน้ำที่ยังไม่สมบูรณ์ในช่วงฝนตกหนัก

ประชาชนได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินโครงการ โดยผลกระทบหลักคือความไม่สะดวกชั่วคราว เช่น ฝุ่น เสียงดัง และการจราจรติดขัด ซึ่งเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ในงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากนี้ยังพบปัญหาการระบายน้ำไม่สมบูรณ์ในบางช่วงหลังการก่อสร้างเสร็จ ซึ่งเป็นจุดที่ต้องเร่งปรับปรุงเพื่อป้องกันปัญหาน้ำท่วมซ้ำซ้อน

ประชาชนส่วนหนึ่งสะท้อนว่า การประชาสัมพันธ์โครงการของสำนักงานเขตยังไม่ครอบคลุมและต่อเนื่อง ทำให้การรับรู้ข้อมูลไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ที่ไม่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยประชาชนเรียกร้องให้มีการใช้หลายช่องทางสื่อสาร เช่น เสียงตามสาย โซเชียลมีเดีย ประชุมชุมชน หรือป้ายประกาศที่ชัดเจนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน ดังนี้

- 1) ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบระบายน้ำต้องปรับปรุงให้รองรับน้ำฝนได้มากขึ้น และถนนควรปรับปรุงผิวจราจรให้เรียบเนียน
- 2) เสนอให้สำนักงานเขตเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น ผ่านแอปพลิเคชัน หรือประชุมชุมชนออนไลน์
- 3) การมีส่วนร่วมของประชาชนควรเริ่มตั้งแต่ขั้นวางแผนและออกแบบ เพื่อให้โครงการตอบโจทย์ความต้องการจริง

การสื่อสารระหว่างสำนักงานเขตกับประชาชนยังไม่ทั่วถึงและขาดความต่อเนื่อง ประชาชนบางกลุ่มได้รับข้อมูลล่าช้า ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและบางครั้งนำไปสู่ความไม่พอใจ

นอกจากนี้ ช่องทางรับฟังความคิดเห็นยังจำกัดและไม่หลากหลายเพียงพอ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาและเพิ่มช่องทางสื่อสารให้ทันสมัยและเข้าถึงง่าย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนและติดตามโครงการยังมีจำกัด ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลผ่านเวทีประชุมชุมชนหรือการประกาศ แต่ไม่มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นหรือร่วมตัดสินใจโดยตรงในขั้นตอนสำคัญ เช่น การเลือกวิธีออกแบบหรือช่วงเวลาก่อสร้างมีคุณภาพและผลกระทบจากโครงการ ดังนี้

1) พบว่ามีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันในช่วงก่อสร้าง แต่ประชาชนยอมรับเพราะเข้าใจว่าเป็นการพัฒนาระยะยาว

2) จุดอ่อนของการให้บริการคือการสื่อสารข้อมูลไม่ต่อเนื่อง และบางครั้งยังขาดการอัปเดตสถานะโครงการอย่างเป็นระบบ

3) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจและลดความไม่แน่ใจในพื้นที่

4) เสนอให้มีช่องทางรับฟังเสียงสะท้อนที่หลากหลายและตอบสนองรวดเร็ว

แม้ว่าประชาชนจะพึงพอใจในคุณภาพของงานก่อสร้างโดยรวม แต่ยังมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการดูแลพื้นที่และความสะอาดหลังงาน รวมถึงการบริหารจัดการโครงการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่สูงกว่าเดิม

ในการดำเนินโครงการพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักงานเขตมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในระดับที่พอใช้ โดยเฉพาะกรณีที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต เช่น การปิดทางเข้า-ออก หรือการขุดถนนในช่วงเวลาคับขัน แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านความเร็วและความต่อเนื่องในการติดตามผลการแก้ไขการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้การสำรวจข้อมูลผ่านการประชุมชุมชนหรือคำประกาศในพื้นที่

2) ตัวอย่างโครงการพัฒนาที่มาจากชุมชน เช่น การปรับปรุงทางเท้าและติดตั้งไฟส่องสว่างในซอย

3) เสนอให้สำนักงานเขตจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงประชาชน

4) การสื่อสารและขอความร่วมมือในอดีตมีทั้งประสบผลสำเร็จและข้อจำกัด โดยเฉพาะการเข้าถึงกลุ่มประชาชนบางกลุ่ม

การมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยังอยู่ในระดับเริ่มต้น ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ผ่านช่องทางประชุมชุมชนและประกาศในพื้นที่ แต่ยังขาดการมีส่วนร่วมเชิงลึกตั้งแต่ขั้นตอนวางแผนและการติดตามตรวจสอบ ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกของประชาชนต่อโครงการว่าถูกกลະเล

หรือไม่ นอกจากนี้ ปัญหาการต่อต้านจากประชาชนส่วนหนึ่งมีรากฐานมาจากความขาดข้อมูลและความเข้าใจ จึงจำเป็นต้องเสริมสร้างความรู้และสร้างความเชื่อมั่นผ่านกระบวนการสื่อสารที่โปร่งใสและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างแท้จริง

การบริหารโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

การปฏิบัติโครงการของฝ่ายโยธาเป็นการปฏิบัติงานตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2567 หลายโครงการ อาทิ การก่อสร้างบ่อสูบน้ำหมู่บ้านซีเมนต์ไทย งานปรับปรุงซอยพหลโยธิน 37 ตั้งแต่ถนนพหลโยธินถึงโรงเรียนอรรถมิตร รวมถึงงานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 ซึ่งเน้นการขยายขนาดท่อและเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำในพื้นที่ต่ำ แนวทางพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยึดตามแผนแม่บทของสำนักงานเขตจตุจักร โดยเน้นการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เช่น การลอกท่อระบายน้ำประจำปีโดยกรมราชทัณฑ์ การขุดลอกท่อโดยกลุ่มงานระบายน้ำ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกรุงเทพมหานครประจำปี 2567 และการมีส่วนร่วมของประชาชนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเวทีรับฟังความคิดเห็นเบื้องต้น และบางรายแจ้งปัญหาโดยตรงผ่านแอปพลิเคชัน “Traffy Fondue” หรือผ่านผู้แทนชุมชน

การดำเนินงานที่เน้นเชิงรุก เช่น การตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบท่อด้วยเทคโนโลยีใหม่ (GIS) รวมถึงการใช้วิธีบริหารทรัพยากรแบบเร่งช่วงแล้งเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาจากฝนตก อย่างไรก็ตาม โครงการยังเผชิญกับข้อจำกัดจากระบบราชการที่ต้องรออนุมัติหลายขั้นตอน ทำให้กระบวนการก่อสร้างล่าช้าปัญหาเชิงโครงสร้างนี้สะท้อนลักษณะของระบบราชการที่ยังไม่คล่องตัว และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเมืองหลวง⁸

การบริหารและควบคุมโครงการโครงสร้างพื้นฐานโครงการในปีงบประมาณ 2567 รวมถึงงานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 ที่เป็นโครงการหลัก และอีก 2-3 โครงการย่อย เช่น การก่อสร้างบ่อสูบน้ำหมู่บ้านซีเมนต์ไทย และงานปรับปรุงซอยพหลโยธิน 37 ตั้งแต่ถนนพหลโยธินถึงโรงเรียนอรรถมิตร ความท้าทายสำคัญคือพื้นที่แคบ การเข้าถึงยาก และต้องเร่งเวลาก่อสร้างที่ตรงกับฤดูฝน นอกจากนี้ยังมีปัญหากับผู้รับเหมาที่มีศักยภาพต่ำกลยุทธ์ในการพัฒนาเพิ่มระบบ e-Bidding เพื่อได้ผู้รับเหมาที่มีคุณภาพ และเน้นการติดตามผลงานแบบรายสัปดาห์ระบบควบคุมคุณภาพใช้ระบบประเมินคุณภาพก่อนส่งมอบงานร่วมกับฝ่ายตรวจสอบภายในของเขต และสุ่มตรวจหน้างานโดยผู้ควบคุมงาน ข้อเสนอแนะเสนอให้ปรับปรุงด้านทรัพยากรบุคคลของราชการให้มีคุณภาพ

⁸นายภัทรกร รังษิกโนตร หัวหน้าฝ่ายโยธา, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

เพื่อปรับปรุงระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลของราชการให้มีคุณภาพ และการใช้แบบมาตรฐานงานทางของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565 ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เมืองและการตระหนักถึงบริบทพื้นที่และความพยายามเชิงระบบที่เชื่อมโยงทั้งมิติโครงสร้างราชการ เทคโนโลยี และความต้องการของประชาชน⁹

กระบวนการทางเทคนิคและอุปสรรคในการดำเนินงาน¹⁰

การดำเนินโครงการและพัฒนาระบบงานปัญหาโครงสร้างหรือระบบราชการมีข้อจำกัดในการจัดซื้อจัดจ้างที่ล่าช้า และระเบียบราชการที่ต้องตรวจสอบซ้ำหลายขั้นตอน ทำให้การลงพื้นที่ล่าช้ากว่ากำหนดแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพฝ่ายโยธานำระบบ Project Monitoring (เช่น Power BI) เข้ามาใช้เพื่อวิเคราะห์ความก้าวหน้าของโครงการแบบเรียลไทม์ข้อเสนอการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเสนอให้ปรับเปลี่ยนมาตรฐานท่อในพื้นที่เมืองเก่าให้เหมาะสมกับปริมาณน้ำฝนที่เพิ่มขึ้น รวมถึงควรใช้ระบบ Smart Drainage ในอนาคตลำดับความสำคัญของโครงการแนะนำให้ใช้ข้อมูลจากระบบร้องเรียนของประชาชนและสถิติน้ำท่วมย้อนหลังเพื่อจัดลำดับความสำคัญโครงการ¹¹

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในการดำเนินโครงการก่อสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานงานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 เป็นซอยแคบ มีบ้านเรือนประชาชนอยู่ติดติดถนน ทำให้การนำเครื่องจักรขนาดใหญ่เข้าพื้นที่ทำได้ยากมาก เราต้องใช้เครื่องมือขนาดเล็กแทน อีกปัญหาคือท่อและสายสื่อสารเดิมได้ดินไม่ตรงกับแปลนที่ได้รับ ทำให้เราต้องหยุดงานเพื่อปรับแผนบ่อยครั้ง และช่วงที่ฝนตกน้ำจะท่วมหน้างาน ส่งผลให้เครื่องจักรใช้งานไม่ได้ ต้องรอให้น้ำแห้งก่อนถึงจะทำงานต่อได้ครับ ” ในการดำเนินงานก่อสร้างระบบระบายน้ำภายในซอยรัชดาภิเษก 32 ซึ่งเป็นพื้นที่อยู่อาศัยหนาแน่นและมีถนนแคบ อุปสรรคทางเทคนิคที่พบบ่อย ได้แก่

1. ข้อจำกัดด้านพื้นที่หน้างานแคบ ไม่สามารถใช้เครื่องจักรขนาดใหญ่ได้ ต้องใช้แรงงานคนและเครื่องจักรขนาดเล็กเป็นหลัก

⁹ นายภัทรกร รังษิณทร หัวหน้าฝ่ายโยธา, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

¹⁰ นายฐากร สุริยะไชย ตำแหน่งนายช่างโยธาปฏิบัติงาน, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

¹¹ นายภัทรกร รังษิณทร หัวหน้าฝ่ายโยธา, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

2. ปัญหาระบบสาธารณูปโภคมีท่อประปา เสไฟฟ้า สายสื่อสารเดิมอยู่ใต้ดินส่งผลให้การขุดวางท่อระบายน้ำใหม่ต้องใช้ความระมัดระวังในการทำงาน

3. ปัญหาน้ำท่วมขังระหว่างดำเนินการขณะดำเนินการมีฝนตกบ่อย ทำให้พื้นที่หน้างานเจอน้ำขัง เป็นอุปสรรคสร้างความล่าช้าในการก่อสร้าง

4. การจราจรแออัดต้องทำงานในช่วงเวลากลางคืนหรือวันหยุดเพื่อลดผลกระทบต่อประชาชน

ในกระบวนการออกแบบและก่อสร้างมีปัญหาแบบที่ใช้มักไม่อัปเดตข้อมูลภาคสนามจริง และบางครั้งมีการยึดตามมาตรฐานเดิมโดยไม่สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เช่น การวางท่อในระดับที่ทำให้ต้องขุดลึกเกินไป ทั้งที่พื้นที่มีข้อจำกัดเรื่องแรงดันดิน แบบที่ใช้ไม่สอดคล้องกับสภาพจริง (เช่น พื้นที่ลาดเอียงหรือระดับน้ำใต้ดิน) การตีความ TOR ผิดพลาดจากผู้รับเหมาทำให้ต้องรื้อแบบใหม่ การประสานกับหน่วยงานสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้าหรือประปา ไม่เป็นระบบสิ่งนี้เชื่อมโยงกับการตั้งงบประมาณปี เช่น โครงการ “งามวงศ์วาน 59” ที่มีงบสูงถึง 24 ล้านบาทต่อเนื่องจากปีงบประมาณก่อนหน้า

ข้อจำกัดด้านเทคนิคหรือมาตรฐานที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานมาตรฐานวัสดุและขั้นตอนก่อสร้างของภาครัฐยังล้าหลังในบางส่วน เช่น ไม่ระบุการใช้วัสดุป้องกันสนิมที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่กรดสูง รวมถึงระบบอนุมัติแบบใช้เวลาดำเนินการนาน ทำให้แผนงานติดขัด ใช้มาตรฐานท่อระบายน้ำเดียวกันทุกพื้นที่ ไม่เหมาะกับพื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก ขาดการสำรวจความต้องการจากชุมชนก่อนออกแบบ ระยะทางท่อไม่สอดคล้องกับความจุท่อพัก จึงควรปรับปรุงมาตรฐานการออกแบบตามลักษณะภูมิประเทศแบบเฉพาะจุด

มาตรการในการแก้ไขปัญหาด้านการออกแบบและก่อสร้าง มีการสำรวจภาคสนามใหม่ก่อนลงมือจริง ตรวจเช็คทุกจุดว่าสาธารณูปโภคเดิมอยู่ตรงไหน จากนั้นก็ปรับแบบให้เหมาะกับสภาพหน้างาน รวมถึงมีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนจะดำเนินการ ดังนี้¹²

1. การสำรวจหน้างานอย่างละเอียด โดยก่อนเริ่มโครงการ มีการสำรวจพื้นที่จริงและวิเคราะห์ระบบสาธารณูปโภคเดิมอย่างละเอียด เพื่อออกแบบให้เหมาะสม

2. ปรับแบบก่อสร้างให้สอดคล้องกับสภาพจริง มีการปรับแผนผังและแบบก่อสร้างเมื่อเจอสภาพใต้ดินที่ไม่ตรงกับแผนเดิม

¹² นายฐาณกร สุริยะไชย ตำแหน่งนายช่างโยธาปฏิบัติงาน, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

3. การวางแผนงานแจ้ล่วงหน้าให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงแผนงานปรับปรุงก่อนจะดำเนินการและจัดการประชุมร่วมกับการประสานครหลวงและสถานีตำรวจนครบาลเพื่อให้การทำงานในพื้นที่แคบเป็นไปได้อย่างสะดวก

4. แต่งตั้งผู้ควบคุมงานของสำนักงานเขตจตุจักรซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถให้เหมาะสมกับงานเพื่อจะได้ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบตรวจสอบคุณภาพให้เป็นไปตามแบบรูปรายการ หรือสัญญา มีกรรมการตรวจรับพัสดุ และผู้ควบคุมงานคอยตรวจสอบทุกขั้นตอน ตั้งแต่คุณภาพวัสดุ เช่น ความแข็งแรงของคอนกรีต ระดับความลาดเอียงของท่อ รวมถึงผู้ควบคุมงานตรวจสอบสภาพหน้างานทุกวันและเขียนรายงานประจำวันแจ้งกรรมการตรวจรับพัสดุทราบ

1. การตรวจสอบโดยผู้ควบคุมงานทำหน้าที่ตรวจสอบวัสดุและขั้นตอนการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบรูปรายการ

2. การทดสอบวัสดุและควบคุมงานให้เป็นไปตามแบบมาตรฐานงานทางกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565

3. การตรวจรับช่วงงาน (Work Inspection) ดำเนินการตามขั้นตอน เช่น ตรวจฐานรากก่อนวางท่อ, ตรวจรอยเชื่อมและรอยต่อ

4. มีรายงานประจำวันเพื่อรายงานความก้าวหน้างานก่อสร้าง

การบริหารจัดการโครงการเพื่อให้เสร็จตามกำหนดเวลามีการวางแผนงานแบบละเอียดรายสัปดาห์ โดยใช้แผนภาพ Gantt Chart เพื่อจัดลำดับงานและกำหนดวันส่งมอบแต่ละช่วง จากนั้นจะแบ่งงานออกเป็นช่วงย่อยในระยะ 100 เมตร แล้วเราจะเปิดพื้นที่บางส่วนให้ใช้งานได้ก่อนแม้งานยังไม่เสร็จทั้งหมด เพื่อบรรเทาผลกระทบ นอกจากนี้เรายังมีการประชุมสัปดาห์ละครั้งกับผู้รับเหมาหากงานล่าช้าก็จะเสริมแรงงาน หรือปรับเวลาก่อสร้าง เช่น ทำงานช่วงกลางคืนเพื่อให้ทันกำหนด¹³

1. การจัดทำแผนงานแบบละเอียด (Bar Chart) กำหนดระยะเวลาและลำดับกิจกรรมรายวัน พร้อมมีจุดตรวจความก้าวหน้า

2. แบ่งงานออกเป็นช่วง ๆ (Sectioning) แบ่งงานเป็นช่วงสั้นเพื่อให้สามารถเปิดใช้งานบางส่วนได้ระหว่างดำเนินงาน

¹³ นายฐาณกร สุริยะไชย ตำแหน่งนายช่างโยธาปฏิบัติงาน, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

3. การควบคุมผู้รับเหมาอย่างใกล้ชิด มีการติดตามงานทุกวัน และหากพบว่างานล่าช้า จะมีการเร่งรัดหรือเพิ่มจำนวนแรงงานทันที

4. วางแผนรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เช่น เตรียมอุปกรณ์กันฝน เครื่องสูบน้ำ และมีแผนสำรอง (Backup Plan)

การปรับปรุงด้านเทคนิคและมาตรฐานการทำงาน

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการบริหารและการประสานงาน พบว่า ควรมีการปรับขั้นตอนให้กระชับขึ้น ลดงานเอกสารโดยใช้ระบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น e-Document, การประชุมออนไลน์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นมีการประสานงาน ร่วมกับหน่วยงานรัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดระบบการจราจรร่วมกับสถานีตำรวจ นครบาล และการตัดต้นไม้หรือย้ายสายสื่อสารร่วมกับหน่วยงานด้านสาธารณูปโภค การจัดสรรงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด เสนอให้จัดลำดับความสำคัญของโครงการโดยใช้ข้อมูลจากชุมชน และจัดสรรงบประมาณระดับความเร่งด่วน พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากเอกชนในบางกรณี นโยบาย หรือกฎหมายที่ควรปรับปรุงเสนอให้มีการทบทวนระเบียบราชการบางประการ เช่น การใช้ งบประมาณกลาง และการออกแบบที่ยังยึดติดกับกรอบเดิมไม่ตอบสนองพื้นที่เฉพาะ

การบริหารจัดการในปัจจุบันยังมีความล่าช้าในบางขั้นตอนเนื่องจากระบบราชการที่ เข้มงวด อย่างไรก็ตาม สำนักงานเขตพยายามปรับปรุงกระบวนการด้วยการลดขั้นตอน ลดการใช้ เอกสาร และใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น ระบบติดตามโครงการ และประชุมผ่านระบบ ออนไลน์ มีการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เช่น การทำงานร่วมกับตำรวจจราจร หน่วยงานสื่อสาร และองค์กรภาคประชาชน นอกจากนี้ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเสนอให้มีการปรับปรุง กฎหมายและนโยบายบางประการ โดยการจัดสรรงบประมาณให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น¹⁴

การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการและควบคุมคุณภาพ ฝ่ายโยธาได้นำเทคโนโลยี เช่น Power BI และระบบติดตามโครงการแบบเรียลไทม์ มาใช้ในการควบคุมงานก่อสร้าง รวมถึง ระบบตรวจสอบคุณภาพงานที่เข้มงวด ทั้งการสุ่มตรวจโดยวิศวกรและการประเมินร่วมกับฝ่าย ตรวจสอบภายใน การนำระบบข้อมูลมาช่วยให้การบริหารมีความโปร่งใส และสอดคล้องกับแนวคิด “Smart Infrastructure” ซึ่งถือเป็นแนวโน้มการบริหารโครงสร้างพื้นฐานของเมืองใหญ่ ควรมี แนวทางในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบ GIS หรือ IoT เพื่อช่วยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเริ่มใช้ ระบบ GIS เพื่อทำแผนที่ท่อระบายน้ำใต้ดิน โดยให้แต่ละฝาท่อมี QR Code สำหรับเข้าถึงข้อมูล ตำแหน่งและประวัติการซ่อมบำรุง ขณะเดียวกันกำลังทดลองใช้ IoT Sensor ตรวจวัดระดับน้ำในท่อ

¹⁴ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขต จตุจักร, 28 เมษายน 2568.

แบบเรียลไทม์ ผู้ให้สัมภาษณ์ในตำแหน่งวิศวกรโยธาและเจ้าหน้าที่ควบคุมงานระบุว่า ขณะนี้เริ่มมีการนำ เทคโนโลยี GIS มาใช้ในกระบวนการออกแบบ เพื่อวิเคราะห์ภูมิประเทศและแนวท่อระบายน้ำ โดยเฉพาะในพื้นที่แอ่งต่ำ เช่น ซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 ซึ่งมีปัญหาน้ำท่วมขังซ้ำซาก

นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงมาตรฐานการออกแบบและก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ควรอัปเดตฐานข้อมูลสาธารณูปโภคให้แม่นยำ และใช้แนวคิด “Infrastructure as Built” ที่บันทึกสิ่งที่ก่อสร้างจริง พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานแบบบังคับให้ใช้วัสดุที่รองรับน้ำท่วม และง่ายต่อการบำรุงรักษาในระยะยาว มีข้อเสนอให้ปรับใช้มาตรฐาน ท่อระบายน้ำ HDPE ที่มีความยืดหยุ่นและทนต่อแรงดันได้ดีกว่าท่อคอนกรีตเดิม โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีแรงดันจากดินสูง นอกจากนี้ ควรออกแบบโดยอิงจากข้อมูล real-time จากเซนเซอร์วัดปริมาณน้ำฝน เพื่อให้ระบบสามารถรองรับน้ำได้ตามความจริงการจัดสรรงบประมาณในรูปแบบ งานปรับปรุงซ้ำ (เช่น งานที่เคยได้รับในปี 2567 และยังคงต่อเนื่องในปี 2568) สะท้อนให้เห็นว่ามาตรฐานที่ใช้เดิมยังไม่ตอบโจทย์ จึงจำเป็นต้องมีการแก้ไขแบบและดำเนินการใหม่ซ้ำ

ในการปรับปรุงระบบตรวจสอบคุณภาพและการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานควรมีระบบ Digital Maintenance Record ให้เจ้าหน้าที่ภาคสนามบันทึกข้อมูลบำรุงรักษาผ่านแอปพลิเคชัน และติดตั้งอุปกรณ์วัดระดับตะกอนหรือการอุดตันอัตโนมัติ เพื่อลดงานตรวจสอบเชิงแมนนวล มีแนวคิดให้ติดตั้งระบบตรวจจับคุณภาพอากาศและความชื้นใต้ดินด้วยเซนเซอร์ IoT เพื่อระบุจุดอุดตันหรือรอยรั่วในท่อ นอกจากนี้ การตรวจคุณภาพโดยอิสระจากภายนอก (3rd party inspector) จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับระบบประเมินผล ข้อเสนอแนะนี้เชื่อมโยงกับงาน “ก่อกำหนดหน้า” ที่อาจเป็นบ่อซ่อมบำรุงหรือประเมินคุณภาพแบบ proactive แทนการซ่อมเมื่อเกิดปัญหา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างโครงการก่อสร้างควรจัดทำรายการวัสดุมาตรฐานกลางเพื่อป้องกันปัญหาผู้รับเหมาเลือกใช้วัสดุไม่ได้คุณภาพ และใช้ระบบ e-Bidding อย่างจริงจังพร้อมระบบจัดอันดับผู้รับเหมาตามผลงานจริง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดปัญหาคอร์รัปชันผู้ให้สัมภาษณ์เสนอให้มีการ ใช้ระบบ e-Bidding ที่โปร่งใสและรวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งจัดทำ TOR (ขอบเขตงาน) ที่ยืดหยุ่นและเผื่อความเสี่ยงทางเทคนิคไว้มากขึ้น เช่น กำหนดให้ผู้รับจ้างมีหน้าที่สำรวจและออกแบบเองด้วยในแผนงบประมาณพบว่า โครงการขนาดเล็ก เช่น พหลโยธิน 49/1 มีงบคงเหลือน้อย และก่อกำหนดหน้าเร็ว แสดงถึงการบริหารจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่โครงการขนาดใหญ่บางส่วน เช่น ซอยรัชดาภิเษก 32 กลับมีงบคงเหลือสะสมสูง แสดงถึงอาจมีข้อจำกัดเชิงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง¹⁵

¹⁵ นายฐาณกร สุริยะไชย ตำแหน่งนายช่างโยธาปฏิบัติงาน, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

มีการใช้โปรแกรม Project Management เช่น MS Project และระบบเอกสารออนไลน์ผ่าน Google Workspace แต่ยังไม่ได้ใช้ BIM อย่างเต็มรูปแบบเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณแม้อย่างไม่มีระบบรวมศูนย์ แต่บางสำนักงานเริ่มทดลองใช้ระบบแผนที่ GIS, กล้องสำรวจ 360 องศา และซอฟต์แวร์รายงานความก้าวหน้างาน เช่น Power BI หรือ Tableau ควรผลักดันงบฯ รายการ “การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในงานโยธา” เข้าไปในแผนปีงบประมาณอย่างชัดเจนในอนาคต

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการก่อสร้างหรือระบบบริหารจัดการงานโยธาควรบูรณาการการบริหารจัดการผ่านศูนย์ควบคุมกลาง เช่น Command Center ที่สามารถติดตามสถานะโครงการทุกพื้นที่แบบเรียลไทม์ และมีระบบ Alert หากงานล่าช้าหรือวัสดุขาดสต็อก บูรณาการ “แผนที่แนวท่อใต้ดิน” จากหน่วยงานต่าง ๆ ไว้ในระบบกลาง ใช้ระบบ tracking งานก่อสร้างแบบ real-time ผ่านแอปหรือ dashboard จัดประชุมวางแผนแบบ cross-sectoral (ฝ่ายแบบ, ฝ่ายชุมชน, วิศวกรพื้นที่) ในการบำรุงรักษาและติดตามผลหลังจากโครงการแล้วควรจัดทำคู่มือประจำจุดบำรุงรักษาพร้อมติดตั้งระบบแจ้งเตือนแบบดิจิทัลเมื่อถึงรอบการล้างท่อ หรือการตรวจสอบตะกอนระบายน้ำ โดยเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลกลางของสำนักงานเขต ใช้ระบบแจ้งปัญหาทางไลน์หรือแอปฯ ให้ประชาชนมีส่วนร่วม กำหนดแผนซ่อมบำรุงรายปีที่มีการจัดงบประมาณ ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับน้ำท่วม/อุทกต้นอัตโนมัติในท่อข้อมูลงบประมาณปี 2568 ยังไม่พบงบประมาณสำหรับ “บำรุงรักษาเชิงรุก” ซึ่งควรเป็นแนวทางที่สำนักงานควรผลักดันในอนาคต¹⁶

การประสานความร่วมมือและการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

จากการสัมภาษณ์ พบว่า หน่วยงานราชการมีบทบาทสนับสนุนงานโดยจัดสรรบุคลากรและงบประมาณ รวมถึงให้คำปรึกษาทางเทคนิคร่วมกับสำนักงานเขตจตุจักรปัญหาหลักที่พบคือ การประสานงานที่ไม่ราบรื่นเนื่องจากข้อจำกัดของระเบียบราชการและความไม่สอดคล้องของเวลาทำงาน มีแนวทางพัฒนาความร่วมมือ เช่น การจัดประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ใช้ระบบสื่อสารที่ทันสมัย และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนงบประมาณมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนและเวลาการเบิกจ่ายทำให้บางครั้งโครงการล่าช้า ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการวางแผนงบประมาณระยะยาว และบูรณาการข้อมูลกลางเพื่อการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ¹⁷

ปัญหาการทำงานร่วมกันหลัก คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และการขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างทั่วถึงแนวทางการพัฒนาคือการตั้งคณะทำงานประสานงานข้ามหน่วยงาน ใช้

¹⁶ นายฐาณกร สุริยะไชย ตำแหน่งนายช่างโยธาปฏิบัติงาน, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

¹⁷ นายวิวัฒน์ พลวิชัย ตำแหน่งหัวหน้าส่วนสำรวจและออกแบบ กองบำรุงรักษา, สัมภาษณ์โดย รัชฎา มั่งคั่ง, ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร, 28 เมษายน 2568.

เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามงาน และจัดอบรมสร้างความเข้าใจร่วมข้อเสนอในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ คือ การเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียในขั้นตอนการวางแผนแนวทางรองรับการขยายตัวของเมือง คือ การวางแผนเชิงรุกโดยใช้ข้อมูล Big Data เพื่อคาดการณ์ความต้องการโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต

หน่วยงานมีบทบาทสนับสนุนโดยประสานงานทางเทคนิคและจัดสรรงบประมาณเสริมปัญหาอุปสรรคที่พบ ได้แก่ ความล่าช้าในการอนุมัติงบประมาณ และการสื่อสารข้ามหน่วยงานที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การจัดทำแผนงานร่วมกันตั้งแต่ต้น และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจนการจัดสรรงบประมาณควรเน้นความยืดหยุ่นและเร่งรัดขั้นตอนการเบิกจ่ายควรพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานโดยคำนึงถึงความยั่งยืนและการรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบระบายน้ำอัจฉริยะ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร โดยการศึกษาในครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการและการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำในเขตเมือง โดยเฉพาะงานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร 2) เพื่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรโดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาการบริหารโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำในซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 สรุปได้ว่า การบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ยังประสบข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ และกระบวนการบริหารจัดการภายใน ขณะเดียวกันต้องเผชิญกับปัจจัยภายนอก ทั้งการประสานงานกับหน่วยงานอื่นและการสื่อสารกับประชาชนที่ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาวสำนักงานเขตจตุจักรควรปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยเน้นการวางแผนเชิงรุก เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน พัฒนาเครื่องมือและระบบติดตามงานดิจิทัล ตลอดจนสร้างกลไกการประสานงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากขึ้น

การบริหารโครงการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการสร้าง “ความสมดุลระหว่างการบริหารจากบนลงล่าง (top-down) และการมีส่วนร่วมจากล่างขึ้นบน (bottom-up) ” โดยใช้หลักการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ (place-based governance) และการวางแผนแบบมีส่วนร่วม (participatory planning) ซึ่งช่วยลดข้อขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการในเขตเมืองที่ซับซ้อนเช่นจตุจักร การดำเนินโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำในเขตจตุจักรอยู่ภายใต้กรอบบริหารจัดการแบบราชการที่มีข้อจำกัด แต่สำนักงานเขตพยายามเพิ่มความยืดหยุ่นและการมีส่วนร่วมจากประชาชน ทั้งยังมีแนวโน้มที่จะนำเทคโนโลยีและแนวทางบริหาร

ยุคใหม่มาใช้มากขึ้น ซึ่งถือเป็นทิศทางบวกในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง การดำเนินงานของฝ่ายโยธาในโครงการนี้มีความตั้งใจสูงในการเพิ่มประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดของระบบราชการ และพยายามนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีพื้นที่ให้พัฒนาในเรื่อง การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม และความคล่องตัวเชิงระบบ เพื่อให้โครงการโครงสร้างพื้นฐานสามารถตอบสนองต่อปัญหาเร่งด่วนของเมืองได้อย่างแท้จริง

การสัมภาษณ์เชิงลึกวิศวกรโยธา สถาปนิก และนายช่างโยธา สะท้อนให้เห็นว่า แม้โครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำจะมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ แต่ยังเผชิญกับอุปสรรคด้านเทคนิคจากข้อจำกัดของพื้นที่ และปัญหาเชิงระบบ เช่น ข้อมูลไม่อัปเดต มาตรฐานล้าสมัย และการจัดซื้อจัดจ้างที่อาจขาดความยืดหยุ่น แนวโน้มการพัฒนาคือ การใช้เทคโนโลยี GIS, IoT และระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มความแม่นยำ ประสิทธิภาพ และความโปร่งใส ทั้งในการออกแบบ การตรวจสอบ และการบำรุงรักษา อย่างไรก็ตาม สิ่งเหล่านี้ยังขึ้นอยู่กับงบประมาณที่เพียงพอ และความสามารถในการบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานข้อเสนอหลักคือ ควรปรับปรุงมาตรฐานงานโยธาให้เหมาะกับพื้นที่เฉพาะจุด จัดทำฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานแบบ real-time เพิ่มงบสำหรับบำรุงรักษาเชิงรุก และพัฒนาแพลตฟอร์มกลางที่ประชาชนและหน่วยงานรัฐสามารถใช้งานร่วมกัน เพื่อยกระดับคุณภาพและความยั่งยืนของโครงสร้างพื้นฐานในระยะยาว ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า แม้โครงการจะมีผลดีในเชิงเทคนิคและสาธารณูปโภคในระยะยาว แต่ยังมีข้อจำกัดหลายด้านที่ต้องปรับปรุง โดยเฉพาะ การสื่อสารกับประชาชน การมีส่วนร่วมเชิงนโยบาย และการบริหารผลกระทบระยะสั้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของชุมชน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า แม้โครงการจะมีผลดีในเชิงเทคนิคและสาธารณูปโภคในระยะยาว แต่ยังมีข้อจำกัดหลายด้านที่ต้องปรับปรุง โดยเฉพาะ การสื่อสารกับประชาชน การมีส่วนร่วมเชิงนโยบาย และการบริหารผลกระทบระยะสั้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของชุมชนการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดด้านระบบราชการ งบประมาณ และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีข้อเสนอแนะให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคตการพัฒนาแบบโครงสร้างพื้นฐานควรคำนึงถึงความยั่งยืนและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ประชาชนได้อย่างแท้จริง

สภาพปัญหาการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร

สำนักงานเขตจตุจักรได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินโครงการปรับปรุงระบบระบายน้ำในซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7 ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาน้ำท่วมขังซ้ำซากในช่วงฤดูฝน เนื่องจากระบบระบายน้ำเดิมมีขนาดเล็กและตัน

เงิน รวมถึงไม่มีระบบบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง การดำเนินโครงการดังกล่าวจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาน้ำท่วมขังและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ผลการดำเนินงานโครงการสามารถสรุปได้ และวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ดังนี้

จากผลการศึกษา สามารถสรุปปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับประสิทธิภาพในการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ดังนี้

1) ด้านบุคลากร บุคลากรฝ่ายโยธาและทีมงานควบคุมงานก่อสร้างของสำนักงานเขตจตุจักรมีจำนวนไม่เพียงพอกับการะงานและความซับซ้อนของโครงการ ขาดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิศวกรรมโยธา ส่งผลให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและส่งมอบงานบางส่วนล่าช้า นอกจากนี้ ขาดแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในระยะยาว ทำให้ไม่สามารถยกระดับการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างเป็นระบบ

2) ด้านงบประมาณ งบประมาณดำเนินโครงการได้รับการจัดสรรแบบปีต่อปี ไม่มีงบประมาณสำรองสำหรับแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการหรือปรับปรุงแบบได้ทันทีในกรณีพบอุปสรรคระหว่างดำเนินงาน อีกทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้ไม่สามารถลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

3) ด้านวิธีการดำเนินงานและการบริหารจัดการ การดำเนินงานเป็นลักษณะตอบสนองต่อปัญหา (Reactive) มากกว่าการวางแผนเชิงรุก ระบบติดตามความก้าวหน้ายังเป็นแบบเอกสาร manual ขาดระบบฐานข้อมูลดิจิทัล กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างใช้เวลานาน ไม่สามารถลดขั้นตอนหรือเพิ่มความคล่องตัวได้

4) ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักรและวัสดุอุปกรณ์มีจำนวนจำกัด อุปกรณ์ส่วนหนึ่งมีอายุการใช้งานนาน ขาดแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เครื่องจักรขนาดเล็กและอุปกรณ์เฉพาะทางต้องพึ่งพาส่วนกลางหรือผู้รับจ้าง ส่งผลให้การทำงานล่าช้า

จากผลการศึกษา สามารถสรุปปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับประสิทธิภาพในการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ดังนี้

1) ด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินโครงการต้องอาศัยการประสานงานกับการไฟฟ้า การประปา บริษัทโทรคมนาคม และสำนักการระบายน้ำ แต่พบว่าไม่มีระบบนัดหมายหรือแนวทางประสานงานร่วมอย่างเป็นทางการ ทำให้เกิดความล่าช้าเมื่อต้องรออนุญาตหรือปรับแบบหลบสิ่งกีดขวางใต้ดินในพื้นที่ดำเนินการ

2) การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประกาศและช่องทางสภาเขตไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย การร้องเรียนจากประชาชนเพิ่มขึ้นในช่วงก่อสร้างเนื่องจากขาดการสื่อสารที่ชัดเจน ไม่มีเครื่องมือหรือแพลตฟอร์มออนไลน์รองรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร แสดงให้เห็นว่า สำนักงานเขตจตุจักรมีการดำเนินงานปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะงานซ่อมแซมถนน ทางเท้า ระบบไฟส่องสว่าง และระบบระบายน้ำ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยภาพรวมถือว่า มีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลางถึงค่อนข้างดี อย่างไรก็ตามยังพบว่า การดำเนินงานมักเป็นลักษณะเชิงรับ (Reactive) มากกว่าเชิงรุก การจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่ให้บริการยังขาดข้อมูลสนับสนุนที่เป็นระบบ และประชาชนบางกลุ่มยังรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร

จากผลการศึกษาปัจจัยภายในการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร จะเห็นได้ว่า การจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรมีปัจจัยภายในหลายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงาน หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากร ซึ่งประกอบด้วยวิศวกรโยธา นายช่างโยธา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอและขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทำให้การวางแผน ออกแบบ และดำเนินงานในพื้นที่ที่มีความล่าช้า นอกจากนี้การขาดบุคลากรในตำแหน่งสำคัญยังทำให้ไม่สามารถรองรับภารกิจที่มีความซับซ้อนของเขตเมืองใหญ่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

งบประมาณ ถือเป็นปัจจัยสำคัญอีกด้านหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่อการจัดบริการ โครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับมักมีลักษณะจำกัดและกระจายตามปีงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการขนาดใหญ่ในครั้งเดียวได้ ต้องแบ่งออกเป็นหลายงวด ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและขาดความต่อเนื่องในการบำรุงรักษา อีกทั้งงบประมาณที่ไม่ต่อเนื่องยังเป็นอุปสรรคต่อการวางแผนระยะยาวและพัฒนาคุณภาพงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

วิธีการดำเนินงานและการบริหารงาน พบว่ามีขั้นตอนที่ซับซ้อนและซ้ำซ้อน โดยเฉพาะกระบวนการอนุมัติและประสานงานที่ต้องผ่านหลายหน่วยงาน ทำให้การตัดสินใจและดำเนินงานล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น นอกจากนี้ ระบบบริหารงานยังขาดความยืดหยุ่นและการวางแผนเชิงรุก ส่งผลให้การจัดลำดับความสำคัญของโครงการยังไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการดำเนินงานปรับปรุงและซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน วัสดุและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพไม่เหมาะสม หรือขาดแคลน จะส่งผลต่อคุณภาพงานและความรวดเร็วในการดำเนินงาน นอกจากนี้ การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ยังทำให้เกิดความสูญเสียและค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักงานเขตจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขต จตุจักรในด้านปัจจัยภายนอก สะท้อนว่า การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นความท้าทายสำคัญ เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานหลายประเภทต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง สำนักระบายน้ำ และหน่วยงานราชการอื่น ๆ ความล่าช้าในการประสานงานหรือขาดการวางแผนร่วมกัน ส่งผลให้โครงการเกิดความล่าช้าหรือขัดแย้งกัน อีกทั้งยังทำให้เวลาการดำเนินงานนานขึ้นและประสิทธิภาพลดลงอย่างชัดเจน

การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภายนอก หากไม่มีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนและติดตามงาน จะทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนและไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชน ส่งผลให้โครงการบางส่วนไม่ตอบโจทย์ และเกิดความไม่พึงพอใจในหมู่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนยังส่งผลต่อความโปร่งใสและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานเขต

หากพิจารณาในภาพรวม สภาพปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ได้แก่ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ที่ไม่เพียงพอและไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินโครงการขนาดใหญ่ต้องใช้เวลาหลายปี บุคลากรเฉพาะทางไม่เพียงพอ โดยเฉพาะวิศวกรโยธาและนายช่างโยธา ขั้นตอนการอนุมัติล่าช้า และการประสานงานกับหน่วยงานกลางหรือหน่วยงานรัฐอื่น เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง หรือสำนักการระบายน้ำ ยังคงมีความล่าช้า การมีส่วนร่วมของประชาชนยังน้อย โดยเฉพาะในขั้นตอนวางแผนและติดตามงาน ทำให้โครงการไม่ตอบโจทย์ชุมชนในบางกรณีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการถูกระบุจากผู้ให้ข้อมูลในหลากหลายมุม ได้แก่

1) ข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ได้รับจากกรุงเทพมหานครมีลักษณะกระจายตามปีงบประมาณ และมักถูกจัดสรรในลักษณะจำกัด ทำให้การดำเนินโครงการบางประเภทต้องแบ่งเป็นหลายงวด หรือเกิดความล่าช้า

2) บุคลากรไม่เพียงพอโดยเฉพาะวิศวกรโยธาและนายช่างโยธา มีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อภารกิจ ทั้งที่งานโยธาในเขตเมืองมีความซับซ้อนสูง จึงทำให้การตรวจสอบพื้นที่และออกแบบงานล่าช้ากว่าที่ควร

3) ขั้นตอนการบริหารงานมีความล่าช้าและซ้ำซ้อน เช่น ขั้นตอนการอนุมัติโครงการต้องผ่านหลายหน่วยงานทั้งในระดับเขตและส่วนกลาง การดำเนินงานจึงไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนในบางกรณี

4) ขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนอย่างเป็นระบบการรวบรวมข้อมูลปัญหาในพื้นที่อาศัยการร้องเรียนรายบุคคลเป็นหลัก และไม่มีช่องทางให้ชุมชนเสนอแนะหรือตรวจสอบกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ แอปพลิเคชันสำหรับติดตามความคืบหน้าของงาน และการใช้ GIS วิเคราะห์พื้นที่เสี่ยง การวางแผนเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) โดยกำหนดรอบบำรุงรักษาที่ชัดเจน แทนการรอให้เกิดปัญหาจึงแก้ไข การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน (Public Hearing) เป็นประจำ เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะและติดตามการทำงาน การฝึกอบรมและเพิ่มจำนวนบุคลากร โดยเฉพาะในด้านวิศวกรรมและการสื่อสารสาธารณะการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก ให้มีแผนงานและงบประมาณร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนหลายฝ่ายรับผิดชอบ โดยมีแนวทางสำคัญ ดังนี้

1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น แอปพลิเคชันแจ้งซ่อมที่สามารถติดตามสถานะงานได้แบบ Real-time และมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติถึงผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยลดความล่าช้า เพิ่มความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนมากขึ้น

2) วางแผนระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) โดยระบุพื้นที่เสี่ยงเชิงสถิติ เช่น จุดน้ำท่วมซ้ำซาก ถนนชำรุดซ้ำ เพื่อวางแผนแก้ไขล่วงหน้า โดยไม่ต้องรอให้ปัญหาเกิดก่อนจึงค่อยดำเนินการ

3) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดประชุมเวทีรับฟังความคิดเห็นประจำปีในระดับชุมชน การจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วมระหว่างสำนักงานเขตและภาคประชาชน เพื่อช่วยจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่และให้ข้อมูลท้องถิ่นที่แม่นยำ

4) พัฒนาและอบรมบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีการจัดการเมือง ทักษะการสื่อสารกับประชาชน รวมถึงความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารภาครัฐยุคใหม่

5) บูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น การประสานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง สำนักระบายน้ำ ฯลฯ ในรูปแบบของการวางแผนร่วมกันและลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินโครงการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร
ดังนี้

1. สำนักงานเขตควรเริ่มต้นด้วยการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ที่มีลำดับความสำคัญชัดเจน ครอบคลุมข้อมูลปัญหาจริงในพื้นที่ เช่น พื้นที่น้ำท่วม จุดถนนชำรุด ฯลฯ โดยใช้ข้อมูลจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ภาคสนามประกอบกัน ควรมีการกำหนด แผนบำรุงรักษา เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และวางรอบการตรวจสอบตามฤดูกาล รวมถึงจัดทำ แผนงบประมาณต่อเนื่องหลายปี เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างยั่งยืน ไม่สะดุดงบประมาณ

2. ในการปฏิบัติงานจริง ควรพัฒนา ระบบรับเรื่อง/แจ้งซ่อมออนไลน์ ที่ประชาชน สามารถแจ้งปัญหา พร้อมแนบภาพ/ตำแหน่งที่ตั้งได้ทันที และควรเชื่อมต่อบริบทให้เจ้าหน้าที่โยธา และช่างสามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ควรมี การประสานงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานอื่น เช่น การประปา การไฟฟ้า และสำนักระบายน้ำ เพื่อลดปัญหาซ้ำซ้อนหรือทำงานทับซ้อนระหว่าง หน่วยงาน

3.สำนักงานเขตควรจัดทำระบบ ติดตามประสิทธิภาพของงาน เช่น ติดตามเวลาในการ ดำเนินการหลังรับแจ้ง การประเมินผลหลังซ่อมเสร็จ และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนใน พื้นที่ โดยควรใช้ เทคโนโลยี GIS และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่เพื่อวางแผนตรวจสอบพื้นที่เสี่ยง ซ้ำซาก เช่น จุดน้ำท่วม จุดอุบัติเหตุ เพื่อให้สามารถปรับปรุงแผนให้ตอบโจทย์ได้ตรงจุด

4.ผลจากการตรวจสอบควรถูกนำมาใช้เพื่อ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ทั้งในด้าน การบริหารทรัพยากรบุคคล การวางแผนพื้นที่ และการสื่อสารกับประชาชน ควรจัดเวที รับฟังความ คิดเห็นของประชาชน (Public Hearing) เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนเสนอแนะแนวทางหรือสะท้อน ปัญหา และนำผลเหล่านั้นกลับเข้าสู่การวางแผนในรอบถัดไป

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนและติดตามโครงการ โครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง การมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่เป็นระบบ ขาดช่องทางและรูปแบบที่ ชัดเจน ทำให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะไม่ครอบคลุมความต้องการที่แท้จริง แนวทางแก้ไขโดย 1) ศึกษา รูปแบบและวิธีการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนเมือง เช่น การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือคณะกรรมการร่วมพัฒนา 2) ออกแบบกระบวนการมีส่วนร่วมที่เป็น

ระบบ โปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและแสดงความคิดเห็นได้อย่างสะดวก

3) ส่งเสริมการสร้างความรู้ความตระหนักรู้และการมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมประชาสัมพันธ์และอบรมความรู้

2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐานระหว่างสำนักงานเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ความแตกต่างของประสิทธิภาพและข้อจำกัดในแต่ละสำนักงานเขตยังไม่มีมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ แนวทางแก้ไขโดย 1) ทำการศึกษาเปรียบเทียบเก็บข้อมูลปัจจัยความสำเร็จและอุปสรรคในแต่ละเขต เช่น บุคลากร งบประมาณ การบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) พัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) โดยสรุปองค์ความรู้และเทคนิคที่เหมาะสมสำหรับแต่ละบริบท 3) สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำแนวปฏิบัติดีไปใช้ในสำนักงานเขตอื่น ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการโดยรวม

3. ศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลเชิงพื้นที่ (GIS) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนบริหาร และประเมินผลโครงสร้างพื้นฐานข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีไปใช้จริง เช่น ความรู้บุคลากร การจัดการข้อมูล และต้นทุนเทคโนโลยี แนวทางแก้ไขโดย 1) ศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและ GIS มาใช้ในสำนักงานเขตจริง 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและเพิ่มพูนทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ 3) ออกแบบระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับขนาดและบริบทของสำนักงานเขต รวมถึงวางแผนการลงทุนอย่างยั่งยืน 4) ประเมินผลการใช้เทคโนโลยีในระยะยาว เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กฤษณะชัย ลิมป์บุญแต่ง. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการควบคุมอาชญากรรมด้านยาเสพติดและการพนัน
ในจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- จรัส สุวรรณมาลา. รัฐบาล-ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย, 2542.
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. สถาบันวิถีใหม่ท้องถิ่น เล่มที่ 12. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- เจริญ ภัสระ. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: สมาคมรัฐประศาสน
ศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2540.
- ถวิลวดี บุรีกุล. การมีส่วนร่วม: แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า, 2548.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2554.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. คำอธิบายกฎหมายมหาชน เล่ม 3 ที่มาและนิติวิธี. กรุงเทพฯ: นิติธรรม, 2538.
- ประยูร กาญจนดุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2538.

บทความวารสาร

- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย.” วารสารการพัฒนา
สังคม ฉบับพิเศษ (2543): 2-4.

วิทยานิพนธ์

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553.

ดิษฐพล กอหรั่งกุล. “ประสิทธิภาพโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการกระจายอำนาจของรัฐ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี” (ปัญหาพิเศษการบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546).

ถาวร ทองโท. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานตามการโอนภารกิจให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลดงดอน อำเภอนาดูน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม, 2558.

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ปฐม มณีโรจน์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต” (ภาคานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538).

ประกอบ โยธาฤทธิ์. “ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคันธารราษฎร์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2557.

พิสันต์ ลำเพยพล. “การปฏิบัติงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556

วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. “ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2556.

วุฒิสาร ตันไชย. “บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ” (รายงานวิจัย เสนอต่อ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2544).

สมคิด ภักดี. “ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อความหวังใหม่ใน 5 จังหวัดชายแดนใต้.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2537.

สาธิต วายลม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักขะ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.

สามารถ ยิ่งกำแหง. “แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553.

สายบัว หุ่นจันทร์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด: ศึกษากรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนงานถนน ของเทศบาลตำบลอุทุมมธรรม อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2554.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. “มาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.” สืบค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2568. <http://www.dla.go.th>.

พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์. “ก่อนจะถึงการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2565: การเมืองและประเด็นปัญหาท้าทายของการพัฒนากรุงเทพมหานครจากอดีตถึงปัจจุบัน.” สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567. www.kpi.ac.th.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. “กรุงเทพต้องเฝ้าระวังสาเหตุถนนโครงสร้างอาคารทรุด.” สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2567. <https://tu.ac.th/thammasat-241267-tse-causes-road-building-structure-collapse>.

ระบบภูมิสารสนเทศกลางกรุงเทพมหานคร. “แผนที่เขตปกครอง.” สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2568. <https://district.bangkok.go.th/SEDPortal/map1/>.

สมจิตต์ วงศ์อินทร์. “ผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการทางสังคมอันเนื่องมาจากปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานในภาคตะวันออก กรณีศึกษาพื้นที่โดยรอบนิคม

อุตสาหกรรมอมตะนคร อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2568.
https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/BUU.res.2002.137

สำนักงานเขตจตุจักร. “โครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง.” 2568. <https://webportal.bangkok.go.th/chatuchak/page/sub/410/โครงสร้างองค์กรและอัตรากำลัง>

สำนักปัดกรุงเทพมหานคร. “แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566-2570).” สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567.
<https://webportal.bangkok.go.th/>

สำนักพัฒนาสังคม. “ข้อมูลชุมชนและรายชื่อชุมชนในกรุงเทพมหานคร.” สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567. <https://commu.bangkok.go.th>.

อารยา พชรบัณฑิตย์. “ความตั้งใจตั้งถิ่นฐานอย่างถาวรในชุมชนแออัดในกรุงเทพมหานคร.” สืบค้นเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2567. <http://www.cps.chula.ac.th/newcps/journalnew/myfilepdf/18-4-6-2545.pdf>.

Books

Reeder, William W.. *Some Aspects of the Information Social Participation of Form Families in New York State*. New York: Cornell University, 1978.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการเขตจตุจักร งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32
แยก 7-7 แยก 7-9 ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7

ประเด็นที่ 1 : นโยบายการกำกับดูแล และแนวทางการบริหารโครงการโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1 นโยบายหลักของสำนักงานเขตจตุจักรเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานในงบประมาณ 2567 คืออะไร?
- 1.2 อะไรคือความท้าทายที่สำนักงานเขตเผชิญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง?
- 1.3 มีแนวทางอย่างไรในการขับเคลื่อนนโยบายของกรุงเทพมหานครให้เกิดผลเป็นรูปธรรม?
- 1.4 กลไกการประสานงานระหว่างสำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร?
- 1.5 มีแผนระยะยาวสำหรับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของเขตจตุจักรหรือไม่?

ประเด็นที่ 2 : การรับฟังข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการบริหารและนโยบาย

- 2.1 ท่านเห็นว่าการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรมีจุดแข็งและจุดอ่อนอย่างไร?
- 2.2 ท่านมีแผนงานอย่างไรในการพัฒนาประสิทธิภาพของสำนักงานเขตในด้านโครงสร้างพื้นฐาน?
- 2.3 มีแนวทางในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานหรือไม่?
- 2.4 อะไรคือความท้าทายหลักที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ?
- 2.5 มีข้อเสนอแนะอะไรเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโครงสร้างพื้นฐานได้สะดวกขึ้น?

ประเด็นที่ 3 : แนวทางการบริหารและกำกับดูแลโครงการโครงสร้างพื้นฐาน

- 3.1 ปัจจุบันสำนักงานเขตจตุจักรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร?
- 3.2 มีความท้าทายหรือข้อจำกัดอะไรในการดำเนินโครงการโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง?
- 3.3 มีการบูรณาการแผนงานและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร?
- 3.4 การบริหารงบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นอย่างไร?
- 3.5 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการอย่างไร?
- 3.6 ปัจจุบันสำนักงานเขตจตุจักรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร?
- 3.7 มีความท้าทายหรือข้อจำกัดอะไรในการดำเนินโครงการโครงสร้างพื้นฐานในเขตเมือง?
- 3.8 มีการบูรณาการแผนงานและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร?
- 3.9 การบริหารงบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นอย่างไร?
- 3.10 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการอย่างไร?

ประเด็นที่ 4 : การมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 4.1 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางในการสำรวจข้อมูลสภาพปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจากชุมชนในพื้นที่อย่างไร?
- 4.2 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและการปรึกษาหารือเพื่อจัดทำแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร?
- 4.3 ขอให้ท่านระบุตัวอย่างโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มาจากข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะที่มาจากการริเริ่มของภาคประชาชนหรือชุมชนในพื้นที่
- 4.4 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางในการสื่อสารให้ข้อมูลโครงการ สร้างความเข้าใจ และขอความร่วมมือจากประชาชน ผู้ประกอบการ และชุมชนที่ได้รับผลกระทบในพื้นที่การก่อสร้างอย่างไร?

- 4.5 ในการดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร มีการเปิดให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานอย่างไร
- 4.6 ในการดำเนินโครงการก่อสร้างในเขตจตุจักรที่ผ่านมา ประสบปัญหาการต่อต้านคัดค้านของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ อย่างไร
- 4.7 ในการดำเนินโครงการก่อสร้างในเขตจตุจักรที่ผ่านมา มีการร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบในพื้นที่การก่อสร้างหรือไม่ อย่างไร
- 4.8 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางประเมินผลโครงการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนอย่างไร



แบบสัมภาษณ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตจตุจักร
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7

ประเด็นที่ 1 : บทบาทการสนับสนุนและการดำเนินงานตามนโยบาย

- 1.1 บทบาทของท่านในการสนับสนุนการดำเนินโครงการของฝ่ายโยธาคืออะไร?
- 1.2 อุปสรรคสำคัญในการดำเนินโครงการโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่เขตจตุจักรมีอะไรบ้าง?
- 1.3 การบริหารงบประมาณและทรัพยากรในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีข้อจำกัดอย่างไร?
- 1.4 ท่านเห็นว่าการมีกระบวนการบริหารโครงการหรือไม่ อย่างไร?

ประเด็นที่ 2 : ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการบริหารและการประสานงาน

- 2.1 มีแนวทางในการลดขั้นตอนหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร?
- 2.2 มีการพัฒนาแนวทางการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการหรือไม่?
- 2.3 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหรือไม่?
- 2.4 ในมุมมองของท่าน ควรมีการปรับปรุงนโยบายหรือกฎหมายใดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารโครงสร้างพื้นฐาน?

ประเด็นที่ 3 : การสนับสนุนและควบคุมการดำเนินโครงการของฝ่ายโยธา

- 3.1 บทบาทของท่านในการสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายโยธาคืออะไร?
- 3.2 อะไรคือปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐาน?
- 3.3 การดำเนินโครงการมีอุปสรรคทางด้านงบประมาณ ทรัพยากร หรือข้อกฎหมายอย่างไร?
- 3.4 ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน?

ประเด็นที่ 4 : การมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางในการสำรวจข้อมูลสภาพปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจากชุมชนในพื้นที่อย่างไร

4.2 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและการปรึกษาหารือเพื่อจัดทำแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร

4.3 ขอให้ท่านระบุตัวอย่างโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มาจากข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะที่มาจากการริเริ่มของภาคประชาชนหรือชุมชนในพื้นที่

4.4 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางในการสื่อสารให้ข้อมูลโครงการ สร้างความเข้าใจ และขอความร่วมมือจากประชาชน ผู้ประกอบการ และชุมชนที่ได้รับผลกระทบในพื้นที่การก่อสร้างอย่างไร

4.5 ในการดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร มีการเปิดให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานอย่างไร

4.6 ในการดำเนินโครงการก่อสร้างในเขตจตุจักรที่ผ่านมา ประสบปัญหาการต่อต้านคัดค้านของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ อย่างไร

4.7 ในการดำเนินโครงการก่อสร้างในเขตจตุจักรที่ผ่านมา มีการร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบในพื้นที่การก่อสร้างหรือไม่ อย่างไร

4.8 สำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางประเมินผลโครงการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนอย่างไร

แบบสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายโยธา
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7

ประเด็นที่ 1 : การปฏิบัติโครงการของฝ่ายโยธา

- 1.1 ปัจจุบันฝ่ายโยธามีโครงการสำคัญอะไรที่กำลังดำเนินการอยู่?
- 1.2 มีแนวทางการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร?
- 1.3 การบริหารจัดการบุคลากรและทรัพยากรในฝ่ายโยธาเป็นอย่างไร?
- 1.4 มีปัญหาในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นหรือไม่?
- 1.5 การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการเป็นอย่างไร?

ประเด็นที่ 2 : การดำเนินโครงการและการพัฒนาระบบงาน

- 2.1 การดำเนินโครงการที่ผ่านมา มีปัญหาด้านโครงสร้างหรือระบบราชการที่ทำให้โครงการล่าช้าหรือไม่?
- 2.2 มีแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างไร?
- 2.3 ควรมีมาตรการอะไรในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนมากขึ้น?
- 2.4 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของโครงการเพื่อให้การบริหารทรัพยากรมีประสิทธิภาพสูงสุดหรือไม่?

ประเด็นที่ 3 : การบริหารและควบคุมโครงการโครงสร้างพื้นฐาน

- 3.1 ปัจจุบันฝ่ายโยธามีโครงการสำคัญอะไรที่อยู่ในแผนงบประมาณปี 2567?
- 3.2 การดำเนินโครงการก่อสร้างและปรับปรุงมีความท้าทายหรือข้อจำกัดอะไรบ้าง?
- 3.3 กลยุทธ์หรือมาตรการในการพัฒนาประสิทธิภาพของโครงการมีอะไรบ้าง?
- 3.4 ระบบตรวจสอบคุณภาพงานก่อสร้างเป็นอย่างไร? มีปัญหาด้านมาตรฐานหรือไม่?
- 3.5 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริหารโครงการอย่างไร?

แบบสัมภาษณ์ วิศวกรโยธา สถาปนิก นักจัดการงานโยธา และนายช่างโยธา
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7

ประเด็นที่ 1 : กระบวนการทางเทคนิคและอุปสรรคในการดำเนินงาน

- 1.1 ในการดำเนินโครงการก่อสร้างและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ท่านพบอุปสรรคทางเทคนิคใดบ้าง?
- 1.2 มีมาตรการใดในการแก้ไขปัญหาด้านการออกแบบและก่อสร้าง?
- 1.3 ระบบตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของโครงการเป็นอย่างไร?
- 1.4 การบริหารจัดการโครงการเพื่อให้เสร็จตามกำหนดเวลาทำได้อย่างไร?

ประเด็นที่ 2 : การปรับปรุงด้านเทคนิคและมาตรฐานการทำงาน

- 2.1 มีแนวทางในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบ GIS หรือ IoT เพื่อช่วยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหรือไม่?
- 2.2 ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการออกแบบและก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรอย่างไร?
- 2.3 มีแนวทางในการปรับปรุงระบบตรวจสอบคุณภาพและการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร?
- 2.4 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างโครงการก่อสร้างหรือไม่?

ประเด็นที่ 3 : แนวทางพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีคุณภาพและยั่งยืน

- 3.1 ในกระบวนการออกแบบและก่อสร้าง มีปัญหาอะไรที่พบบ่อย?
- 3.2 มีข้อจำกัดด้านเทคนิคหรือมาตรฐานที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานหรือไม่?
- 3.3 ปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีหรือระบบดิจิทัลในการบริหารโครงการหรือไม่?
- 3.4 ควรมีแนวทางการปรับปรุงกระบวนการก่อสร้างหรือระบบบริหารจัดการงานโยธาอย่างไร?
- 3.5 มีแนวทางในการบำรุงรักษาและติดตามผลหลังจากโครงการแล้วเสร็จอย่างไร?

แบบสัมภาษณ์ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7

ประเด็นที่ 1 : การรับฟังความคิดเห็นและผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากโครงการ

- 1.1 ท่านได้รับผลกระทบจากโครงการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรอย่างไรบ้าง?
- 1.2 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการหรือไม่?
- 1.3 การสื่อสารระหว่างสำนักงานเขตกับประชาชนเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างไร?
- 1.4 ท่านพึงพอใจในคุณภาพของงานก่อสร้างและการพัฒนาพื้นที่หรือไม่?
- 1.5 มีข้อร้องเรียนหรือปัญหาอะไรที่อยากให้สำนักงานเขตแก้ไข?

ประเด็นที่ 2 : รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

- 2.1 ท่านคิดว่าบริการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรมีจุดที่ต้องปรับปรุงหรือไม่?
- 2.2 มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบระบายน้ำ ถนน ทางเท้า หรือโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ หรือไม่?
- 2.3 ท่านเห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานควรเป็นอย่างไร?
- 2.4 คิดว่าควรมีช่องทางเพิ่มเติมในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานหรือไม่?

ประเด็นที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและผลกระทบจากโครงการโครงสร้างพื้นฐาน

- 3.1 ท่านได้รับผลกระทบจากโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักรหรือไม่?
- 3.2 ท่านคิดว่าการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตมีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องอะไร?
- 3.3 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ของท่านอย่างไร?
- 3.4 ท่านต้องการให้สำนักงานเขตปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการอย่างไร?
- 3.5 คิดว่าภาครัฐควรมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพิ่มเติมอย่างไร?

ประเด็นที่ 4 : การมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 4.1 ท่านรับรู้หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการสำรวจข้อมูลสภาพปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจากชุมชนในพื้นที่สำนักงานเขตจตุจักรอย่างไร
- 4.2 ขอให้ท่านระบุตัวอย่างโครงการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มาจากข้อเรียกร้องหรือข้อเสนอแนะที่มาจากการริเริ่มของภาคประชาชนหรือชุมชนในพื้นที่
- 4.3 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและการปรึกษาหารือเพื่อจัดทำแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร
- 4.4 ท่านคิดว่าที่ผ่านมาการสื่อสารให้ข้อมูลโครงการ สร้างความเข้าใจ และขอความร่วมมือจากประชาชน ผู้ประกอบการ และชุมชนที่ได้รับผลกระทบในพื้นที่การก่อสร้างของสำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางที่เหมาะสมและประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด
- 4.5 ท่านคิดว่าที่ผ่านมาการดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร มีการเปิดให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด
- 4.6 ท่านคิดว่าปัญหาการต่อต้านคัดค้านของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินโครงการก่อสร้างในเขตจตุจักรที่ผ่านมาเกิดจากสาเหตุใด
- 4.7 ท่านคิดว่าในการดำเนินโครงการก่อสร้างในเขตจตุจักรที่ผ่านมา สำนักงานเขตสามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับผลกระทบในพื้นที่การก่อสร้างได้มากน้อยเพียงใด
- 4.8 ท่านคิดว่าแนวทางการประเมินผลโครงการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในชุมชนของสำนักงานเขตจตุจักรมีแนวทางที่เหมาะสมและประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด

แบบสัมภาษณ์ หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7

ประเด็นที่ 1 : เข้าใจความร่วมมือและการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน

- 1.1 ท่านมีบทบาทอย่างไรในการสนับสนุนโครงการของสำนักงานเขตจตุจักร?
- 1.2 อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน?
- 1.3 มีแนวทางการพัฒนาความร่วมมือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่?
- 1.4 การจัดการด้านงบประมาณและทรัพยากรระหว่างหน่วยงานมีข้อจำกัดอะไรบ้าง?
- 1.5 ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของกรุงเทพมหานครโดยรวม?

ประเด็นที่ 2 : ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบูรณาการและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

- 2.1 ท่านเห็นว่าการทำงานร่วมกับสำนักงานเขตจตุจักรในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง?
- 2.2 ควรมีแนวทางในการพัฒนาและบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างไรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น?
- 2.3 มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้นหรือไม่?
- 2.4 ควรมีแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคตอย่างไร?

ประเด็นที่ 3 : แนวทางการบูรณาการและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

- 3.1 หน่วยงานของท่านมีบทบาทอย่างไรในการสนับสนุนโครงการโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานเขตจตุจักร?
- 3.2 มีปัญหาหรืออุปสรรคในการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างไร?
- 3.3 มีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือไม่?
- 3.4 คิดว่าการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรระหว่างหน่วยงานควรปรับปรุงอย่างไร?
- 3.5 มีแนวทางอย่างไรในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต?

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบ

สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานประปานครหลวง และผู้รับจ้าง ร่วมแก้ไขปัญหาลำน้ำสกปรก
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



สำนักงานเขตจตุจักร จัดประชุมเร่งรัดงานและแก้ไขปัญหามลพิษ
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานประสานนครหลวง และผู้รับจ้าง ร่วมแก้ไขปัญหามลพิษ
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



สำนักงานเขตจตุจักร และสำนักงานประสานนครหลวง ร่วมแก้ไขปัญหาอุปสรรค
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานประปานครหลวง และผู้รับจ้าง ร่วมแก้ไขปัญหาลูบสรค
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



สำนักงานเขตจตุจักร ผู้รับจ้าง และประชาชน ร่วมแก้ไขปัญหาลุ่รรด
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



สำนักงานเขตจตุจักร และการไฟฟ้านครหลวง ร่วมแก้ไขปัญหาคอขวด
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



สำนักงานเขตจตุจักร สำนักงานประปานครหลวง และผู้รับจ้าง ร่วมแก้ไขปัญหาลูบสรค
งานปรับปรุงระบบระบายน้ำซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7-7 แยก 7-9
ถึงท้ายซอยรัชดาภิเษก 32 แยก 7



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	รัณภฏ มั่งคั่ง
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2547: อดิศาสตร์ศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ ปีการศึกษา 2560: วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย
ประสบการณ์ทำงาน	ปีการศึกษา 2565: วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี 2568-ปัจจุบัน: นักจัดการงานโยธาปฏิบัติการ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร 2565-2568: นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตจตุจักร 2564-2565: นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตห้วยขวาง 2561-2564: นายช่างโยธาปฏิบัติงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตราชเทวี 2556-2561: นายช่างโยธาปฏิบัติงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดุสิต