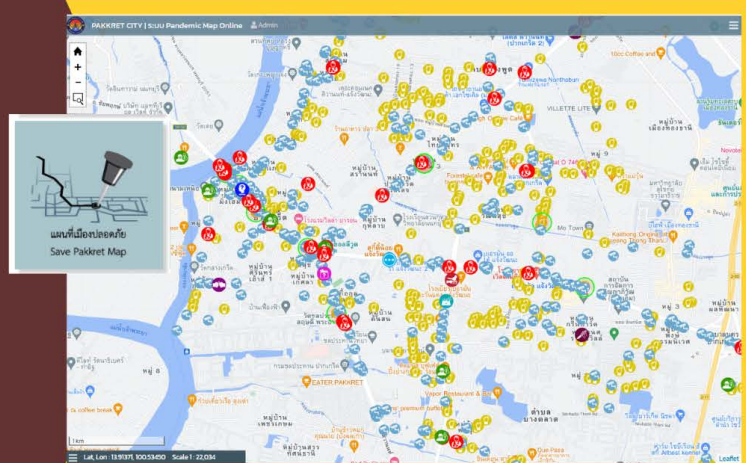
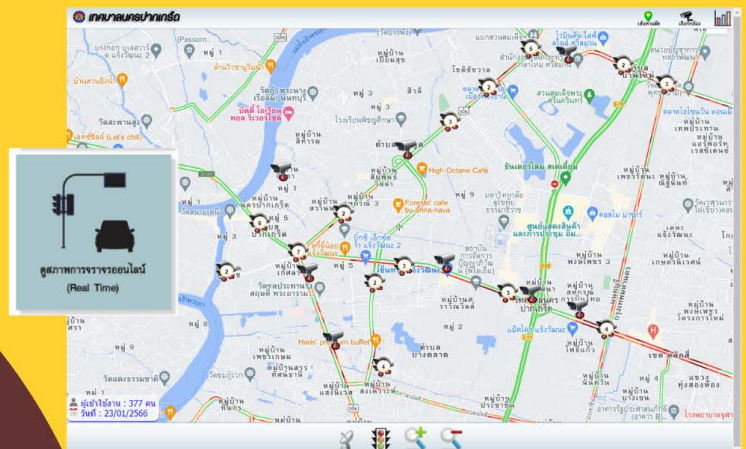
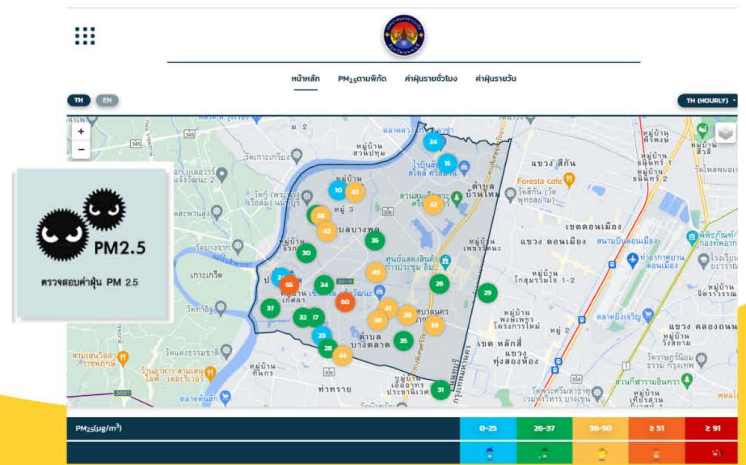
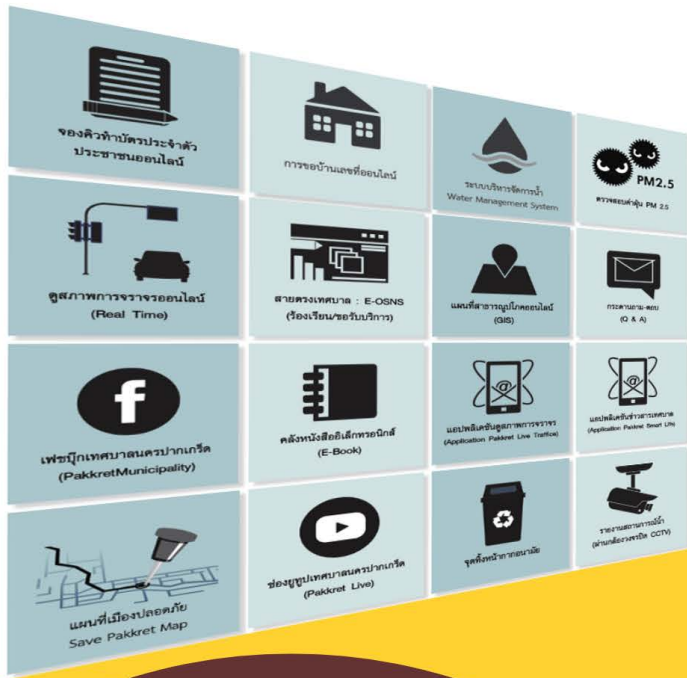


รายงานผลการศึกษา

โครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ด้วยตำแหน่งที่ได้จากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี



เสนอต่อ

เทศบาลนครปากเกร็ด

โดย

สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นายสันิต ฤกษ์มนตรี

รองศาสตราจารย์ ดร.สิริกร กาญจนสุนทร

นางสาวสันทนา ประเสริฐวัฒนากร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การดำเนินโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดีในด้าน 1.1) จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ 1.2) ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม 1.3) ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ 1.4) การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่ และ 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้ ระดับความคิดเห็น ระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการ ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 ด้านการจัดการจราจร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.25 และด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.25

2. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

2.1 จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ

2.1.1 จุดเด่น จุดเด่นที่สำคัญของโครงการได้แก่ มีประโยชน์ในเชิงความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตหรือชีวิตประจำวันของผู้ใช้ในด้าน การวางแผนการเดินทาง และการจราจร การเฝ้าระวัง และเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 และเฝ้าระวังความปลอดภัยและอุบัติเหตุ นอกจากนี้โครงการยกระดับความปลอดภัยยังมีแอปพลิเคชันที่มีการใช้งานง่าย สามารถโหลดมาใช้ในมือถือได้ การแสดงผลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้จุดเด่นที่สำคัญของโครงการ ได้แก่ ความสามารถมองเห็นผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ได้อย่างชัดเจน หรือเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น ประหยัดเวลาในการเดินทาง มีความปลอดภัยมากขึ้น และมีการเตือนภัยเพื่อหลีกเลี่ยงฝุ่นที่ทำให้สุขภาพดีขึ้น

2.1.2 ข้อจำกัด สำหรับจุดด้อยของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ ประกอบด้วย จำนวนกล้องวงจรปิด ยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ และโครงการยกระดับความปลอดภัยยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนในวงกว้าง นอกจากนี้ คนที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีหรือไม่มีโทรศัพท์มือถือก็ไม่สามารถเข้าถึงนวัตกรรมของโครงการฯ ได้

2.2 ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม

ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม ได้แก่ การที่เทศบาลสามารถยกระดับการให้บริการให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการจัดหาอุปกรณ์สำหรับโครงการยกระดับความปลอดภัยให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) จำนวน 573 กล้อง กล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) จำนวน 45 กล้อง และเครื่องตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5 จำนวน 39 เครื่อง นอกจากนี้ผลกระทบต่อประชาชนที่สำคัญ ได้แก่ การนำเรื่องร้องเรียนไปปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และการสร้างความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานในพื้นที่ ในด้านความร่วมมือของด้านการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง ความร่วมมือของด้านระบบตรวจสภาพการจราจร และความร่วมมือด้านระบบแจ้งเตือนค่าฝุ่น PM 2.5

2.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

ความคุ้มค่าของโครงการยกระดับความปลอดภัย เป็นการวัดจากผลผลิตโดยใช้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์การวัดความคุ้มค่าของโครงการ จะอยู่ในความคุ้มค่าระดับสูง การที่โครงการยกระดับความปลอดภัยมีความคุ้มค่าระดับสูง เพราะลักษณะของโครงการที่ครอบคลุมการดำเนินและกิจกรรมหลายด้าน ได้แก่ กิจกรรมของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กิจกรรมของกล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) กิจกรรมของเครื่องตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5 และกิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ทำให้ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก ซึ่งการใช้จ่ายในการดำเนินงานจึงเป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้

ความยั่งยืนของโครงการยกระดับความปลอดภัย เป็นการวัดจากความต่อเนื่องของโครงการที่ตั้งไว้ในวัตถุประสงค์กับการดำเนินการของโครงการที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจากข้อมูลของโครงการยกระดับความปลอดภัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานไว้ระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2564 ในขณะที่การดำเนินงานของโครงการก็เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือมีการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 จนถึง ปี 2564 ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์ความยั่งยืนของโครงการแล้วจะอยู่ในความยั่งยืนในระดับสูง การที่ตัวชี้วัดความยั่งยืนของโครงการมีความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับสูงนี้เกิดจากวิสัยทัศน์ และนโยบายของผู้นำที่ให้ความสำคัญกับโครงการยกระดับความปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการให้ประชาชน

ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ ทำให้โครงการมีความยั่งยืน และดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

2.4 การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่

การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเป็นการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามีส่วนร่วมในด้านต่างๆ ได้แก่ การร่วมในการวางแผนที่จะจัดหากล้องวงจรปิดเพิ่มในจุดเสี่ยง การร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชัน การเพิ่มจุดวัดฝุ่น PM 2.5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงผลของตำแหน่งวัดฝุ่นที่ตั้งอยู่ในชุมชน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามการใช้งานของแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำเอาข้อมูลไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

3 ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ตัวแบบการขับเคลื่อนการขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี ประกอบด้วยองค์ประกอบสี่องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์และนโยบายของผู้บริหาร ความพร้อมในด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์ของผู้นำที่ต้องการบริหารประชาชนให้เร็วที่สุด มีความมุ่งมั่นและพัฒนาการให้บริการประชาชนตลอดเวลา โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การบริการประชาชน รวดเร็ว และสะดวกกับทุกฝ่ายทำให้พัฒนาเป็นนโยบายยกระดับความปลอดภัย ซึ่งจากวิสัยทัศน์และนโยบายดังกล่าวทำให้เกิดการบูรณาการผ่านโครงการต่างๆ ประกอบด้วย โครงการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด โครงการติดตั้งกล้องเพื่อการจราจร และโครงการแจ้งเตือนภัยจากฝุ่น PM 2.5 จนทำให้เกิดนวัตกรรมที่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของผู้บริหาร และนำไปสู่ให้บริการที่ยกระดับความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ ผลจากวิสัยทัศน์และนโยบายนี้ทำให้เกิดการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่เดียวกันก็มีการเตรียมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการบริการกับประชาชนให้ดีที่สุด

ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายในด้านความรู้ ความร่วมมือ

ภาคีเครือข่ายประกอบด้วย เครือข่ายตำรวจ อาสาสมัครความปลอดภัย ภาคประชาชน สถานศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ เครือข่ายเหล่านี้มีบทบาทในด้านสนับสนุน และช่วยเหลือโครงการในด้านการติดตั้ง กล้องโทรทัศน์วงจรปิด การสนับสนุนข้อมูลในการจัดการจราจร อุบัติเหตุ อาชญากรรม ทำให้เกิดฐานข้อมูล สนับสนุนการทำงานของโครงการได้อย่างคุ้มค่าและสามารถขยายตัวได้ครอบคลุมพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด

ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่ มุ่งเน้นในเรื่องการจัดสรรทรัพยากรและการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สำเนียงรับผิดชอบ ทัวถึง เป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า โครงการยกระดับความปลอดภัยเมืองประกอบด้วยโครงการที่สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถ ขับเคลื่อนโครงการให้ประสบผลสำเร็จ โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

หลักนิติธรรม โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักนิติธรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการฯ ที่มาจากการออกกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ถูกต้องตามภารกิจของเทศบาลนครปากเกร็ดที่มุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และครอบคลุม พื้นที่ส่วนใหญ่ของเทศบาลฯ

หลักคุณธรรม เกี่ยวข้องกับการเป็นแบบอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่ของโครงการในด้านการให้บริการที่ดี แก่ประชาชน เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตใจพร้อมให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของโครงการยกระดับความปลอดภัยมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการประชาชน มีจิตบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในการเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง และเป็นตัวอย่างในการทำงานที่เสียสละเพื่อสังคม

หลักความโปร่งใส โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักความโปร่งใส โดยเฉพาะในด้านการทำงานที่เป็นที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ขั้นตอนและวิธีการทำงาน และข้อมูลข่าวสารของโครงการมีความถูกต้อง และตรงกับความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการ รายงานสภาพจราจรที่มีจอแสดงผล และเปิดเผยสามารถเข้าไปใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โครงการเฝ้าระวังฝุ่น PM 2.5 ที่มีการนำเข้าสู่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

หลักการมีส่วนร่วม โครงการยกระดับความปลอดภัยเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามา
มีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย เปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโครงการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโครงการให้
ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น ซึ่งทางโครงการยกระดับความปลอดภัยได้เปิดโอกาสให้
ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในหลายช่องทาง ทำให้เทศบาลนครปากเกร็ดนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานให้
สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ในโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ และบริหารของ
เทศบาลนครปากเกร็ดมีความตระหนักในหน้าที่และความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ต้องการให้บริการ
แก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์ในการดำรงชีวิต มีการจัดบริการด้านความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพ มีความ
รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะแก้ไขตามข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ของ
โครงการยกระดับความปลอดภัยฯ และผู้บริหารฯ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน และมีความกระตือรือร้น
ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน และแก้ไขปัญหาตามที่ประชาชนสะท้อนออกมา ผู้บริหารฯ ให้ความสำคัญ
ต่อการให้บริการที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หลักความคุ้มค่า โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักความคุ้มค่าที่
เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด ได้แก่ การนำเทคโนโลยีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด
การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารจัดการการจราจร และการป้องกันอาชญากรรม การพัฒนาตู้คีออสเพื่อ
อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการขอดูกล้องวงจรปิดที่ทำได้เลยที่สถานีตำรวจโดยไม่ต้องมาที่เทศบาล
ฯ ทำให้ประชาชนเห็นว่าโครงการยกระดับความปลอดภัยมีความคุ้มค่าต่อการดำเนินงานโดยเฉพาะในด้าน
อุบัติเหตุที่สามารถเยียวยาคนที่ได้รับกระทบ ในด้านอาชญากรรมก็สามารถติดตามคนกระทำผิดมาลงโทษได้
ในด้านการเดินทางของประชาชนทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง ในด้านการเตือนภัยเรื่องฝุ่นขนาดเล็ก PM
2.5 ทำให้สุขภาพดีขึ้น

ปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จประการที่สี่ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการของประชาชน
ของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ ซึ่งโครงการฯ นี้ถือเป็นนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่
ต้องการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้น ดังนั้น ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการ
ประชาชนจะประกอบด้วยองค์ประกอบสามด้านได้แก่ ด้านที่หนึ่ง ประโยชน์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากโครงการฯ ได้

พัฒนานวัตกรรมที่สัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชน ด้านที่สอง ประโยชน์ของโครงการฯ ที่พัฒนา นวัตกรรมที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และด้านที่สาม นวัตกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนจนสามารถเปลี่ยน ความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้มีหลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่อบุคคลในชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจที่ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและเป็นทางการแก่ทุกกลุ่ม อาทิ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ซึ่งเหมาะกับผู้สูงอายุ และพ่อบ้านแม่บ้าน ที่อยู่อาศัยในชุมชนในช่วงกลางวัน และจดหมาย/แผ่นพับของเทศบาล ที่เหมาะกับกลุ่มรับจ้าง/แรงงาน ที่ต้องออกไปประกอบอาชีพในตอนกลางวัน และอาจจะไม่ได้มีอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร หรือเทคโนโลยีในการติดตามข่าวสารได้สะดวกนัก ควบคู่ไปกับเว็บไซต์ของเทศบาลที่เทศบาลดำเนินการอยู่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มถึงคนส่วนใหญ่ได้ในวงกว้าง เป็นต้น ซึ่งแต่ละสื่อมีรูปแบบและประสิทธิภาพที่แตกต่างกันตามที่ได้กล่าวไป

2. ประชาชนส่วนใหญ่เห็นประโยชน์ที่ได้จากโครงการยกระดับความปลอดภัย จึงควรจะมีการจัดตั้งเป็นเขตปลอดภัยในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงมากๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้ชีวิตและรู้สึกปลอดภัยแก่ประชาชนโดยทั่วไป และควรจัดตั้งภาคีเครือข่ายป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ มาทำงานร่วมกับเทศบาล เพื่อจัดทำเซฟตี้โซนหรือเขตปลอดภัย คัดเลือกพื้นที่จาก 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) Risk คือ เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมสูง 2) Landmark คือ บริเวณสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ทำน้ำปากเกร็ด ฯลฯ 3) Economic คือ เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ และ 4) Size คือ มีพื้นที่ไม่เกิน 2 ตารางกิโลเมตร โดยการใช้ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม ได้แก่ 1) ผู้กระทำความผิดหรือคนร้าย (Offender) เทศบาลฯ ต้องประสานตำรวจให้พยายามลดหรือควบคุมจำนวนผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายในพื้นที่ เช่น การเฝ้าระวังบุคคลพันโทษที่เข้ามา การกำหนดมาตรการควบคุมแหล่งอบายมุขหรือสถานบริการที่จะเป็นแหล่งเพาะอาชญากรรม เป็นต้น 2) ด้านเหยื่อ เทศบาลต้องให้ความรู้ อบรมให้ประชาชนรู้จักการป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชนหรือสังคม ผ่านสื่อมวลชนในพื้นที่ ประสานงานให้ตำรวจยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม 3) ด้านโอกาส เทศบาลฯ และตำรวจพยายามหาวิธีการเพื่อที่จะตัดช่องโอกาสของคนร้ายดังกล่าว พยายามตัดช่องโอกาสในเรื่องเวลาที่จะเกิดเหตุ โดยมุ่งเน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ และใช้ประโยชน์สภาพแวดล้อม ในการลดโอกาสการก่ออาชญากรรม เป็นต้น

3. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี เทศบาลฯ ควรจัด

กิจกรรมและประชาสัมพันธ์สื่อทุกช่องทางให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผลโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อออนไลน์ และสื่อบุคคลอย่างผู้นำชุมชนให้เข้าไปมีบทบาทกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามาติดตาม และประเมินผลโครงการ การติดตามการดำเนินงานจะทำให้ทราบถึงปัญหา และความต้องการที่แท้จริง สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และแก้ไขทันที ถ้ามีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และเป็นประจำ ย่อมทำให้ทราบปัญหา และความต้องการที่แท้จริง การวางแผนงานโครงการสามารถทำได้ตรงตามเป้าหมาย หรือสามารถปรับปรุงแก้ไขโครงการให้เหมาะสมมากขึ้น เมื่อเริ่มวางแผนโครงการใหม่อีกครั้งก็จะมีข้อมูลสารสนเทศที่ชัดเจน เทียบตรง และเป็นปัจจุบัน สามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

4. ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

วิธีการที่จะสามารถเข้าถึงคนที่ไม่มีแอฟพลิเคชั่น คนที่ใช้งานไม่เป็น หรือคนที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยี โดยวิธีการในการแก้ไขปัญหาคือการพยายามนำเอาข้อมูลข่าวสารของโครงการยกระดับความปลอดภัยไปให้กับประชาชนในรูปแบบที่แสดงผลให้ง่ายที่สุด เช่น การติดตั้งจอแสดงผล การเฝ้าระวังและเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 ไปติดตั้งไว้ในชุมชนให้ครอบคลุมและทั่วถึง พร้อมกับการให้ความรู้ในเรื่องฝุ่น และระดับที่เป็นอันตรายให้ประชาชนได้ทราบ และต้องให้เครือข่ายอาสาสมัครและผู้นำชุมชนให้ความรู้ในการใช้งาน หรือให้บริการช่วยเหลือให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์นอกจากนี้ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย ติดไว้ในที่ทำการชุมชนหรือสถานที่ที่เป็นแหล่งชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับโครงการยกระดับความปลอดภัย

ชื่อโครงการ	โครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2565
คณะผู้วิจัย	อาจารย์ สานิต ฤทธิมนตรี รศ.ดร.สิริกร กาญจนสุนทร นางสาวสันทนา ประเสริฐวัฒนากร
ปีที่ทำวิจัย	พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดีในด้านจุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่ และ 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็นประเด็น ได้แก่ 1) ความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 2) ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี และ 3) ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่เขตเทศบาลเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่มีบทบาทในการดำเนินโครงการ และผู้มีส่วนร่วมจากการดำเนินงานของโครงการ จำนวน 20 คน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) ซึ่งนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อหาบทสรุปเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ รวมถึงนำมาเป็นข้อมูลในการหาจุดเด่น และข้อจำกัดของโครงการ และจัดทำโมเดลการขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้ ระดับความคิดเห็นระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการ ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 ด้านการจัดการจราจร พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.25 และด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.25

2. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

2.1 จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ

2.1.1 จุดเด่น จุดเด่นที่สำคัญของโครงการ ได้แก่ มีประโยชน์ในเชิงความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตหรือชีวิตประจำวันของผู้ใช้ในการวางแผนการเดินทาง และการจราจร การเผ่าระวัง และเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 และเผ่าระวังความปลอดภัยและอุบัติเหตุ และเป็นแอปพลิเคชันที่มีการใช้งานง่าย จุดเด่นที่สำคัญของโครงการ ได้แก่ ความสามารถมองเห็นผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ได้อย่างชัดเจน หรือเมื่อนำมาใช้แล้วสามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น

2.1.2 ข้อจำกัด คือ จำนวนกลุ่มวงจรมีคนยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่และโครงการฯ ยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนในวงกว้าง นอกจากนี้ คนที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีหรือไม่มีโทรศัพท์มือถือก็ไม่สามารถเข้าถึงนวัตกรรมของโครงการฯ ได้

2.2 ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม

ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม ได้แก่ การที่เทศบาลสามารถยกระดับการให้บริการให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการจัดหาอุปกรณ์สำหรับโครงการยกระดับความปลอดภัยให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน การนำเรื่องร้องเรียนไปปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และการสร้างความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานในพื้นที่

2.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

ความคุ้มค่าของโครงการยกระดับความปลอดภัย มีความคุ้มค่าระดับสูง เพราะลักษณะของโครงการที่ครอบคลุมการดำเนิน และกิจกรรมหลายด้าน ได้แก่ กิจกรรมของ

กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กิจกรรมของกล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) กิจกรรมของเครื่องตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5 และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์

ความยั่งยืนของโครงการยกระดับความปลอดภัย มีการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 จนถึง ปี 2564 จึงมีความยั่งยืนในระดับสูง เพราะเกิดจากวิสัยทัศน์ และนโยบายของผู้นำที่ให้ความสำคัญกับโครงการยกระดับความปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว

2.4 การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่

การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเป็นการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามีส่วนร่วมในด้านต่างๆ ได้แก่ การร่วมในการวางแผนที่จะจัดหากล้องวงจรปิดเพิ่มในจุดเสี่ยง การร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชัน การเพิ่มจุดวัดฝุ่น PM 2.5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงผลของตำแหน่งวัดฝุ่นที่ตั้งอยู่ในชุมชน

3. ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ตัวแบบการขับเคลื่อนการขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี ประกอบด้วยองค์ประกอบสี่องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้มีหลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่อบุคคลในชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจที่ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและเป็นทางการแก่ทุกกลุ่ม อาทิ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ซึ่งเหมาะกับผู้สูงอายุ และพ่อบ้านแม่บ้าน ที่อยู่อาศัยในชุมชนในช่วงกลางวัน และจดหมาย/แผ่นพับของเทศบาล ที่เหมาะกับผู้รับจ้าง/แรงงาน ที่ต้องออกไปประกอบอาชีพในตอนกลางวัน และอาจจะไม่ได้มีอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร หรือเทคโนโลยีในการติดตามข่าวสารได้สะดวกนัก ควบคู่ไปกับเว็บไซต์ของเทศบาลที่เทศบาลดำเนินการอยู่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มถึงคนส่วนใหญ่ได้ในวงกว้าง เป็นต้น ซึ่งแต่ละสื่อมีรูปแบบและประสิทธิภาพที่แตกต่างกันตามที่ได้กล่าวไป

2. ประชาชนส่วนใหญ่เห็นประโยชน์ที่ได้จากโครงการยกระดับความปลอดภัย จึงควรมีการจัดตั้งเป็นเขตปลอดภัยในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงมากๆ และควรจัดตั้งภาคีเครือข่ายป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ มาทำงานร่วมกับเทศบาล เพื่อจัดทำเซฟตี้โซนหรือเขตปลอดภัย คัดเลือกพื้นที่จาก 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) Risk คือ เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมสูง 2) Landmark คือ บริเวณสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ทำน้ำปากเกร็ด ฯลฯ 3) Economic คือ เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ และ 4) Size คือ มีพื้นที่ไม่เกิน 2 ตารางกิโลเมตร โดยการใช้ทฤษฎีสัมเหลี่ยมอาชญากรรม ได้แก่ 1) ผู้กระทำผิดหรือคนร้าย (Offender) เทศบาลฯ ต้องประสานตำรวจให้พยายามลดหรือควบคุมจำนวนผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายในพื้นที่ เช่น การเฝ้าระวังบุคคลพันโทซที่เข้ามา การกำหนดมาตรการควบคุมแหล่งอบายมุขหรือแหล่งเพาะอาชญากรรม เป็นต้น 2) ด้านเหยื่อ เทศบาลฯต้องให้ความรู้ อบรมชี้ให้ประชาชนรู้จักการป้องกันตนเอง ครอบครัวยุติธรรมและชุมชนหรือสังคม ผ่านสื่อมวลชนในพื้นที่ ประสานงานให้ตำรวจยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ 3) ด้านโอกาส เทศบาลฯ และตำรวจพยายามหาวิธีการเพื่อที่จะตัดช่องโอกาสของคนร้าย โดยพยายามตัดช่องโอกาสในระยะเวลาที่จะเกิดเหตุ มุ่งเน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ และใช้ประโยชน์สภาพแวดล้อม ในการลดโอกาสการก่ออาชญากรรม เป็นต้น

3. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี เทศบาลฯ ควรจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์สื่อทุกช่องทางให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผลโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อออนไลน์ และสื่อบุคคลอย่างผู้นำชุมชนให้เข้าไปมีบทบาทกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามาติดตาม และประเมินผลโครงการ

4. ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี วิธีการที่จะสามารถเข้าถึงคนที่ไม่ใช่แอปพลิเคชัน คนที่ใช้งานไม่เป็น หรือคนที่เข้าถึงเทคโนโลยี โดยวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุดคือการพยายามนำเอาข้อมูลข่าวสารของโครงการยกระดับความปลอดภัยไปให้กับประชาชนในรูปแบบที่แสดงผลให้ง่ายที่สุด เช่น การติดตั้งจอแสดงผล การเฝ้าระวังและเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 ไปติดตั้งไว้ในชุมชนให้ครอบคลุมและทั่วถึง พร้อมกับการให้ความรู้ในเรื่องฝุ่น และระดับที่เป็นอันตรายให้ประชาชนได้ทราบ และต้องให้เครือข่ายอาสาสมัครและผู้นำชุมชนให้ความรู้ในการใช้งาน หรือให้บริการช่วยเหลือให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย ติดไว้ในที่ทำการชุมชนหรือสถานที่ที่เป็นแหล่งชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการยกระดับความปลอดภัย

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยในนามของสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับพิจารณาจากเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้ดำเนินการโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2565 ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัย ก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนชาวปากเกร็ดอย่างแท้จริง

โครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2565 ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาจากเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าส่วนงาน และบุคลากรประจำเทศบาลนครปากเกร็ด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้อำนวยความสะดวก ให้ข้อมูล อย่างเต็มที่ ทำให้คณะผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนเสร็จเรียบร้อย

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานเก็บข้อมูลภาคสนามทุกท่านที่ร่วมแรงร่วมใจทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มกำลัง และความสามารถ ไม่ว่าจะป็นในหรือนอกเวลาราชการ ซึ่งนับเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งช่วยในการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ตรงตามเจตนารมณ์ของการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ประโยชน์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	4
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	4
แนวคิดความคิดเห็น	10
แนวคิดความต้องการ	13
แนวคิดการมีส่วนร่วม	20
แนวคิดความพึงพอใจ	22
แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	25
แนวคิดธรรมาภิบาล	28
แนวคิดการประเมิน	43
แนวคิดการจัดทำโมเดล	48
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครปากเกร็ด	53
โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	69
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	77
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	77
การทดสอบเครื่องมือ	78

(2)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
การวิเคราะห์ข้อมูล	79
บทที่ 4 ผลการศึกษา	83
บทที่ 5 สรุปลงการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	133
สรุปลงการศึกษา	133
ข้อเสนอแนะ	143
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	147
ภาคผนวก	152

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนหมู่บ้าน จำนวนบ้าน และจำนวนครัวเรือน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	54
2	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามตำบล	55
3	เปรียบเทียบจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ย้อนหลัง 4 ปี	55
4	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ ย้อนหลัง 5 ปี	56
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอายุ	84
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	85
7	จำนวนและร้อยละของ กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	86
8	จำนวนและร้อยละของ กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	87
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	88
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	88
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต	91
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต	92

ตารางที่	หน้า
14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการ ด้าน อาชญากรรม/อุบัติเหตุ	95
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความ ปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ	97
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความ ปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5	98
17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการ ด้านการ จัดการจราจร	99
18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความ ปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการจัดการจราจร	100
19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการ ด้านการใช้ แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)	102
20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความ ปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ GIS)	102

(5)

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี	27
2	จุดติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV)	59
3	Model การขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	126

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

เทศบาลนครปากเกร็ด มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น และระบบการบริหารจัดการ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการที่ดี คุ่มค่า มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากการพัฒนาภายในองค์กรแล้ว ผู้บริหารยังมีนโยบายที่จะพัฒนาทิศทางการบริหารองค์กรไปในวงกว้าง โดยมีการนำเสนอผลงาน กระบวนการทำงานต่างๆ ผ่านตัวชี้วัดจากหน่วยงานอื่น เป็นเป้าหมายแห่งความท้าทายในการเพิ่มศักยภาพ และพัฒนากรอบแนวคิด ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพิ่มศักยภาพ ลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน เตรียมความพร้อมรับมือ และขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัล

เทศบาลนครปากเกร็ดมีการมุ่งมั่นพัฒนาผลงาน เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ พัฒนาผลงานนวัตกรรมดิจิทัล เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในทุกๆ มิติ และสามารถแลกเปลี่ยนผลงานให้เป็นที่ประจักษ์สู่สาธารณะได้ จึงต้องมีการดำเนินงานการถอดแบบและวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของโครงการตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถเป็นต้นแบบสร้างเป็นนวัตกรรมท้องถิ่น และเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานต่อไปได้

ดังนั้น เพื่อเป็นการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของโครงการตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี งานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาการถอดแบบ และวิเคราะห์ระดับความสำเร็จโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยการพัฒนากระบวนการสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ด้วยตำแหน่งที่ได้จากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี เพื่อพัฒนาเป็นนวัตกรรมต้นแบบและเป็นคู่มือและตัวอย่างให้กับโครงการอื่นๆ ของเทศบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดีในด้าน
 - 1.1) จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ
 - 1.2) ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม

- 1.3) ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ
- 1.4) การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่

2. เพื่อพัฒนาตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการศึกษาเทศบาลนครปากเกร็ดสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพของโครงการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการดำเนินงาน

1. กำหนดแผนงาน ขอบเขต ขั้นตอน รูปแบบ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และวิธีการดำเนินงาน โครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยให้ครอบคลุมขอบเขตที่กำหนด ในเรื่อง การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี ดังนี้

1.1 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และหาค่าระดับความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมที่เทศบาลกำหนด

1) ตัวชี้วัดจุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการได้แก่ คุณลักษณะที่แสดงความเด่นและข้อจำกัดของโครงการ

2) ตัวชี้วัดผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม

2.1) ผลกระทบของโครงการต่อกลุ่มเป้าหมาย วัดจากผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับผลผลิตตามเป้าหมายหรือตัวชี้วัด

2.2) ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของประชาชน วัดจากการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการ

2.3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน วัดจากระดับการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยคิดจากจำนวนข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการปฏิบัติงานกับ

การนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงการปฏิบัติงานจริง

2.4) ความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ในพื้นที่ โดยคิดจากจำนวนความร่วมมือระหว่างประชาชนกับองค์กรต่างๆ ตามที่กำหนดไว้กับจำนวนความร่วมมือระหว่างประชาชนกับองค์กรต่างๆ ตามที่เกิดขึ้นจริง ความคุ้มค่า และความยั่งยืนของโครงการ

2.4.1) ความคุ้มค่า วัดจากผลผลิตโดยใช้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงโดยเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้

2.4.2) ความยั่งยืน วัดจากความต่อเนื่องของโครงการ โดยสามารถดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เช่น หลังจากเสร็จสิ้นโครงการ 6 เดือนหรือ 1 ปี)

1.2 การมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับการมีส่วนร่วมจะวัดจากความคิดเห็นของประชาชนโดยแบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้โครงการ ด้านร่วมคิด/ร่วมวางแผน ด้านร่วมดำเนินการ และด้านการติดตามตรวจสอบโครงการ

1.3 การจัดทำตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี ตัวชี้วัดได้แก่ การแสดงองค์ประกอบที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการ และชี้ให้เห็นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบกับหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี จำนวน 1 ตัวแบบ

ระยะเวลา

120 วัน

พื้นที่

พื้นที่บริเวณสำรวจ คือ พื้นที่บริเวณเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในหรือนอกอาคารสำนักงานเทศบาล

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

สำหรับการตรวจเอกสารโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี กิจกรรมการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ ของโครงการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ด้วยตำแหน่งที่ได้จากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แนวคิดความคิดเห็น แนวคิดความต้องการ แนวคิดการมีส่วนร่วม แนวคิดความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดธรรมาภิบาล แนวคิดการประเมิน แนวคิดการจัดทำโมเดล ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครปากเกร็ด ข้อมูลโครงการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นการเปิดโอกาสสู่การเรียนรู้ โดยจะนำไปสู่ทัศนคติ ความเชื่อ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ จากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน และให้ความหมายของการรับรู้ไว้ดังนี้

1.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้คือการกระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการประมวลผล และการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมาย และได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา (Schiffman & Kanuk, 2000) แต่การรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นที่อยู่รอบๆ และเงื่อนไขของแต่ละบุคคลด้วยว่าบุคคลที่ถูกจูงใจพร้อมที่แสดงออกมาหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลเหล่านั้นในสถานการณ์ต่างๆ การรับรู้เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือก จัดการและแปลความหมายข้อมูลข่าวสารออกมา (Kotler, 2003) การเข้าใจหรือการรับรู้ (Comprehension for Perception) เป็นการแปลความหมายข่าวสารทันทีที่ผู้บริโภคนั้นได้ทำการเลือก และมุ่งความสนใจไปยังตัวกระตุ้น กระบวนการรับรู้จะถูกรวมตัว มุ่งไปที่การจัดการรูปแบบ (Organizing) จัดรวมเป็นหมวดหมู่ (Categorizing) และแปลความหมายจากข่าวสารที่เข้ามาสู่ความนึกคิด (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล, 2550) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบ และตีความรู้สึก เพื่อให้

ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคนๆ หนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น ประชากรในชุมชนอาจจะรับรู้ว่าองค์กรของเราเป็นองค์กรที่ต้ออยากจะทำมาทำงาน เพราะมีสภาพการทำงานที่น่าพอใจ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นที่น่าพอใจ แต่ความเป็นจริงอาจไม่เป็นไปตามที่รับรู้ก็ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2560) การรับรู้คือการที่อวัยวะรับความรู้สึกมีหน้าที่รับรู้ ข้อมูลที่อยู่รอบๆ ตัวเรา ส่งผ่านเส้นประสาทขึ้นสู่สมอง ข้อมูลจะอยู่ในรูปของพลังงานต่างๆ เช่น ความร้อน แสง เสียง ฯลฯ อวัยวะรับความรู้สึกแต่ละชนิดจะรับพลังงานได้เฉพาะ เช่น ตารับรู้แสง หูรับรู้เสียง ผิวหนัง รับอุณหภูมิ สัมผัส ฯลฯ ข้อมูลเร้า อวัยวะรับความรู้สึกให้แปรพลังงานเหล่านี้เป็นกระแสประสาทเดินทางสู่ สมองจะเกิดความรู้สึก เช่น มองเห็น ได้ยิน นั่นคือการรับรู้จึงเป็นขบวนการรับรู้ (อุบลวรรณ ภาวกันันท์, 2554) สอดคล้องกับพจนานุกรมเว็บสเตอร์ (The Webster's new world dictionary, 1985) ที่ระบุว่า การรับรู้ หมายถึง “ความเข้าใจ จดจำ การสำนึกได้ การสังเกต และการทราบ รู้ได้โดยผ่านการมองเห็น การได้ยิน การรับรส หรือการได้กลิ่น” ส่วนคำนามของการรับรู้ ได้นิยามว่าหมายถึง “ความเข้าใจ ความรู้ ซึ่งเกิดจากการรับรู้หรือตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตน ตามแนวคิด ความประทับใจต่างๆ และมีการจัดระบบ แบบแผนขึ้นมา”

จากความหมายของการรับรู้ที่บุคคลต่างๆ ได้ให้ไว้อย่างหลากหลายนั้น สรุปได้ว่า การรับรู้หมายถึง การเห็นสิ่งต่างๆ ได้รับฟัง ได้กลิ่น และได้สัมผัส เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสาทสัมผัส โดยอาศัยอวัยวะสัมผัส ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

บุคคลแต่ละคนจะเกิดการรับรู้สิ่งเร้าได้แตกต่างกันไป แต่การจะรับรู้สิ่งเร้าใดก่อนหลัง มากหรือน้อย ถูกต้องหรือผิดพลาด ชัดเจนหรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ (เดมศักดิ์ คทวนิช, 2557)

1.2.1 ตัวบุคคล หมายถึงลักษณะคุณสมบัติบางประการของผู้ที่จะรับรู้ ซึ่งจะมีผลต่อการรับรู้ ดังนี้

1) ความสมบูรณ์ หรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส บุคคลที่มีอวัยวะรับ

สัมผัสที่สมบูรณ์ย่อมเกิดการรับรู้ได้ถูกต้อง หรือผิดพลาดน้อยกว่าบุคคลที่อวัยวะรับสัมผัสผิดปกติ หรือเสื่อมสมรรถภาพ เช่น คนที่หูตึงย่อมรับรู้เสียงต่างๆ ได้ไม่ชัดเจน จึงมีผลทำให้การแปลความหมายผิดพลาดได้ นอกจากนี้ระดับของทางโสตที่แตกต่างกันในแต่ละคนก็มีผลต่อการรับรู้ของแต่ละคนด้วย

2) ประสบการณ์เดิม (Previous experience) นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลอย่างมาก ทั้งนี้ เนื่องจากการรับรู้ของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมที่สะสมไว้ในสมองเป็นเครื่องช่วยในการแปล ดังนั้นการรับรู้จะถูกต้อง ผิดพลาด หรือชัดเจนมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคลมีอยู่อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกันของแต่ละคน จะขึ้นอยู่กับวัยและการเรียนรู้จากสังคมที่แตกต่างกันเป็นสำคัญด้วย

3) ความต้องการที่จะรับรู้ (Need) ตามปกติแล้วบุคคลจะเกิดการรับรู้สิ่งเร้า ใดๆ ขึ้นก็ตาม บุคคลนั้นมักจะเกิดความต้องการที่จะรับรู้ขึ้นเสียก่อน ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการ จะสร้างแรงขับหรือแรงจูงใจที่จะรับรู้สิ่งเร้านั้นๆ

4) ความใส่ใจ (Attention) และทางเลือก (Selection) ที่จะรับรู้สิ่งเร้า ความใส่ใจและการเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้า ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้กระบวนการรับรู้เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากรอบๆ ตัวบุคคลเต็มไปด้วยสิ่งเร้ามากมาย ไม่ว่าจะเป็นภาพ เสียง กลิ่น รส ฯลฯ สิ่งเร้าทั้งหลายเหล่านี้สามารถที่จะกระตุ้นให้เกิดกระบวนการรับสัมผัส และการรับรู้ได้อยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้ว แต่ละบุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าเฉพาะที่ตนให้ความสนใจ หรือใส่ใจก่อนเป็นอันดับแรก เช่น คนที่นั่งคอยฟังประกาศเรียกชื้อตนให้เข้ารับสัมภาระ จะเลือกและใส่ใจกับเสียง ที่ประกาศจากเครื่องขยายเสียงว่าเรียกชื้อตนหรือยัง มากกว่าสนใจเสียงเพลง เสียงสนทนา หรือเสียงอื่นๆ รอบตัว เป็นต้น ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าถ้าบุคคลให้ความสนใจ และเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้าใด จะสามารถรับรู้สิ่งเร้านั้นได้ก่อนเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญของการให้ความสนใจ และเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้านั้น จะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติบางประการของสิ่งเร้านั้น ว่าจะมีอิทธิพลในการดึงดูดใจให้เกิดการรับรู้ได้มากน้อยเพียงใด

5) สภาวะทางอารมณ์ (Emotion) ของบุคคลก่อนหรือขณะเกิดการรับรู้ สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลในขณะนั้นจะมีอิทธิพลต่อการแปลความหมายถูกต้องหรือผิดพลาดได้เป็นอย่างมาก เช่น คนที่อารมณ์ไม่ดี ขุ่นมัว หงุดหงิด เครียด กังวล ย่อมจะเกิดการรับรู้สิ่งเร้าผิดพลาด หรือต่างไปจากขณะที่มีอารมณ์แจ่มใส ร่าเริง

6) ความคาดหวัง (Expectancy) ต่อสิ่งเร้า โดยทั่วไปแล้วบ่อยครั้งที่บุคคลมักจะ มีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งเอาไว้ล่วงหน้า ความคาดหวังนี้เอง ที่จะเป็น ปัจจัยทำให้บุคคลเกิดความสนใจที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้นๆ มากกว่าการไม่มีความคาดหวัง

7) สติปัญญา (Intelligence) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละคนรับรู้สิ่งเร้าได้แตกต่างกันไป โดยคนที่มีสติปัญญาสูง จะรับรู้อะไรได้อย่างลึกซึ้ง มีการใช้เหตุผลและวิจารณญาณ ในการวิเคราะห์สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่รับรู้ได้ดีกว่าบุคคลที่มีสติปัญญาดำหรือปัญญาอ่อน

8) การให้คุณค่า (Value) ต่อสิ่งที่รับรู้ สิ่งเร้าใดที่บุคคลให้คุณค่า และความสำคัญ สิ่งเร้า นั้นจะสามารถเพิ่มความสนใจ และใส่ใจที่จะรับรู้ให้มากขึ้นได้

9) การถูกชักจูง (Persuasion) บุคคล กลุ่ม หรือสังคมจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ของบุคคล โดยบุคคลมักจะให้ความสนใจที่จะรับรู้กับสิ่งที่บุคคล กลุ่ม หรือสังคมชักจูง

1.2.2 คุณลักษณะของสิ่งเร้า

คุณลักษณะของสิ่งเร้าเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ทั้งนี้ เนื่องจากสิ่งเร้าที่มีคุณสมบัติแตกต่างกัน จะมีผลต่อการรับรู้ของบุคคลที่แตกต่างกันไปด้วยซึ่ง อาจจะจำแนกคุณลักษณะของสิ่งเร้าได้ดังต่อไปนี้

1) ขนาดของสิ่งเร้า (Size) สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่จะสร้างความสนใจที่จะรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็ก ดังจะสังเกตได้จากป้ายโฆษณาตามท้องถนนซึ่งมักจะมมีขนาดใหญ่ หรือคนทั่วไปจะสนใจอ่านพาดหัวข่าวใหญ่ของหนังสือพิมพ์ก่อนอ่านพาดหัวรอง เป็นต้น

2) ความเข้มของสิ่งเร้า (Intensity) สิ่งเร้าที่มีความเข้ม เช่น วัตถุที่มีสีเข้ม เสียงที่มีความดังมาก กลิ่นที่แรง หรือการสัมผัสกับร่างกายที่หนักหน่วง สิ่งเหล่านี้จะดึงดูดความสนใจที่จะรับรู้ได้ดีกว่าสิ่งเร้าที่มีความเจือจาง เช่น คนที่พูดเสียงดังจะได้รับความสนใจมากกว่าคนพูดเสียงค่อย เป็นต้น

3) ความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ย่อมจะทำให้เกิดความน่าสนใจที่จะรับรู้มากกว่า สิ่งเร้าที่มีลักษณะเดิมๆ ดังนั้นจะเห็นว่าคนที่ดูโทรทัศน์ จะไม่สนใจภาพยนตร์โฆษณาเก่าๆ แต่เมื่อมีโฆษณาชิ้นใหม่จะให้ความสนใจดูตั้งแต่ต้นจนจบ

4) การเคลื่อนไหว (Movement) สิ่งเร้าที่มีการเคลื่อนไหวจะทำให้เป็นจุดสนใจที่จะรับรู้มากกว่าสิ่งเร้าที่อยู่นิ่งๆ เช่น เวลากลางคืน คนจะให้ความสนใจที่จะดูป้ายโฆษณาที่เป็นไฟ วิ่งมากกว่าเปิดไฟสว่างเฉยๆ คนจะสนใจดูภาพยนตร์มากกว่าภาพนิ่ง เป็นต้น

5) การกระทำซ้ำๆ (Repetition) ในบางครั้งบุคคลจะให้ความสนใจที่จะรับรู้ หรือเกิดการรับรู้เร็วขึ้น ถ้าสิ่งเร้าที่นั้นเกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยๆ หรือมีความถี่ในการเกิดสูงมากกว่าสิ่งเร้าที่ นานๆ เกิดครั้ง เช่น การกะพริบไฟหน้ารถถี่ๆ หรือบีบแตรติดต่อกันหลายๆ ครั้ง จะทำให้คนสนใจหันมามองได้ เป็นต้น

6) สีสันท (Color) สิ่งเร้าที่มีสีสนฉูดฉาด สะดุดตา หรือมีการตัดกันของสีที่รุนแรง จะทำให้สิ่งเร้าที่นั้นเป็นจุดเด่น และน่าสนใจทำให้เกิดการรับรู้มากกว่าสิ่งเร้าที่มีสีอ่อนหรือจืดจาง

7) ความแตกต่าง (Different) สิ่งเร้าที่แตกต่างไปจากสิ่งเร้าทั้งหลาย สิ่งเร้าที่นั้นจะเร้าความสนใจที่จะรับรู้ได้ดีกว่า เนื่องจากมีความแตกต่างไปจากสิ่งเร้าอื่น เป็นต้น

นอกจากนี้ จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2556) ก็ได้มีการอธิบาย ดังนี้

1. ตัวผู้รับรู้ (Perceiver/perceiving person)

1.1 บุคลิกภาพรวมยอด (Personality) คนที่มีบุคลิกภาพแบบสมบูรณ์แบบ (Perfectionist personality) มักเป็นคนที่มีความละเอียดอ่อนในการสังเกตพิจารณา มากกว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น (Impulsive personality) นอกจากนั้นคุณภาพของจิตใจก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้บุคคล กล่าวคือ คนที่มีสุขภาพจิตดี มักเป็นคนมองโลกในแง่ดียอมรับความจริง และยอมรับข้อดีข้อเสียของตนได้ง่าย ย่อมทำให้การรับรู้บุคคลอื่นได้ถูกต้องแม่นยำกว่า เพราะคนที่ภูมิใจและมั่นใจตนเอง จะไม่นำลักษณะไม่ดีส่วนตัวไปอธิบายเป็นลักษณะของคนอื่น และไม่นำอารมณ์ส่วนตัวหรืออคติ ไปเกี่ยวข้องกับการรับรู้

1.2 สติปัญญาและความสามารถส่วนตัว (Intelligence and capacity) คนที่ฉลาดมัก รู้จักใช้ไหวพริบในการปรับตัวหรือการแสดงออก เพื่อทำความรู้จักบุคคลอื่นได้ง่าย อีกทั้งยังใช้ความฉลาดในการพิจารณา และวิเคราะห์บุคคลได้ดีกว่า นอกจากนั้นยังสามารถถึงประสบการณ์ การเรียนรู้ในอดีตมาช่วยในการตีความสิ่งที่สัมผัสได้ดีกว่าคนโง่ ดังนั้น คนฉลาดจึงมีโอกาสรับรู้ บุคคลได้แม่นยำ ชัดเจนกว่า

1.3 ความสนใจ และความตั้งใจ (Interest and attention) ถ้าบุคคลมีความตั้งใจจะรู้จักใคร ก็จะทำให้เกิดความพยายามและกระทำทุกอย่างเพื่อจะรู้จักเขาหรือเธอ ให้ได้โดยวิธีการติดตาม หรือสอบถามผู้ใกล้ชิดคนอื่นๆ เกี่ยวกับบุคคลที่ตนเองอยากรู้จัก นอกจากนี้ความสนใจและความตั้งใจ ยังทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลต่างๆ ได้ถูกต้องแม่นยำกว่าการรับรู้แบบขอไปที

1.4 สภาวะอารมณ์ (Emotional state) อารมณ์ขณะรับรู้จะมีอิทธิพลต่อการแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ ถ้าผู้รับรู้อารมณ์หวาดระแวงหรือเคียดแค้นผูกพยาบาท มักจะตีความสิ่งที่ตนรับรู้ในแง่ลบ มากกว่าแง่บวก

1.5 ทศนคติ (Attitude) ทศนคติของผู้รับรู้ต่อลักษณะเอกลักษณ์ประจำตัว หรือประจำกลุ่ม จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบิดเบือนการรับรู้ให้คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้

1.6 อายุ (Age) ผู้รับรู้ที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ชีวิต มักจะนำประสบการณ์ในอดีต พร้อมทั้งเหตุผลมาประกอบการรับรู้มากกว่าเด็ก อีกทั้งยังมีความสุขุมรอบคอบ สามารถวิเคราะห์ และแจกแจงถึงความเป็นไปได้ของข้อมูลที่ตนรับรู้ได้มากกว่าเด็ก

2. ตัวผู้ถูกรับรู้ (Perceived person)

2.1 ลักษณะประจำตัวของผู้ถูกรับรู้ (Personal characteristics) บุคลิกลักษณะประจำตัวที่แสดงออกของผู้ถูกรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดึงดูดความสนใจ หรือการสร้างความประทับใจ ซึ่งลักษณะที่ดึงดูดความสนใจนี้จะทำให้เกิดทั้งคุณและโทษแก่ความรู้สึกของผู้รับรู้ ทำให้เกิดอคติ และส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งทางจิตวิทยาเรียกว่า “Halo effect” อคติจากคุณลักษณะประจำตัวของผู้ถูกรับรู้นี้จะทำให้ผู้รับรู้ รับรู้คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง จึงทำให้ผู้รับรู้ตัดสินใจบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับตัวผู้ถูกรับรู้คลาดเคลื่อนได้ ดังนั้น “Halo effect” จึงเป็นผลกระทบที่เกิดจากผู้รับรู้นำความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ ลักษณะเฉพาะประจำตัวของผู้ถูกรับรู้มาร่วมในการตีความหมายในการรับรู้ตนเอง

2.2 บทบาท และตำแหน่งทางสังคมที่ผู้ถูกรับรู้ได้รับมอบหมายจากสังคม (Role and status) บทบาทเปรียบเสมือนโครงแบบ (Model) ของพฤติกรรมที่ผู้รับรู้จะทราบว่าผู้ครองตำแหน่งนั้น ปฏิบัติสอดคล้องกับหน้าที่ที่บัญญัติไว้ตามตำแหน่งนั้นหรือไม่ และเป็นตัวกำหนดให้ผู้รับรู้เกิดความคาดหวัง และทัศนคติต่อผู้ถูกรับรู้ที่ครองตำแหน่งนั้นๆ ว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

2.3 ความเต็มใจของผู้ถูกรับรู้ในการเปิดเผยตนเองต่อสายตาผู้อื่น (Self-exposure) การเปิดเผยตนเองเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพล ทำให้ผู้รับรู้มีโอกาสรู้จัก และเข้าใจผู้ถูกรับรู้ได้มากขึ้นแตกต่างกัน โดยทั่วไปคนที่รู้จักกันใหม่ๆ มักจะพยายามปิดบังซ่อนเร้น “ตน” หรือ “อิตตา” ด้วยวิธีต่างๆ ทำให้โอกาสที่ผู้รับรู้จะทำความรู้จักหรือเข้าใจพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ถูกรับรู้ได้น้อย

2.4 การผูกพันกับเอกลักษณ์ประจำกลุ่ม (Commitment to group identity) ถ้าผู้ถูกรับรู้เป็นผู้ที่มีความผูกพันกับกลุ่มใดๆ เป็นพิเศษ ย่อมเคร่งครัดปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่ม จนพฤติกรรมนั้นกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำบุคลิกของเขา ทำให้ผู้รับรู้สามารถจะเข้าใจผู้ถูกรับรู้ประเภทดังกล่าวได้ง่าย โดยทราบจากลักษณะปทัสถานของกลุ่มยึดมั่น หรือดูจากตำแหน่งหน้าที่ที่สังคมกำหนดไว้ แต่บุคคลที่ไม่มีความผูกพันกับกลุ่มใดๆ มากเป็นพิเศษ เขาจะไม่ชอบปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่มเสมอไปทุกอย่าง ผู้รับรู้ก็จะเข้าใจเขาได้ยากขึ้น

3. สภาพแวดล้อมของบุคคลที่เป็นสิ่งเร้า (Environment) ทั้งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น กลุ่มชน สถานที่ บรรยากาศ อุปกรณ์ เครื่องประดับ แสง เสียง ฯลฯ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เช่น ประเพณี กฎระเบียบ ปทัสถานประจำกลุ่ม ฯลฯ ล้วนมีอิทธิพลต่อการทำให้การรับรู้บุคคลแม่นยำขึ้นหรือคลาดเคลื่อนไปได้ เพราะผู้รับรู้มักจะนำเอาสิ่งแวดล้อมขณะนั้น เข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมายของบุคคลที่ตนรับรู้โดยไม่รู้ตัว

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับรู้ และผู้ถูกรับรู้ (Relationship between perceiving person and perceived person) สัมพันธภาพอันใกล้ชิดอาจช่วยให้ผู้รับรู้มองผู้ถูกรับรู้ว่าเป็นอิสระ จากสิ่งแวดล้อมได้ แต่ขณะเดียวกันก็อาจทำให้การรับรู้ผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ เพราะแทนที่ผู้รับจะรับรู้บุคคลตามสภาพข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ แต่ผู้รับรู้มักจะนำอคติจากประสบการณ์ในอดีตเข้ามาเกี่ยวข้องกับการแปลความหมายของสิ่งที่ตนรับรู้ด้วย นอกจากนั้นการรับรู้บุคคลที่รู้จักคุ้นเคยกัน มักจะไม่ต้องประสบกับปัญหาการแสดงพฤติกรรมซ่อนเร้น ของผู้ถูกรับรู้ ทำให้สามารถรับรู้พฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ถูกรับรู้

2. แนวคิดความคิดเห็น

2.1 ความหมายของความคิดเห็น

ได้มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554 ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริง จากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่วไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วๆ ไปมีความหมาย ที่กว้างกว่า (Issak, 1981) เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น (Best, 1977) สอดคล้องกับที่ Feld M.P. Man (1971) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน เช่นเดียวกับที่ เวบสเตอร์ (Webster, 1999) ที่ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใด หรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์ หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจ แต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่างๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจจะเป็นปัญหา ความคิด พื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม แต่ไม่จำเป็นต้องมีหลักฐานยืนยัน ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด การเขียน

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น

Oskamp (1977) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น นอกจากประสบการณ์ คือ 1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ ได้แก่ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติ ของอวัยวะความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส มีผลต่อความคิดเห็นไม่ตีต่อบุคคลภายนอก 2) อิทธิพลของผู้ปกครอง คือเมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรม และความคิดเห็นของเด็กด้วย 3) ทักษะและความคิดเห็นของกลุ่ม คือเมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนในโรงเรียน หน่วยงาน ที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกัน ย่อมจะส่งผลต่อความคิดเห็น

ของบุคคลด้วย 4) สื่อมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

นอกจากนี้ Foster (1992) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ว่าเกิดจาก 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมุ่คณะ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคยอันถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบของจริง ซึ่งถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยม และการตัดสินค่านิยมอันเนื่องมาจากกลุ่มชน เนื่องจากชนแต่ละกลุ่มต่างมีแบบแผน ธรรมเนียมปฏิบัติ วิถีชีวิต ตลอดจนค่านิยมเฉพาะตน เป็นเหตุให้คนต่าง กลุ่ม อาจมีความคิดเห็นในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้
3. อิทธิพลของการเลี้ยงดู หรือจากตัวผู้ปกครอง โดยแนวทางการเลี้ยงดูภายในครอบครัว ซึ่งถือเป็นการขัดเกลาทางสังคมขั้นพื้นฐาน เนื่องจากผู้ปกครองในฐานะผู้ใกล้ชิดและเป็นผู้อบรม สั่งสอน ปลูกฝัง ตลอดจนหล่อหลอม และถ่ายทอดพฤติกรรม ตลอดจนความคิดเห็นผ่านการเลี้ยงดูทั้งที่โดยตั้งใจ และไม่ตั้งใจ
4. ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นผลสืบเนื่องมาจากเมื่อเวลาที่บุคคล เจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของทางโรงเรียน สถาบันการศึกษา ตลอดจนสถานที่ทำงาน จึงเข้ามามีอิทธิพลต่อการกำหนดกรอบความคิด มุมมองอันเป็นรากฐานนำบุคคลให้มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันไป
5. สื่อมวลชนเป็นสถาบันหนึ่งซึ่งเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ความสามารถในการเข้าถึงมวลชนได้ในระดับที่กว้าง และครอบคลุมส่งผลให้สื่อมวลชนเข้ามามีส่วนกำหนดหล่อหลอมความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตลอดจนชี้นำความคิดเห็นแก่สังคมได้

2.3 วิธีวัดความคิดเห็น

วิธีวัดความคิดเห็น วิธีง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงออกให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร การใช้แบบสอบถาม สำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็น

ด้วยกับข้อความที่ กำหนดให้แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลีเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับในความเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ(Negative) (Best, 1977)

3. แนวคิดความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้น และแรงผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบนพื้นฐานความเชื่อหรือสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์จากความต้องการทางจิตวิทยาที่ทำการศึกษา เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

3.1 ความหมายของแนวคิดความต้องการ

ราชบัณฑิตสถาน (2556) ได้แยกความหมายของคำว่า ความต้องการ ออกเป็นคำว่า “ความ” หมายถึง เนื้อหา เกิดความอาการ “ต้องการ” หมายถึง อยากได้ใคร่ได้ หรือประสงค์จะได้ ดังนั้น “ความต้องการ” จึงหมายถึง ความอยากได้ หรืออาการที่อยากได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกอยากได้ดังกล่าว จะทำให้บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และมีแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนอง และแสวงหาการตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นก็เกิดความ ต้องการใหม่ๆ หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ ไม่มีที่สิ้นสุด

นอกจากนี้ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาดอาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารรับประทาน เกิดความรู้สึกเหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้จ่าย ไม่ได้รับการยอมรับ ไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับ การยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้ อาจสรุปได้ว่าเป็น ความต้องการทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการ (Hierarchy of needs theory) ของ Abraham Maslow มาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550) หลักของทฤษฎีนี้ มีว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 ขั้น ตามลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ความต้องการที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่นๆ ของร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง และการป้องกันภัยอันตรายจากสิ่งรอบตัว และจากการทำร้ายจิตใจ
3. ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social needs) ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น และได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem needs) ได้แก่ การเคารพนับถือตัวเอง การเป็นตัวของตัวเองและการประสบความสำเร็จ การมีฐานะในวงสังคม การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการได้รับความสนใจจากคนอื่น
5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-actualization needs) ได้แก่ แรงผลักดันที่ทำให้คนสามารถเป็นในสิ่งที่ตนเป็นได้ดีที่สุด ซึ่งรวมถึงการเจริญเติบโต การได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่และความสมปรารถนา Maslow อธิบายไว้ว่า ในขณะที่ความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นถัดไปจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้มนุษย์ทำงาน เช่นเดียวกับที่ วิบูลย์ จุง (2556) ได้อธิบายแนวคิดของ Maslow ว่า Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมาก สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย และของอินทรีย์ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการ ในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยาก หิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรม และค่านิยมต่างๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตรอดอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆ และแรงผลักดันของความต้อการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารก และในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารก และเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือ และต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์ และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัว และอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้าย และความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครอง และการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดขั่น และตามใจมากจนเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย

การให้อนอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้น แต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกัน ทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้ที่ดีของเด็กทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้ และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุมครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผล และวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย”

2. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามเณรหรือภรรยาหรือ ลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่า มีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจ และทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ และการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง

3. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรัก และการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลง และมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

a. ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

b. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับนับถือมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการ ในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระทบกระเทือน หรือสูญสลายไปทันทีทันใด

4. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จ ในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปิน

ก็จะต้องวาดรูป ก็จะต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่า เขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างกันกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่าความต้องการ หมายถึงการที่มนุษย์มีความปรารถนาอยากได้อะไรมีอยากเป็นในบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งบุคคลจะมีความต้องการในระดับที่ต่างกันไป แม้จะมีสถานะหรือปัจจัย แม้บุคคลที่เหมือนกันก็ตาม การให้หรือการสนองความต้องการจึงควรให้ในสิ่งที่ผู้รับต้องการจริงๆ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะเกิดความสุขความพึงพอใจ ความต้องการจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้ตนเองสมปรารถนาตามที่ตนต้องการ นั่นคือ ความต้องการทางด้านสรีระ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านความรัก ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น จึงเป็นหลักฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

3.2 ลักษณะของความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ ได้รับการศึกษาจากนักปราชญ์เป็นเวลานานแล้ว โดยพยายามที่จะทำความเข้าใจว่าทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนั้น แนวคิดที่จะอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ได้แก่ มนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย อย่างไรก็ตามข้อสังเกตในการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย จากการสังเกตจากสิ่งที่คนนั้นเลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจจะเป็นความสุขสบายของอีกคนหนึ่งก็ได้ จากปัจจัยเดียวกัน เรื่องการจูงใจของมนุษย์โดยสัญชาตญาณแรงขับ และความต้องการจำเป็น แต่ก็ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์ได้ครอบคลุม ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไรเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางด้านร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกาย

ถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกกระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก ได้แก่

1.1 ความต้องการอาหาร ความหิวทำให้คนเราต้องกินอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำเมื่อร่างกายของคนเราขาดน้ำทำให้เรารู้สึกว่า ลำคอแห้ง และปากแห้ง เกิดความต้องการที่จะได้น้ำมาดื่ม เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของเรามักจะมีน้ำเสียเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้เริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ ทัศนคติ ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราจะดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุล ทางร่างกายอุณหภูมิที่ไม่ต่ำเกินไปและสูงเกินไปพอร่างกายจะทนได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บไข้ได้ป่วยของร่างกาย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนมาทำร้ายคนเราจะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการในการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เนื่องจากใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย เราจึง ต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อจะผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจจะอดข้าว อดน้ำได้หลายชั่วโมง แต่กลับล้มหายใจได้ไม่นาน

1.8 ความต้องการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษต่อร่างกายทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำให้เสียชีวิตได้

2. ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ตามความต้องการทางด้านนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันออกไปด้วยลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมีดังนี้

a. ความต้องการทางจิตใจและสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

b. ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้บางที่เราต้องการศึกษาว่า จะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

c. ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

d. ความต้องการนี้จะมามากขึ้น เมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าคนเดียว

e. ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าเปิดเผย ซึ่งจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

f. ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

g. ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

4. แนวคิดการมีส่วนร่วม

จากการค้นคว้าศึกษาตำราเอกสารพบว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมที่เป็นอิสระโดยความสมัครใจ ในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือการปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมรับประโยชน์ การมีส่วนร่วม ของประชาชนในการพัฒนา มิได้หมายถึงการให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาของรัฐตามที่รัฐกำหนด แต่หมายถึง การให้ประชาชน กลุ่ม ชุมชน ร่วมกันคิด และตัดสินใจกำหนดทิศทางการพัฒนาการดำรงชีวิต ร่วมปฏิบัติตามแผนของกลุ่มหรือของชุมชน และรับประโยชน์ร่วมกันโดยรัฐเป็นเพียงผู้สนับสนุน การร่วมคิด และตัดสินใจภายในกลุ่มเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมจริงๆ และเป็นอิสระในการแสดงออก เพราะสมาชิกในกลุ่มมีศักยภาพ ฐานะอำนาจทางสังคมแตกต่างกัน ปัจจัยวัฒนธรรมบางประการเป็นอุปสรรคต่อความเป็นอิสระในการแสดงออก คนแต่ละคนต่างมี

มุมมองในการตัดสินคุณค่าเรื่องต่างๆ ไม่เหมือนกัน ประสบการณ์ต่างกัน เหล่านี้อาจนำไปสู่การไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

การมีส่วนร่วมของประชาชน ในชุมชนเป็นกระบวนการ (Process) ที่ประชาชนในชุมชนได้เข้าไปดำเนินกิจกรรมในชุมชน นับตั้งแต่ร่วมกำหนดปัญหา และความต้องการร่วมระบุสาเหตุของปัญหาร่วมกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหา ร่วมปฏิบัติกิจกรรม เพื่อแก้ไขปัญหา ร่วมติดตามประเมินผลกิจกรรม และร่วมรับผลกระทบที่เกิดจากกิจกรรมนั้น ซึ่งประเด็นหลักของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ประชาชนต้องเป็นผู้กระทำในแต่ละขั้นตอน ของการมีส่วนร่วมด้วยตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระ (ณัฐนรี ศรีทอง, 2552) เป็นการสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในแนวทางการพัฒนา โดยผ่านทางกระบวนการส่งเสริม ชักนำ การสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการเรียนรู้ การริเริ่มในการคิดร่วม กำหนดแนวทางในการพัฒนาร่วมแก้ไข และวางแผนปฏิบัติ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ ทรัพยากรทางการบริการตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจ ในการกำหนดกิจกรรมหรือแนวทางการดำเนินกิจกรรมของตนเองให้เกิดขึ้นภายในชุมชนด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการและควบคุม การใช้และการกระจายทรัพยากรตลอดจนปัจจัยการผลิตในสังคมอันจะนำไปสู่การพึ่งพาตนเอง การที่กลุ่มประชาชนหรือ ขบวนการที่สมาชิกของชุมชนที่กระทำการออกมา ในลักษณะของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายร่วม ทางเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมือง การดำเนินการร่วมกันเพื่อให้ เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจ มติชน ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม การดำเนินการเพื่อให้เกิดอิทธิพล ต่อรองอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ การปรับปรุงสถานภาพทางสังคมในกลุ่มชุมชน (เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์, 2550) การเปิดโอกาส ให้ประชาชนมีสิทธิในกระบวนการนโยบายสาธารณะทั้งในด้านการให้และรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การร่วมตัดสินใจ ทั้งในขั้นตอนการริเริ่มนโยบาย การจัดทำแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการปฏิบัติ การติดตาม และประเมินผลตามนโยบาย แผนงานโครงการ หรือกิจกรรมนั้น การมีส่วนร่วมว่าต้องครอบคลุมใน ประเด็นดังต่อไปนี้ (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2554)

(1) การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นครอบคลุมถึงการสร้างโอกาสที่เอื้อหรือเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคน ให้สังคมได้ร่วมกิจกรรมนำไปสู่การพัฒนา และทำให้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเท่าเทียมกัน

(2) การมีส่วนร่วมของประชาชน สะท้อนการเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยความสมัครใจ เป็นประชาธิปไตย ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบาย การวางแผน การดำเนินโครงการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแบ่งสรรผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนา การพิจารณาในมิติดังกล่าว การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นการเชื่อมระหว่างส่วนที่ประชาชนลงทุน (แรงงานและทรัพยากร) เพื่อการพัฒนา กับประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุน

(3) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจแตกต่างกันไปตามสภาพของโครงสร้างการบริหารนโยบาย และลักษณะเศรษฐกิจสังคมของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนมิได้เป็นเพียงเทคนิควิธีการแต่เป็นปัจจัยสำคัญในการประกันให้เกิดการพัฒนาที่มุ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุน

สรุปได้ว่าการศึกษาคำหมายการมีส่วนร่วมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กำหนดทิศทางการพัฒนาการดำรงชีวิต เป็นการสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ในแนวทางการพัฒนาวางแผนปฏิบัติ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทรัพยากรทางการบริการ ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจ ในการกำหนดกิจกรรมหรือแนวทางการดำเนินกิจกรรมของตนเองให้เกิดขึ้น เกิดขึ้นภายในชุมชนด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถของตนเอง

5. แนวคิดความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 กล่าวว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พพอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พพอใจ ชอบใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman: 1973) เช่นเดียวกับที่ Hornby (2000) กล่าวถึงความพึงพอใจ ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ ตรงกับคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (1968) ให้คำจำกัดความว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ สอดคล้องกับที่ ราชบัณฑิตสถาน (2556) ที่ให้คำจำกัดความว่า การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น นอกจากนี้ยังหมายถึง สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจเป็นผลมาจากการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ (กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ, 2550) ความพึงพอใจจึงเป็นภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นฐานของการพอใจและไม่พอใจได้ (เทพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ, 2540) และ Cullen (2001) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

นอกจากนี้ Shelly (1995) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้แตกต่างจากความรู้สึกบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นเกิดเป็นความรู้สึกทางบวก ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกทางลบ

5.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้น มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน เป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ดังนี้

โยธิน แสงวดี. (2551) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่ เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

เช่นเดียวกับที่ พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำได้โดยการสำรวจ ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีรูปแบบแตกต่างกัน ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามหลายคำถามหรือข้อความหลายข้อความ เพื่อเป็นตัวเลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับที่ได้กำหนดไว้

2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม หรือ มีประสบการณ์ จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้โดยมีประสิทธิภาพสูง ข้อได้เปรียบ คือ ผู้สำรวจจะทราบความคิดเห็นๆ ของผู้กำลังตอบ และอาจใช้คำถามปลายเปิดเพิ่มได้

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เป็นวิธีสัมภาษณ์รายตัวหรือนัดหมายเป็นทางการ สามารถบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์ที่เป็นระบบจะต้องใช้คำถามแบบ เฉพาะเจาะจงและตามลำดับ จึงจะเกิดประสิทธิผล

4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประกบสอบถาม เป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการ และไม่มีภาระ เกณฑ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบมีความเป็นอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบสอดแทรก ระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์

5. การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นการเชิญ ผู้ตอบเข้าร่วมกิจกรรม ประมาณ 5 - 10 คน เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ตอบจะต้องมี ลักษณะแตกต่างกัน ผู้ดำเนินรายการควรเป็นบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติ ต่อคำตอบจากผู้ตอบในกรณีที่ผู้ตอบเป็นบุคคลภายในองค์กร

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับ ความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัด จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและ น่าเชื่อถือได้

6. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.1 ความหมายของแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นพฤติกรรม หรือการกระทำที่ได้รับอิทธิพล โดยตรงจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมต่อการรับรู้ว่าการใช้งาน ง่าย และการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ผู้ใช้จะแสดงพฤติกรรมการใช้ออกมาในรูปแบบใด ก็ขึ้นอยู่กับ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ถ้าผู้ใช้มีทัศนคติเชิงบวกกับระบบสารสนเทศก็จะมีพฤติกรรมการยอมรับ การใช้ระบบสารสนเทศด้วย (Davis, 1989) เป็นการยอมรับทางจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการยอมรับ ดังนั้นการยอมรับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมหลังจากประเมินค่าแล้ว แต่ยังไม่

ไม่ปฏิบัติการเริ่มนำความรู้ไปใช้ การยอมรับการปฏิบัติหลังจากการได้ทดลองใช้ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการยอมรับทั้งสิ้น (Klonglan and Coward, 1970) การที่ประชาชนได้รับการเรียนรู้โดยการศึกษาผ่านขั้นของการรับรู้ ซึ่งจะเกิดการยอมรับขึ้น และถ้าหากได้รับการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการเรียนรู้นั้น จะเกิดผลต่อเมื่อได้รับการทดลองปฏิบัติโดยเมื่อเขาแน่ใจแล้วว่าสิ่งนั้นสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างจริงจัง จึงกล้าตัดสินใจยอมรับสิ่งนั้น (Foster 1973) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจในบุคคลเริ่มจากการได้ยินเรื่องวิทยากรนั้น จนกระทั่งยอมรับไปใช้ในที่สุด กระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้ และการตัดสินใจ (Rogers, 2003) สอดคล้องกับ ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งาน และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี เช่นเดียวกับ สิ่งหะ นวิสุขและสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทักษะที่มีต่อเทคโนโลยีและ(3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยี ที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ทักษะ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

6.2 กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อนวัตกรรม และเทคโนโลยี (Adoption and Innovation Theory) เรียกว่า กระบวนการยอมรับ ซึ่งกล่าวถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับ และนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ (Roger, & Shoemaker, 1978)

ขั้นที่ 1 รับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธวิธีการ ใหม่ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ หรือกิจกรรมของบุคคลนั้นซึ่งยังไม่มีความรู้สึกซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นๆ ทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจหารายละเอียดเกี่ยวกับ วิทยากร

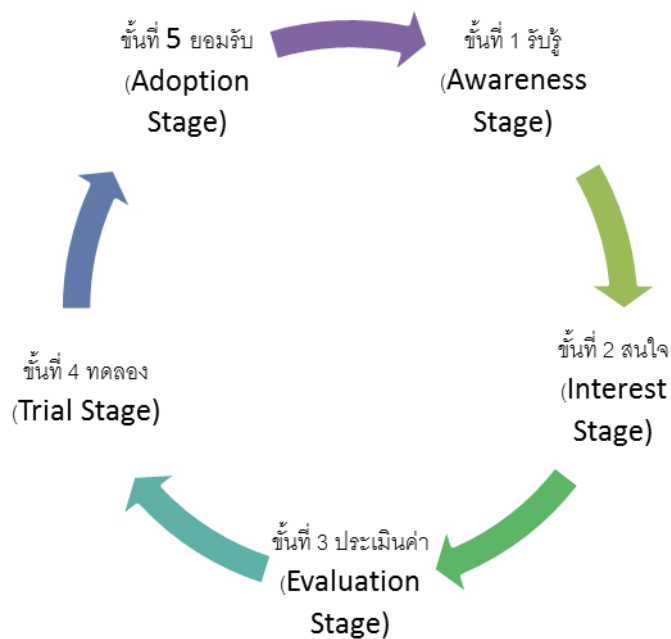
ใหม่ๆ เพิ่มเติม และในขั้นนี้จะทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคม หรือประสบการณ์ของบุคคลนั้น

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ๆ โดยมีการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสีย หากนำมาใช้แล้วจะเกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ โดยทั่วไปมักจะคิดว่าเป็นการเสี่ยงในการใช้วิทยาการใหม่ๆ และไม่แน่ใจ ถึงผลที่จะได้รับในขั้นนี้จึงต้องมีการสร้างแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจถึงคุณค่า รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้วิทยาการใหม่

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่เริ่มทดลองกับคนบางส่วนก่อนเพื่อตรวจสอบ ผลลัพธ์โดยใช้วิธีการใหม่ให้เข้ากับสถานการณ์ในขณะนั้น ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับ วิทยาการใหม่ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

ดังนั้น กระบวนการยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตใจของแต่ละคน ซึ่งการยอมรับคือการที่ผู้ใช้บริการได้รับความรู้ แนวคิด นวัตกรรมหรือทฤษฎีใหม่ๆ แล้วนำไปปฏิบัติตาม



ภาพ 1 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

7. แนวคิดธรรมาภิบาล

การศึกษาหลักธรรมาภิบาลที่นำมาประยุกต์ใช้จริงในหน่วยงานต่างๆ ของไทย เป็นการศึกษาถึงแผนงาน และผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล ทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานในจังหวัด ที่นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์กรเพื่อเกิดประโยชน์ โดยทำการวิเคราะห์ถึงความเหมาะสม และแนวทางปฏิบัติในปัจจุบัน การศึกษาหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้ ในงานวิจัยนี้ โดยหลักการธรรมาภิบาลที่ศึกษา (เชิงชาญ จงสมชัย, 2562; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562; บุญแสง ชีระภากร, 2564; ปธาน สุวรรณมงคล, 2564) มีรายละเอียดดังนี้

6.1 หลักธรรมาภิบาลของสำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

ก.พ.ร. ได้ให้ความหมายของหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของแผนการปฏิบัติราชการ ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

(2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิค และเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสม ให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลา ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

(3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวัง หรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่าง

(4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

(5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัยสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

(6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญเกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการ

(7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

(8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยก ด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ

สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ

(10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มเสียประโยชน์ บุคคลที่ได้รับประโยชน์ และโดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญโดยฉันทามติ ไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

นอกจากนี้ ก.พ.ร. ยังได้นำหลักการธรรมาภิบาลเข้าผนวกไว้ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 ว่าด้วยการสร้างระบบ การกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงาน อย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม โดยมีกลยุทธ์ ดังนี้

(1) เสริมสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรม ปรับกระบวนการทัศน์ หล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ โดย

- ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านที่ดีเป็นแนวทางในการทำงาน และยกระดับธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับที่ยอมรับของประชาชน โดยเฉพาะการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องธรรมาภิบาล รวมทั้งกำหนดให้มีกลไกเพื่อรับผิดชอบดูแลในเรื่องการส่งเสริมธรรมาภิบาลขึ้นในแต่ละส่วนราชการ
- ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมวัฒนธรรมใหม่ให้เอื้อต่อทิศทางและแนวทางการพัฒนาระบบราชการ ส่งเสริมให้หน่วยงานข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของภาครัฐปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม เพื่อชี้นำสังคมไปสู่การประพฤติปฏิบัติที่ดีงาม รวมทั้งสร้างกลไกลงโทษที่มีประสิทธิภาพ วางแนวทางการเชื่อมโยงคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลไว้กับระบบงานอื่นๆ เพื่อให้ขยายผลเป็นวัฒนธรรมองค์การอย่างยั่งยืนต่อไป
- สร้างจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในหน่วยงานภาครัฐให้ปฏิบัติงานด้วยความประพฤติชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดถือคุณธรรม และจริยธรรมเป็นหลักในการทำงาน โดยจัดให้มีการวางระบบโครงสร้างปัจจัยพื้นฐานทางด้านจริยธรรม (Ethics Infrastructure) ที่เอื้ออำนวยทั้งในด้านการควบคุม การชี้แนะให้คำปรึกษา และการบริหาร

จัดการ เช่น การจัดการความรู้และระบบฐานข้อมูลในเรื่องจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมุ่งสู่ความเป็นองค์กรแห่งสุจริตธรรม

- จัดให้มีกลไกรับผิดชอบดูแลในเรื่องจริยธรรมขึ้นในแต่ละส่วนราชการ เพื่อส่งเสริมและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และคอยสอดส่องดูแลให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของหน่วยงาน และให้มีผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบด้านจริยธรรม (Chief Ethics Officer) รวมทั้งให้มีระบบการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรมและการรายงานต่อสาธารณะ ตลอดจนยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีผลลัพธ์ของงานและจริยธรรมสูง เพื่อให้เป็นผู้นำต้นแบบที่ดี (Exemplary Leadership) สำหรับการปฏิบัติตนของข้าราชการอื่นต่อไป

- ปรับปรุงระบบสรรหาและกลั่นกรองข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับในการแต่งตั้งเข้าสู่ตำแหน่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง ต้องคำนึงถึงความดีงาม มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นแนวทางในการพิจารณาประกอบด้วย

(2) ปรับปรุงระบบการตัดสินใจและกำกับตรวจสอบในการบริหารราชการแผ่นดิน โดย

- พัฒนาโครงสร้างกลไกการบริหาร (Governance Structure) เช่น การจัดให้มีระบบกรรมการ (Commissioner) สำหรับบางหน่วยงานที่ต้องใช้ดุลยพินิจในการใช้อำนาจในการอนุมัติอนุญาต เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก และความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

- เสริมสร้างความเข้มแข็งของการกำกับดูแลตนเอง และการควบคุมภายในที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาครัฐ โดยการเสริมสร้างบทบาทและความเข้มแข็งของคณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผลภาครัฐประจำกระทรวง เพื่อช่วยทำหน้าที่สอบทานระบบการบริหารงาน และการควบคุมภายในของแต่ละส่วนราชการ

- ส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจเพียงพอ และกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการเฝ้าระวัง ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (People's Audit) โดยเฉพาะคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด

- เร่งรัดให้ส่วนราชการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบ ความโปร่งใส และเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้โดยง่าย

(3) ส่งเสริมให้หน่วยงานในภาครัฐมีการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน โดย

- ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) โดยการดำเนินงานภายใต้หลักจริยธรรม และการกำกับดูแลตนเองที่ดี คำนึงถึงผลผลิตหรือบริการที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ และผลกระทบเชิงบวกแก่ผู้รับบริการและสังคมโดยรวม ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงาน การใส่ใจ ดูแลรักษาชุมชน ท้องถิ่น สังคม สิ่งแวดล้อม และป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อสังคม เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานให้บรรลุอย่างยั่งยืน ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน และภาครัฐโดยรวม

(4) การสร้างดุลยภาพระหว่างฝ่ายการเมืองและราชการประจำ โดย

- ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติราชการร่วมกันระหว่างข้าราชการการเมือง และข้าราชการประจำ โดยเฉพาะการสร้างและพัฒนาระบบพิทักษ์คุณธรรม (Merit System Protection) ให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความมั่นใจ รวมทั้งทำให้ระบบราชการมีจุดยืน และทิศทางในการพัฒนาประเทศที่ชัดเจน และสามารถนำนโยบายของรัฐบาลมาถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมถูกต้องเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของพลวัตโลก

6.2 ธรรมเนียมปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

สำนักงาน ก.พ. ได้มีการจัดทำเครื่องมือวัดความโปร่งใส และตรวจสอบได้สองส่วนราชการ โดยจัดทำเป็นหนังสือเวียนที่ นร.1012.7/ว47 ลงวันที่ 30 กันยายน 2553 แจกไปยังหน่วยราชการ กระทรวง กรม และจังหวัดทราบ ซึ่งการนำเครื่องมือวัดความโปร่งใสฯ ไปใช้ ให้เป็นไปด้วยความสมัครใจของส่วนราชการ

ทั้งนี้ในส่วนของการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในภาคราชการเป็นแนวทางที่สำคัญ และจำเป็นต่อการพัฒนาระบบบริหารภาครัฐให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในภาคราชการ และเพื่อให้ส่วนราชการบริหารราชการ และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดความเสี่ยง และสร้างภูมิคุ้มกันต่อปัญหาการทุจริต และประพฤติมิชอบอย่างจริงจัง สำนักงาน ก.พ. จึงได้พัฒนาเครื่องมือวัดความโปร่งใส และตรวจสอบได้ของส่วนราชการขึ้น

ประกอบด้วย มาตรฐานความโปร่งใส และเกณฑ์การให้คะแนนประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส ซึ่งในส่วนของมาตรฐานความโปร่งใส มี 4 มิติหลัก และ 13 ตัวชี้วัด ดังนี้

มาตรฐานความโปร่งใส	ตัวชี้วัด
มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่ม ของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส	(1) มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส (2) บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร (3) ความพยายาม/ริเริ่มของหน่วยงานในการสร้างความโปร่งใส
มิติที่ 2 ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในองค์กร และการมีส่วนร่วม	(4) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (5) การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ (6) การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี (7) การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ (8) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ
มิติที่ 3 ด้านการใช้ดุลพินิจ	(9) การลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (10) การใช้ดุลพินิจในการบริหารงานบุคคล (11) การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส
มิติที่ 4 การมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน	(12) การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน (13) การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

6.3 ธรรมชาติของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

สำนักงาน ป.ป.ช.ได้นำหลักธรรมชาติมาใช้ในองค์กรโดยผนวกเข้าไปในยุทธศาสตร์ชาติว่า

ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยได้กำหนดเป็นมาตรการ และแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

ยุทธศาสตร์	มาตรการ/แนวทางดำเนินงาน
1. ปลุกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และ สร้างวินัยแก่ทุกภาคส่วน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2. ส่งเสริมการเรียนรู้และปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัยแก่ทุกภาคส่วน 3. กำหนดให้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปราม การทุจริต 4. ผลักดันให้ค่านิยมเชิดชูความดี ความซื่อสัตย์สุจริต และ รังเกียจ การทุจริตเป็นค่านิยมร่วมของชาติ
2. รวมพลังแผ่นดินป้องกัน และปราบปรามการทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาสัมพันธ์ต่อต้านการทุจริต 2. เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน 3. เสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย
3. เสริมสร้างความแข็งแกร่ง แก่หน่วยงานต่อต้านการ ทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการสร้างความเป็นอิสระในการดำเนินงานอย่างแท้จริง แก่ สำนักงาน ป.ป.ช. และองค์กรอิสระอื่นๆ ที่ทำหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต 2. สร้างกลไกการต่อต้านการทุจริตโดยการกระจายอำนาจการ ต่อต้านการทุจริตไปสู่ส่วนท้องถิ่น 3. เสริมสร้างการตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจ 4. เสริมสร้างประสิทธิภาพของกฎหมายต่อต้านการทุจริต 5. เสริมสร้างความเข้มแข็งในการตรวจสอบทรัพย์สินนักการเมือง ข้าราชการ และการทุจริตเชิงนโยบาย 6. เสริมสร้างความเข้มแข็งในการต่อต้านการรับสินบนและ ส่งเสริมความซื่อสัตย์ในภาครัฐกิจเอกชน 7. ส่งเสริมความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศ 8. จัดทำดัชนีชี้วัดความโปร่งใสในสังคมไทย
4. สร้างบุคลากรมืออาชีพ ป้องกันและปราบปราม การทุจริต	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการประพฤติดนตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพ ของบุคลากรในหน่วยงานต่อต้านการทุจริตอย่างเคร่งครัด 2. ส่งเสริมการสร้างมาตรฐานเส้นทางวิชาชีพของบุคลากร และมาตรฐานค่าตอบแทนพิเศษ

ยุทธศาสตร์	มาตรการ/แนวทางดำเนินงาน
	3. ส่งเสริมความร่วมมือด้านวิชาการกับองค์กรต่างประเทศ 4. ส่งเสริมการสร้างองค์การจัดการจัดการความรู้ 5. ส่งเสริมการสร้างศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการทุจริต 6. สร้างมาตรฐานหลักสูตรฝึกอบรมของหน่วยงานต่อต้านการทุจริต

นอกจากนี้สำนักงาน ป.ป.ช. ยังได้จัดการประชุมส่วนราชการในระดับกระทรวง/กรม 157 แห่ง เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องแนวทางการประเมินตามดัชนีชี้วัดความโปร่งใสในสังคมไทยเฉพาะหน่วยงานของรัฐ สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติการพัฒนาความโปร่งใสหน่วยงานของรัฐขึ้น โดยจัดทำดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ 2554 มีรายละเอียดดังนี้

ดัชนีวัดความโปร่งใส	ตัวชี้วัด
1.ด้านความโปร่งใสในการกำหนดยุทธศาสตร์	
1.1 ดัชนีความโปร่งใสของยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดที่ 1.1.1 ที่มาของยุทธศาสตร์
	ตัวชี้วัดที่ 1.1.2 ความเหมาะสมชัดเจนและตรงตามภารกิจของหน่วยงาน
2.ด้านความโปร่งใสในการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	
2.1 ดัชนีความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง	ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง
	ตัวชี้วัดที่ 2.1.2 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
2.2 ดัชนีการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดที่ 2.2.1 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 2.2.2 คุณลักษณะของข้อมูลที่ประชาชนเข้าดูได้ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 2.2.3 ผลการประเมินการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาคประชาชน
2.3 ดัชนีการมีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	ตัวชี้วัดที่ 2.3.1 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
2.4 ดัชนีคุณภาพและความเป็นธรรมในการให้บริการ	ตัวชี้วัดที่ 2.4.1 ความเสมอภาคในการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

ดัชนีวัดความโปร่งใส	ตัวชี้วัด
	ตัวชี้วัดที่ 2.4.2 การประกาศเผยแพร่ขั้นตอนกระบวนการสำหรับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานของหน่วยงาน
2.5 ดัชนีความเชื่อมั่นในองค์กรของบุคลากรในหน่วยงาน	ตัวชี้วัดที่ 2.5.1 ความเชื่อมั่นในองค์กรของบุคลากรในหน่วยงาน
3.ด้านความโปร่งใสในการติดตามประเมินผล	
3.1 ดัชนีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัดที่ 3.1.1 การติดตามประเมินผลตามภารกิจหลักโดยหน่วยงานเอง
	ตัวชี้วัดที่ 3.1.2 การติดตามประเมินผลตามภารกิจหลักโดยสถาบันหรือผู้เชี่ยวชาญอิสระภายนอกหน่วยงาน
3.2 ดัชนีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	ตัวชี้วัดที่ 3.2.1 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน
4.การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	
4.1 ดัชนีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต	ตัวชี้วัดที่ 4.1.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
	ตัวชี้วัดที่ 4.1.2 จำนวนเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานของหน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 4.1.3 อัตราจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการสิ้นสุดต่อจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในรอบปี

6.4 ธรรมชาติของสถาบันพระปกเกล้า

สถาบันพระปกเกล้า ได้มีการพัฒนาดัชนีวัดธรรมชาติของสถาบันบนพื้นฐานของหลักธรรมชาติทั้ง 6 หลักการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) หลักนิติธรรม (Rule of Laws)

หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญของ “หลักนิติธรรม” ประกอบด้วย 7 หลักการ คือ

หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการ และฝ่ายปกครอง ความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิด และไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ

1) หลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นพื้นฐานที่สำคัญของหลักนิติธรรม เพราะหลักการแบ่งแยกอำนาจเป็นหลักที่แสดงให้เห็นถึงการอยู่ร่วมกันของการแบ่งแยกอำนาจการตรวจสอบอำนาจและการถ่วงดุลอำนาจ

2) หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักนิติธรรมมีความเกี่ยวพันกันกับสิทธิในเสรีภาพของบุคคล และสิทธิในความเสมอภาค สิทธิทั้งสองประการดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นพื้นฐานของ “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” อันเป็นหลักการสำคัญตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ

3) หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง การใช้กฎหมายของฝ่ายตุลาการ หรือฝ่ายปกครองที่เป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนมีผลมาจากกฎหมายที่ได้รับความเห็นชอบจากตัวแทนของประชาชน โดยฝ่ายตุลาการจะต้องไม่พิจารณาพิพากษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้แตกต่างไปจากบทบัญญัติของกฎหมาย ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้อกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ฝ่ายตุลาการมีความผูกพันที่จะต้องใช้ดุลพินิจ โดยปราศจากข้อบกพร่อง

4) หลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา เป็นหลักที่เรียกร้องให้ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายปกครองที่ออกกฎหมายลำดับรอง กำหนดหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายย้อนหลังและหลักความพอสมควรแก่เหตุ

5) หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสามารถทำภาระหน้าที่ในทางตุลาการได้โดยปราศจากการแทรกแซงใดๆ โดยผู้พิพากษามีความผูกพันเฉพาะต่อกฎหมายและทำการพิจารณาพิพากษาภายใต้มนธรรมของตนเท่านั้น โดยวางอยู่บนพื้นฐานของความอิสระจาก 3 ประการ กล่าวคือ ความอิสระจากคู่ความ ความอิสระจากรัฐ และความอิสระจากสังคม

6) หลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” เมื่อไม่มีข้อบัญญัติทางกฎหมายให้เป็นความผิดแล้วจะเอาผิดกับบุคคลนั้นๆ มิได้

7) หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ หมายความว่า รัฐธรรมนูญได้รับการยอมรับให้เป็นกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่สูงสุดในระบบกฎหมายของรัฐนั้น และหากกฎหมายที่อยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญดังกล่าวย่อมไม่มีผลบังคับ

(2) หลักคุณธรรม จริยธรรม (Ethics)

ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 3 หลักการ คือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยม และจรรยาบรรณองค์ประกอบของคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากคอร์รัปชันหรือมีคอร์รัปชันน้อยลง คอร์รัปชันการฉ้อราษฎร์ บังหลวง หรือคอร์รัปชันโดยรวมหมายถึง การทำให้เสียหาย การทำลาย หรือการละเมิดจริยธรรม ธรรมปฏิบัติ และกฎหมาย สำหรับพิชภัยของคอร์รัปชันได้สร้างความเสียหายและความเดือดร้อน และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลในทางลบต่อคุณธรรมของการบริหารจัดการอย่างร้ายแรง เมื่อพิจารณาเรื่องของคุณธรรมจึงควรพิจารณาเรื่องต่อไปนี้

1) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย อย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายน้อยลง

2) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

3) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติที่มากกว่าที่กฎหมายกำหนด หรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

4) องค์ประกอบคุณธรรมหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ปลอดจากการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีที่ผิดกฎหมายหรือปฏิบัติเช่นนี้น้อยลง

สำหรับการที่หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณนั้น เป็นการกระทำผิดวิชาชีพนิยม ได้แก่ พฤติกรรมที่สวนทางหรือขัดแย้งกับองค์ประกอบของวิชาชีพนิยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของการมีจรรยาบรรณวิชาชีพ และการประพฤติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

(3) ด้านความโปร่งใส (Transparency)

ประกอบไปด้วยหลักการย่อย 4 หลักการ คือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงาน มีความโปร่งใสในด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสในด้านการให้โทษ และ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

1) ความโปร่งใสด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีการตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง เช่น มีคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสอบสวน เป็นต้น
- โปร่งใส เห็นระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน
- ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้การทำงาน
- มีเจ้าหน้าที่มาด้วยระบบคุณธรรมมีความสามารถสูงมาอยู่ใหม่มากขึ้น
- มีการตั้งกรรมการหรือหน่วยงานตรวจสอบขึ้นมาใหม่
- มีฝ่ายบัญชีที่เข้มแข็ง

2) ความโปร่งใสด้านให้คุณ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ
- มีค่าตอบแทนเพิ่มสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- มีค่าตอบแทนพิเศษให้กับเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์
- มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอเพียงกับค่าใช้จ่าย

3) ความโปร่งใสด้านการให้โทษ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- มีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
- มีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้ทำผิดอย่างยุติธรรม
- มีการลงโทษจริงจัง หนักเบาตามเหตุแห่งการกระทำผิด
- มีระบบการฟ้องร้องผู้กระทำผิดที่มีประสิทธิภาพ
- หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง
- มีการปรามผู้ส่อทุจริตให้เลิกความพยายามทุจริต
- มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว

4) ความโปร่งใสด้านการเปิดเผย ประกอบด้วยพฤติกรรมต่อไปนี้

- ประชาชนได้เข้ามารับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทานการออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ
- ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่างๆ มากขึ้น
- มีการใช้กลุ่มวิชาชีพภายนอกเข้าร่วมตรวจสอบ

(4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการสื่อสาร ในระบบเปิด กล่าวคือเป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม

ระดับการให้ข้อมูลเป็นระดับต่ำสุด และเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาส ให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใดๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

หลักการมีส่วนร่วมประกอบไปด้วยหลักการสำคัญ 4 หลักการคือ

1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุด และเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้วางแผนโครงการ และยังเปิดโอกาส ให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใดๆ เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการ และการทำหนังสือพิมพ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าระดับแรก กล่าวคือผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมินข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ

การริเริ่มโครงการต่างๆ และการบรรยายให้ประชาชนฟังเกี่ยวกับโครงการต่างๆ แล้วขอความคิดเห็นจากผู้ฟังรวมไปถึงการร่วมปรึกษาหารือ เป็นต้น

3) ระดับการวางแผนร่วมกันและการตัดสินใจ เป็นระดับที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ กล่าวคือ เป็นเรื่องการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการตัดสินใจ และวางแผนเตรียมโครงการ และเตรียมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ระดับนี้มักใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเพื่อปัญหาข้อขัดแย้ง และการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

4) ระดับการพัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วมสร้างความเข้าใจให้กับสาธารณะเป็นระดับขั้นที่สูงที่สุดของการมีส่วนร่วม คือเป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้ตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีส่วนร่วมของประชาชนและได้มีการพัฒนาสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากขึ้นจนอยู่ในระดับที่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุด

(5) หลักสำนึกรับผิดชอบ (Accountability)

หลักการนี้มีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมได้เท่านั้น ยังรวมถึงความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมมองของการปฏิบัติถือว่า สำนึกรับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ประกอบด้วยหลักการย่อย ดังนี้

1) การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกของระบบสำนึกรับผิดชอบ กล่าวคือองค์การจะต้องทำการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้ชัดเจนว่าต้องการบรรลุอะไร และเมื่อไรที่ต้องการเห็นผลลัพธ์นั้น

2) ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกันจากเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ต้องประกาศให้ทุกคนได้รับรู้และเกิดความเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการบรรลุ และเงื่อนไขเวลาที่ต้องการให้เห็นผลงาน เปิด

โอกาสให้ทุกคนได้เป็นเจ้าของโครงการสร้างวัฒนธรรมนี้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประสานกำลังคนร่วมใจกันทำงาน เพื่อผลิตภาพโดยรวมขององค์การ

3) การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมสำนึก
รับผิดชอบ อยู่ที่ความสามารถของหน่วยงานในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์การ
ผู้บริหารให้ความสนับสนุน แนะนำ ทำการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประสานงาน
ร่วมมือกันทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ

4) การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง ปัจจุบันการ
เปลี่ยนแปลงนับว่าเป็นเรื่องปกติ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงมักจะมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
เสมอ หน่วยงานต้องมีมาตรการในการจัดการกับพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
เพื่อให้ทุกคนเกิดการยอมรับแนวความคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆ

5) การมีแผนสำรอง ส่วนประกอบสำคัญขององค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมสำนึก
รับผิดชอบ ต้องมีการวางแผนฟื้นฟูที่สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์การได้ทราบ และเข้าใจถึงแผน
และนโยบายขององค์การ และที่สำคัญคือต้องมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์อย่าง
เปิดเผย

6) การติดตามและประเมินผลการทำงาน องค์การจำเป็นต้องมีการติดตาม และ
ประเมินผลการทำงานเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบดูว่าผลงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐาน
คุณภาพงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลงานที่พบว่ายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดต้องมีการ
ดำเนินการแก้ไขทันที ขณะที่ผลงานที่ได้มาตรฐานต้องได้รับการยอมรับยกย่องในองค์การ

(6) หลักความคุ้มค่า (Value for money)

หลักการนี้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้
ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด สิ่งเหล่านี้เป็นผลในการปฏิบัติอันเกิดจากการใช้หลักธรรมาภิบาลนั่นเอง
ประกอบด้วย

1) การประหยัด หมายถึง

- การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม
- การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์

- การมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน
- การมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง

- มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการพัฒนาทรัพยากรบุคลากร
- มีการใช้ผลตอบแทนตามผลงาน

3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง

- การมีนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย
- การมีการเน้นผลงานด้านการบริการ
- การมีการประเมินผลการทำงาน
- ผู้บริหารระดับสูงมีสภาวะผู้นำ

8. แนวคิดการประเมิน

การประเมินผลเรื่องของการตรวจสอบและตัดสินคุณค่า คุณภาพ ความสำคัญ อย่างมีนัย ปริมาณระดับหรือเงื่อนไขของบางอย่าง การประเมินผลนี้จะเป็นกระบวนการที่แสดงถึงการ เปรียบเทียบของสิ่งที่ต้องการจะประเมินสิ่งอื่นที่เหมือนกันด้วยการประมาณค่า การปรับปรุงการให้ ราคา การแก้ไขให้ถูกต้องหรืออาจเกี่ยวข้อง กับการเปลี่ยนแปลง

8.1 ความหมายของการประเมิน

นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของการประเมินโดย Rossi (2004) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า การประเมินคือการเก็บรวบรวมเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ สำหรับ McDavid (2006) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นกระบวนการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการกระทำหรือสิ่งที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ Blalock (2010) ให้ความหมายไว้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 4 อย่างด้วยกันคือ การกำหนดนโยบายและจุดมุ่งหมาย ได้แก่การถามว่าอะไรคือสภาพที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำได้แก่ การตอบ

คำถามว่า สภาพที่เป็นจริงนั้นคืออะไร การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ต้องการว่ามีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร และการตัดสินใจจากผลการเปรียบเทียบเช่นเดียวกับ Markiewicz (2016) ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมินหมายถึง กระบวนการของการกำหนดขอบเขตของการตัดสินใจการเลือกข้อมูลที่เหมาะสมวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนการเขียนรายงานสรุปข้อมูลเพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้เป็นแนวทางในการเลือกปฏิบัติต่างๆ

สำหรับนักวิชาการของไทยได้ให้ความหมายไว้สอดคล้องกันดังนี้

พิชิต ฤทธิ์จรรยา (2557) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทาง วิธีการปรับปรุงวิธีการจัดเก็บเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นสอดคล้อง กับสมคิด จัวยพรหม (2552) ที่เห็นว่าการประเมินผล หมายถึง กระบวนการในการวัดผลสัมฤทธิ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารหรือข้อสนเทศเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของโครงการเพื่อนำข้อสนเทศที่ได้ไปตัดสินคุณค่าของกิจกรรมกระบวนการหรือโครงการโดยรวมต่อไป สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์ (2557) กล่าวว่า การประเมินผลเป็นเครื่องมือที่ใช้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานว่าโครงการที่ดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายโครงการหรือไม่ และการประเมินผลก็เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการต่างๆ ต่อไป นอกจากนี้ เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2557) เสนอไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหาร ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงานตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือแผนงานนั้นๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด

ดังนั้น การประเมิน หมายถึง กระบวนการค้นหา และเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบจากโครงการหรือกิจกรรมที่ศึกษานำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ว่าสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์หรือไม่ วิธีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน หรือบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการหรือไม่ คุณค่าโครงการที่มีต่อส่วนรวมมีประโยชน์เพียงใด โดยต้องมีการรวบรวมอย่างเป็นระบบ ซึ่งการประเมินผลนั้นว่ามีความจำเป็นอย่างมากในโครงการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชนเพราะเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบผลการดำเนินงานว่าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือล้มเหลวมากน้อยเพียงใด คำนึงค่ากับการลงทุนหรือไม่หรือสมควรที่จะได้รับการสนับสนุนต่อไปหรือไม่

8.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

การดำเนินการประเมินโครงการใดๆ ก็ตาม จะต้องมียุทธศาสตร์หรือวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงของการดำเนินงานตามโครงการซึ่งจะช่วยในการตรวจสอบ สำหรับนำไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดทำโครงการหรือเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารโครงการให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม และเกิดประโยชน์ต่อโครงการที่จัดทำขึ้นและได้มีนักวิชาการศึกษาได้อธิบายรายละเอียดในหลายแห่งหลายมุม ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัยประเมิน เพื่อทราบปัญหาหรือการพัฒนาเป็นการวิจัย เพื่อหาข้อสรุปว่างานที่ดำเนินไปเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนานั้นได้ผลสมดังจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายเพียงใด ต้องแก้ไขปรับปรุงวิธีการอย่างไรหรือควรจะทำอย่างไรต่อไป (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2559) สอดคล้องกับ สุวิมล ว่องวาณิช (2553) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการวิจัยประเมินเป็นกระบวนการวิจัยที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีวัตถุประสงค์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจิตพิสัยของผู้ประเมินเพียงอย่างเดียว ในการจัดเก็บข้อมูลมีการใช้เครื่องมือซึ่งส่วนมากต้องพัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะเพื่อใช้เป็นตัวชี้ชี้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับการดำเนินงานการวิจัยประเมินโครงการจึงเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลามากกว่าการประเมินเชิงจิตพิสัยที่อาศัยเพียงแต่ความคิดเห็นหรือความรู้ของผู้ประเมินเท่านั้น ดังนั้นจุดประสงค์ของการวิจัยประเมินผลจึงทำขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดจากโครงการกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ และการปรับปรุงโครงการในอนาคต

จากความเห็นวัตถุประสงค์ของการประเมิน สามารถสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายการประเมินโครงการมีขึ้นเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงของการดำเนินงานตามโครงการ ซึ่งจะช่วยในการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อทราบผลการดำเนินงานโครงการว่าบรรลุถึงเป้าหมายหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้มีอำนาจสั่งการ เพื่อเป็นการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อพิจารณากลยุทธ์และเทคนิคต่างๆ ในการบริหารโครงการ

8.3 ประโยชน์ของการประเมินผล

ทวีป ศิริรัศมี (2545) ได้ชี้ให้เห็นประโยชน์ของการประเมินโครงการต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

(1) เป็นเครื่องมือของการรับรองคุณภาพในการให้บริการ ถึงแม้จะไม่สามารถประกันผลสัมฤทธิ์ ขั้นสูงสุดของโครงการได้ แต่ก็สามารถรับรองคุณภาพของการให้บริการในระดับหนึ่งได้

(2) ช่วยให้ผู้สนับสนุนด้านเงินทุนได้ทราบถึงปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการ โดยอาศัยหลักฐานเชิงประจักษ์จากสภาพการณ์ที่เป็นจริง

(3) ช่วยให้ได้ข้อมูลซึ่งเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(4) ช่วยชี้ให้เห็นความสำคัญของแต่ละโครงการตามลำดับก่อนหลัง โดยสามารถทราบได้ว่าโครงการใดมีความจำเป็นเร่งด่วนกว่ากัน ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความกดดันจากอำนาจทางการเมืองอันเนื่องมาจากโครงการมีจำนวนมาก

(5) ช่วยให้ได้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ข้อมูลประเภทนี้ทำให้ทราบถึงข้อจำกัด และปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงโครงการ ตลอดจนเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

(6) ช่วยให้ทราบถึงผลผลิตของโครงการทั้งในด้านที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ ควบคู่กันไป ถึงแม้ว่าการดำเนินงานในโครงการต่างๆ ล้วนแต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ผลผลิตที่พึงประสงค์เป็นหลัก แต่ในความเป็นจริงแล้ว ก็อาจจะมีบางส่วนของที่พึงประสงค์เกิดตามมาด้วย

พิชิต ฤทธิจรูญ (2557) กล่าวว่า การประเมิน คือ การวัดประเมินสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ และผลผลิตหรือผลงานรวมทั้งผลกระทบของแผนที่ได้กระทำให้เกิดขึ้นตั้งนั้น จากจุดมุ่งหมายสำคัญที่กล่าวไปแล้ว การประเมินผลโครงการจึงมีคุณประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผลการประเมินที่ออกมาจะไม่ใช่ไปแนวทางบวกอย่างเดียว แต่อาจจะมีผลในทางตรงกันข้ามด้วย แต่ก็สามารถนำผลไปเป็นประโยชน์ได้ทั้งสองลักษณะ ดังนี้

(1) ช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการดำเนินงานมีความชัดเจนขึ้น กล่าวคือก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมินส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรฐานในการดำเนินงานหากขาดความแน่นอนชัดเจนจะต้องได้รับ การปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการมีความชัดเจน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมิน

(2) ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์เต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการ

ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมคุ้มค่าทรัพยากรที่ไม่จำเป็นหรือมีมากเกินไปจะได้รับ การจัดสรรให้อยู่ในจำนวน หรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอแก่การดำเนินงาน ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น หรือมีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้รับการจัดหาเพิ่มเติม การประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

(3) ช่วยให้แผนงานโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปได้ด้วยดี ย่อมทำให้ดำเนินไปได้ด้วยดีและบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

(4) ช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและทำให้โครงการมีข้อที่ก่อให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง

(5) ช่วยควบคุมคุณภาพของงาน เนื่องจากการประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานอย่างมีระบบและมีความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก คือ ทางข้อมูล (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) จะได้รับการตรวจสอบประเมินผลทุกขั้นตอน ส่วนใดที่เป็นปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินงานใหม่จนกว่าจะได้เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ต้องการ

(6) มีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ เพราะการประเมินโครงการมิใช่เป็นการควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการ ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมีมากขึ้น

(7) ช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ และการประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงอุปสรรคปัญหา ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการ

9. แนวคิดการจัดทำโมเดล

โดยปกติแล้วมนุษย์เรามักจะอธิบายหรือแสดงความเป็นจริงในรูปแบบบางอย่างที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนเพื่อให้ผู้รับฟังสามารถเข้าใจและเห็นภาพของสิ่งที่เราต้องการจะอธิบายได้ โมเดลจึงเป็นแบบจำลองหรือการแสดงความเป็นจริง (a representation of reality) แบบหนึ่ง (Jaccard and Jacoby, 2010) หรือ การนำเสนอปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนให้เข้าใจในแบบง่าย ๆ เพื่อต้องการอธิบายและสื่อสารไปยังสังคมในวงกว้าง (McKenna, 2008) นักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายของโมเดลในทั้งสองแบบรวมกัน ดังที่ Russo (2013) ให้ความหมายว่า โมเดล หมายถึง ชุดของแนวคิดและข้อสมมติที่บูรณาการจนเป็นรูปแบบที่มีความหมายและ Walker and Avant (2011) ให้ความหมายว่า โมเดลคือวิธีการนำเสนอสถานการณ์อย่างมีเหตุมีผลเพื่อแสดงโครงสร้างของแนวคิดหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง (a way of representing a situation in logical term in order to show the structure of idea or object)

นอกจากนี้ Swanson and Chermack (2013) ยังได้กล่าวถึงโมเดลในทางปฏิบัติว่า โมเดลเป็นชุดความสัมพันธ์ของเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่นำมาใช้เพื่อชี้แนะหรือบอกเราว่าจะดำเนินการในเรื่องหนึ่งได้อย่างไร ผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง โมเดลจึงเป็นสิ่งที่ประกอบด้วย การให้ความหมายและการพรรณนาความหมายพื้นฐานและเป็นการบอกให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องทำอะไรบ้าง หรือทำอะไรในสถานการณ์ใด

ดังนั้น โมเดลเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นมาจากการสรุปแนวคิดของปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน โดยการแทนที่ความซับซ้อนดังกล่าวด้วยตัวแทนหรือสัญลักษณ์บางอย่างและแทนที่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้วยแผนภาพต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์นั้น โมเดลบางเรื่องจะแสดงความสัมพันธ์กับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความเป็นจริง หรืออาจจะเป็นการพิสูจน์ยืนยันระหว่างโมเดลกับความเป็นจริงก็ได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้พัฒนาโมเดล โมเดลจะเป็นประโยชน์เมื่อมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้อธิบาย แต่ก็มีข้อจำกัดถ้าจะนำโมเดลในเรื่องหนึ่งไปอธิบายกับอีกเรื่องหนึ่ง ดังนั้น เราควรพิจารณาโมเดลแต่ละเรื่อง ในเฉพาะประเด็นที่สร้างโมเดลในเรื่องนั้น ผู้สร้างเจตนาใช้เพื่ออธิบายเป็นการเฉพาะในเรื่องนั้น และไม่ควรถือว่าโมเดลเรื่องหนึ่ง ไปอธิบายกับปรากฏการณ์กับเรื่องอื่น

จึงสรุปได้ว่า โมเดล หมายถึง ชุดขององค์ประกอบหรือสัญลักษณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบและความเป็นจริงของปรากฏการณ์นั้นๆ โมเดลจึงมีลักษณะที่เป็นเพียงบททดลองเสนอ มากกว่าเป็นทฤษฎีที่สามารถพิสูจน์ได้ โดยปกติแล้วเราจะไม่ทดสอบโมเดล

โดยตรง แต่จะใช้โมเดลในการพัฒนาสมมติฐานแล้วจึงทดสอบสมมติฐาน ไม่ใช่ทดสอบโมเดล นั่นคือ โมเดลทดสอบไม่ได้แต่สมมติฐานทดสอบได้ (Ravitch and Riggan, 2012) โมเดลสามารถพัฒนาขึ้นมาได้จากทฤษฎีหลายทฤษฎีและยังสามารถพัฒนาได้จากการสังเกตปรากฏการณ์โดยตรง โมเดลที่ดี จึงควรที่จะพัฒนาขึ้นมาจากความรู้ที่มีอยู่แล้ว (ทฤษฎี) และจากปรากฏการณ์จริง เป็นการผสมผสานระหว่างทฤษฎีกับข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ ซึ่งจะทำให้สามารถแสดงภาพแทนของความเป็นจริงได้ ใกล้เคียงที่สุด ดังนั้น การจะสร้างทฤษฎีขึ้นมาอาจไม่จำเป็นต้องอาศัยโมเดลก็ได้ แต่การสร้างโมเดล โดยไม่อาศัยทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งเป็นกรอบพื้นฐาน น่าจะเป็นจุดอ่อนของโมเดลนั้นเป็นอย่างมาก ในทางกลับกัน การสร้างโมเดลอาจนำไปสู่การพัฒนาเป็นทฤษฎีใหม่ๆ ได้ หลังจากที่มีการทดสอบข้อสมมติฐานจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว

ความแตกต่างระหว่างโมเดลกับกรอบแนวคิดและทฤษฎี

กรอบแนวคิดหมายถึง โครงสร้างของแนวคิด ข้อสมมติ สมมติฐาน ทฤษฎีและโมเดลที่นำมาใช้สำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาปัญหาหรือนำมาใช้เป็นแนวทางในการหาทางออกให้กับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Ravitch and Riggan, 2012) นอกจากนี้นักวิชาการบางท่านยังแบ่งกรอบแนวคิดออกเป็นสองประเภทได้แก่ กรอบแนวคิดในเชิงทฤษฎี (theoretical framework) และ กรอบแนวความคิด (conceptual framework) โดยกรอบแนวคิดในเชิงทฤษฎีหมายถึง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่จะศึกษาทั้งหมด ส่วนกรอบแนวความคิดจะเป็นภาพสรุปสุดท้ายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยการลดทอนตัวแปรในกรอบแนวคิดในเชิงทฤษฎีลงเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบและทิศทางในการทำวิจัย กรอบแนวคิดจึงมักจะแสดงให้เห็นตัวแปรและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคำอธิบายและให้คำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการที่ชัดเจน ดังนั้น กรอบแนวคิดจึงไม่ใช่ตัวทฤษฎีแต่เป็นการผสมผสานแนวความคิด ข้อสมมติ สมมติฐาน ทฤษฎี ข้อเท็จจริงและโมเดลเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งสิ่งที่นำมาผสมผสานจะเป็นในสัดส่วนหรือทิศทางอะไรก็ขึ้นอยู่กับผู้กำหนดกรอบแนวคิดจะเห็นว่ามีความเหมาะสมกับงานวิจัยของตน

ส่วนทฤษฎี มีผู้ให้ความหมายว่าเป็นชุดของแนวคิดและข้อความที่อธิบายความสัมพันธ์หรือพยากรณ์ปรากฏการณ์เรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบ (Reynolds, 2007) วัตถุประสงค์ที่สำคัญของทฤษฎีคือการอธิบายปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ ทฤษฎีจึงเป็นกลุ่มของแนวคิดที่มีความเชื่อมโยงกันนำมาพัฒนาเป็นหลักการในการอธิบายความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ต่างๆ และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องอย่างให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัด (Swanson and Chermack, 2013) โดยทั่วไปแล้ว

ทฤษฎีมีหน้าที่อยู่สองประการ ประการแรก การอธิบายความจริงหรือการทำให้ความจริงปรากฏชัด เป็นการนำเอาปรากฏการณ์มาอธิบายให้เกิดความเข้าใจอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ประการที่สอง ทฤษฎีอาจมีเป้าหมายที่จะขยายขอบเขตของความรู้ออกไป และเป็นขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทฤษฎีและโมเดลแล้ว สามารถอธิบายได้ว่าทฤษฎีต้องการข้อสรุปและคำอธิบายที่มีลักษณะทั่วไป (generalization) จนสามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ให้ครอบคลุมมากที่สุด ทฤษฎีจึงเน้นในเรื่องของการอธิบาย ส่วนโมเดลมีวัตถุประสงค์เพื่อจำลองหรือแสดงภาพตัวแทนความเป็นจริงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง วัตถุประสงค์ของโมเดลคือการจำลองการทำงานหรือแสดงความเป็นจริงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ

ขั้นตอนการจัดทำโมเดล

การจัดทำโมเดลที่ดีจะต้องมีการผสมผสานข้อมูลจากการหาความรู้จากวิธีนรนัย (deductive approach) และวิธีอุปนัย (inductive approach) วิธีนรนัยคือการแสวงหาความรู้จากหลักการ ทฤษฎีที่สามารถอธิบายแสดงโมเดลที่ต้องการศึกษาได้ ส่วนวิธีการแบบอุปนัยคือการแสวงหาความรู้จากปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นจริง เป็นข้อมูลที่เกิดจากรากฐานที่เกิดจากการปฏิบัติการจริง ซึ่งในการจัดทำโมเดลทางสังคมศาสตร์นิยมใช้วิธีการนี้ เนื่องจากเป็นการผสมผสานความรู้ที่ได้จากทฤษฎี และความรู้จากปฏิบัติการจริง ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างโมเดลที่เป็นตัวแทนความจริงได้มากที่สุด เช่น ในการสร้างโมเดลสวัสดิการสังคม ความรู้ที่ได้จากวิธีการนรนัยได้แก่ หลักการพื้นฐานและทฤษฎีสวัสดิการสังคม ที่มองว่าสวัสดิการสังคมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของคนทุกคน รัฐมีหน้าที่ในการจัดหาสวัสดิการให้กับคนทุกคนในสังคม ส่วนความรู้ที่ได้จากวิธีอุปนัยได้แก่ อุดมการณ์เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมในสังคมนั้นๆ ระบบการจัดเก็บภาษีและประสิทธิภาพในการหารายได้มาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดทำสวัสดิการสังคม ซึ่งแต่ละประเทศมีระบบพื้นฐานดังกล่าวไม่เหมือนกัน ดังนั้น ระบบสวัสดิการสังคมของแต่ละประเทศจึงมีไม่เหมือนกัน แม้ว่าจะมาจากหลักการสวัสดิการสังคมเดียวกัน

โดยทั่วไปแล้วการจัดทำโมเดลในทางวิทยาศาสตร์จะมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอนหลัก (Swanson and Chermack, 2013) ได้แก่ (1) ขั้นตอนการระบุปัญหา เป็นขั้นตอนที่กำหนดปัญหาที่ต้องการจะทำโมเดล โดยมีรายละเอียดย่อยได้แก่ การกำหนดขอบเขตของปัญหา การระบุตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้อง การกำหนดช่วงเวลาและการพิจารณาความเป็นมาของปัญหา (2) ขั้นตอนการกำหนดสมมติฐานหรือทฤษฎีในการอธิบายสาเหตุของปัญหา ประกอบด้วย เหตุที่เกิดจากภายใน (endogenous causality) หรือภายนอก (exogenous causality) และพัฒนาแผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์ของปัญหาและสาเหตุของปัญหา ในปัจจุบันมีเครื่องมือและเทคนิคในการแสดงแผนภาพ

หลายแบบ เช่น แผนภาพขอบเขตโมเดล (model boundary diagrams) แผนภาพวงรอบเหตุและผล (causal loop diagrams) แผนภาพเครือข่ายทางสังคม (social network diagrams) แผนภาพโครงสร้างนโยบาย (policy structure diagrams) (3) ขั้นตอนการจัดทำโมเดลจำลอง ประกอบด้วย การกำหนดโครงสร้างของโมเดล การระบุความสัมพันธ์ของตัวแปรและเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ดังกล่าว (4) ขั้นตอนทดสอบโมเดล โดยพิจารณาจากเปรียบเทียบกับโมเดลอื่นที่ใกล้เคียงกัน หรือดูจากความไวของโมเดล (sensitivity) คือทดสอบว่าเมื่อเงื่อนไขและบริบทเปลี่ยนไป จะทำให้โมเดลเปลี่ยนไปมากน้อยเพียงใด และ (5) การออกแบบนโยบายและการประเมินผล เป็นการให้ข้อเสนอเชิงนโยบายถึงแนวทางในการจัดทำนโยบาย รวมถึงการดำเนินงานและการประเมินผล

อย่างไรก็ตาม โมเดลข้างต้นเป็นหลักการจัดทำโมเดลทางวิทยาศาสตร์แบบทั่วไปสามารถใช้ประโยชน์ เพื่อทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ แต่ถ้าต้องการออกแบบโมเดลที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติได้ จำเป็นต้องมีโมเดลในลักษณะเฉพาะในทางนโยบายและมีขั้นตอนการจัดทำอย่างเป็นระบบ ดังนั้น เพื่อให้มีการจัดทำโมเดลการขับเคลื่อนแผนบูรณาการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดการจัดทำโมเดลเชิงนโยบาย (policy modeling) ในการจัดทำโมเดลในการขับเคลื่อนแผนบูรณาการ โมเดลเชิงนโยบายที่นำมาใช้นี้ หมายถึง การจัดทำโมเดลที่มีการใช้เทคนิคการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพในการประเมินผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติในอดีตและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของนโยบายที่มีต่อสังคม เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งในการจัดทำโมเดลจะประกอบด้วยขั้นตอน 2 ขั้นตอน (Swanson and Chermack, 2013) ได้แก่ ขั้นตอนการกำหนดแนวคิด (conceptualize phase) ขั้นตอนการปฏิบัติการ (operational phase) โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

(1) ขั้นตอนการกำหนดแนวคิด (conceptualize phase) เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของการจัดทำโมเดล ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแนวคิดให้ละเอียดและครอบคลุมในเรื่องที่จะทำให้มากที่สุด ในขั้นตอนนี้จะแบ่งเป็นขั้นตอนย่อยๆ อีก 3 ขั้นตอนได้แก่ (1) ขั้นตอนการระบุแนวคิดที่เกี่ยวข้อง (identify the concept) (2) ขั้นตอนการจัดระบบแนวคิด (organize the concept) และ (3) ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตของแนวคิด (define the boundaries) โดยในแต่ละขั้นตอนจะต้องพิจารณาด้วยว่าเงื่อนไขและแนวคิดอะไรที่จำเป็นและเพียงพอต่อการสร้างแนวคิดที่จะนำมาเป็นองค์ประกอบของโมเดลนั้น (sufficient and necessary conditions) ในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

(1.1) ขั้นตอนการระบุแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เป็นการระบุและให้คำนิยามตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการจัดทำโมเดล การระบุแนวคิดเป็นกระบวนการที่เกิดจากการตรวจเอกสาร ประสบการณ์ของนักวิจัย การเก็บข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เป็นการผสมผสานระหว่างการระบุแนวคิดที่เกิดจากวิธีการแสวงหาความรู้แบบนิรนัยและอุปนัยกระบวนการนี้จะเกิดขึ้นซ้ำไปมาหลายครั้งจนกว่าจะได้แนวคิดที่เกี่ยวข้องจริงๆ จนสามารถนำไปพัฒนาเป็นโมเดลต่อไปได้ ตัวอย่างเช่น โมเดลการขับเคลื่อนแผนบูรณาการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องมีการทบทวนวรรณกรรม เรื่องทฤษฎีการจัดทำแผนบูรณาการเพื่อองค์ประกอบของแผนฯ มีกี่ขั้นตอน เช่น ขั้นตอนการจัดทำแผน ขั้นตอนการปฏิบัติการและขั้นตอนการประเมินผล ต่อมาก็เป็นการกำหนดแนวคิดและองค์ประกอบในแต่ละขั้นตอน เช่น ในขั้นตอนการจัดทำแผน ควรมีองค์ประกอบอะไรที่นำไปสู่การขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งอาจจะประกอบด้วย มีการกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน มีงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป้าหมายและวัตถุประสงค์ต้องมีความชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ของหน่วยที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกัน

(1.2) ขั้นตอนการจัดระบบแนวคิด เป็นขั้นตอนที่ระบุความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดในขั้นก่อนหน้า โดยใช้คำถามช่วยในการระบุความสัมพันธ์ ได้แก่ แนวคิดหรือองค์ประกอบอะไรเกิดก่อนแนวคิดแต่ละแนวคิด มีความสัมพันธ์กันอย่างไร แนวคิดนี้เป็นองค์ประกอบของแนวคิดที่ใหญ่กว่าอย่างไร แนวคิดอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดผลของอีกแนวคิด เมื่อได้คำตอบเหล่านี้แล้วก็ระบุทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด เช่น การระบุว่า องค์ประกอบที่ทำให้การดำเนินการตามแผนบูรณาการมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความร่วมมือระหว่าง ภาคส่วนต่างๆ ในการดำเนินการ การมีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการติดตามประเมินผล องค์ประกอบเหล่านี้ก็จะเป็เหตุที่ทำให้เกิดการดำเนินการตามแผนบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ

(1.3) ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตของแนวคิด เป็นขั้นตอนที่ตอบว่า law of interaction ที่เกิดขึ้น เกิดขึ้นขอบเขตของเรื่องอะไร สิ่งที่เกิดขึ้นอยู่ในบริบทหรือสภาพแวดล้อมแบบไหน ตัวอย่างเช่น นโยบายเรื่องการบริหารองค์กรที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาจะต่างจากการบริหารองค์กรในประเทศเกาหลีและญี่ปุ่น เนื่องจากวัฒนธรรมในการทำงานแตกต่างกัน ในขั้นตอนนี้จึงเป็นการอธิบายว่า โมเดลที่น่าเสนอนี้เกิดขึ้นภายใต้บริบทอะไร มีเงื่อนไขอะไรที่ทำให้เกิดขึ้นมา

ผลที่ได้จากการกำหนดแนวคิด หรือการแสดงผลที่ได้จากการศึกษา ผลที่ได้ก็คือโมเดลหรือชุดของแนวคิดที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างเป็นเหตุเป็นผล โมเดลที่ได้จึงเป็นตัวแทนของความเป็นจริงที่ต้องการจะนำเสนอว่าองค์ประกอบอะไรที่ทำให้เกิดการดำเนินการตามแผนบูรณาการมี

ประสิทธิภาพ ในขั้นตอนนี้จะเป็นการนำเสนอภาพแทนปรากฏการณ์ดังกล่าว (visual representation of proposed explanation) และเป็นการให้รายละเอียดว่า โมเดลมีองค์ประกอบของแนวคิดอะไรบ้าง แต่ละแนวคิดมีค่านิยามอะไร และสัมพันธ์กันอย่างไร มีขอบเขตในบริบทอะไร ในการนำเสนอโมเดลสามารถทำได้หลายรูปแบบและเทคนิค แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดจะต้องเข้าใจง่ายและสามารถแสดงให้เห็นองค์ประกอบครบถ้วน

(2) ขั้นตอนการปฏิบัติการ (operational phase) เป็นขั้นตอนที่เชื่อมโยงแนวคิดและทฤษฎีที่ได้จากขั้นตอนที่หนึ่งไปสู่การปฏิบัติการของโมเดลที่ต้องการศึกษา และเป็นการสร้างคำอธิบายจากข้อมูลในเชิงประจักษ์เพื่อสรุปความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในโมเดลทั้งหมด ผลที่ได้จากขั้นตอนนี้ ได้แก่ สมมติฐาน และคำอธิบายที่เกิดขึ้นเพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงของแนวคิด และเป็นการจำลองการแสดงความเป็นจริง (a representation of reality) เพื่อเป็นการนำเสนอปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนให้เข้าใจในแบบง่าย ๆ โดยการพรรณนาข้อความที่เชื่อมโยงระหว่างแนวคิดเข้าด้วยกัน (describe the propositions) เพื่อให้เข้าใจโมเดลนั้น

10. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครปากเกร็ด

ข้อมูลเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ดในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะทางห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ทำเลที่ตั้งเป็นปริมณฑลติดกับกรุงเทพมหานคร

พื้นที่และอาณาเขต

พื้นที่

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ปกครองพื้นที่ 36.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 34 หมู่บ้าน

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อ	อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ทิศใต้	ติดต่อ	เทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	เขตดอนเมืองและเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	แม่น้ำเจ้าพระยา (ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด)

(เทศบาลนครปากเกร็ด, 2564)

ทะเบียนราษฎร

ข้อมูลบ้านและครัวเรือนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

จากข้อมูลด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ปกครอง 5 ตำบล โดยมีหมู่บ้านตามเขตปกครองรวม 34 หมู่บ้าน ปัจจุบันมีจำนวนบ้านรวม 131,640 หลัง และจำนวนครัวเรือนรวม 66,190 ครัวเรือน โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามตำบลไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้าน จำนวนบ้าน และจำนวนครัวเรือน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนบ้าน	จำนวนครัวเรือน
ตำบลปากเกร็ด	5	21,862	11,800
ตำบลบางพูด	9	44,603	22,673
ตำบลบ้านใหม่	6	31,914	12,742
ตำบลบางตลาด	10	24,203	15,056
ตำบลคลองเกลือ	4	9,058	3,919
รวม	34	131,640	66,190

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2564)

ข้อมูลจำนวนประชากร

ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีประชากรตามข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรเทศบาล

นครปากเกร็ด จำนวนทั้งสิ้น 189,911 คน แยกเป็นตำบลปากเกร็ด จำนวน 35,937 คน ตำบลบางพูด จำนวน 63,342 คน ตำบลบางตลาด จำนวน 47,015 ตำบลบ้านใหม่ จำนวน 34,069 และตำบลคลองเกลือ จำนวน 9,548 โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามตำบลไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามตำบล

ปี2564	จำนวน(คน)
ตำบลปากเกร็ด	35,937
ตำบลบางพูด	63,342
ตำบลบางตลาด	47,015
ตำบลบ้านใหม่	34,069
ตำบลคลองเกลือ	9,548
รวม	189,911

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2564)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ย้อนหลัง 4 ปี

ตำบล	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ตำบลปากเกร็ด	37,798	37,591	37,506	35,937
ตำบลบางพูด	63,336	63,234	63,242	63,342
ตำบลบางตลาด	47,889	47,673	47,465	47,015
ตำบลบ้านใหม่	31,731	32,068	32,838	34,069
ตำบลคลองเกลือ	9,338	9,332	9,470	9,548
รวม	190,092	189,898	190,521	189,911

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2564)

จากข้อมูลในตารางที่ 3 แสดงให้เห็นประชากรในแต่ละช่วงระยะเวลาสี่ปี พ.ศ. 2561-2564 โดยจากปี 2561 ถึงปี 2564 มีประชากรลดลงเป็นจำนวน 181 คน ทั้งนี้ ยังไม่รวมกลุ่มประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โดยไม่ปรากฏ ข้อมูลในระบบทะเบียนราษฎร ซึ่งมีจำนวนมากและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนนี้

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ ย้อนหลัง 5 ปี

จำนวน ประชากร ในตำบล	อายุ 0-6 ปี (ก่อน-ปฐมวัย)					อายุ 7-17 ปี (ประถม-มัธยม)					อายุ 18-59 ปี (ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง)					อายุ 60 ปีขึ้นไป				
	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564
	14,129	13,690	12,150	12,338	11,612	24,253	24,042	25,229	23,586	23,361	120,058	119,573	118,139	117,957	116,601	31,094	32,787	34,380	36,640	38,337
รวม	14,129	13,690	12,150	12,338	11,612	24,253	24,042	25,229	23,586	23,361	120,058	119,573	118,139	117,957	116,601	31,094	32,787	34,380	36,640	38,337

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2564)

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นที่ราบลุ่มสามเหลี่ยมแม่น้ำเจ้าพระยาที่เรียกว่าที่ราบกรุงเทพฯ เนื่องจากพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านเกษตรกรรม จึงได้มีการขุดคลองเพื่อส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา เป็นพื้นที่รองรับการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาพื้นที่อยู่อาศัย หน่วยงานราชการ แหล่งธุรกิจ เขตอุตสาหกรรม ศาสนสถาน และโรงเรียน จนกลายเป็นพื้นที่ชุมชนหนาแน่น เดิมเป็นพื้นที่ในการส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา แต่ปัจจุบันกลายเป็นที่รองรับการระบายน้ำลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา จากการสำรวจพบว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีคูคลองแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2564)

คลองสาธารณะ	ลำรางสาธารณะ	ลำกระโดงสาธารณะ	คูน้ำสาธารณะ
1. คลองบางตลาด	1. ลำรางตาบุญ	1. ลำกระโดงปากด่าน	1. คูวัดหงษ์ทอง
2. คลองทองกลาง	2. ลำรางยายพ่วง		
3. คลองบางพูด	3. ลำรางมดิชน		
4. คลองบางพัง	4. ลำรางบ้านช่อง		
5. คลองส้ม	5. ลำรางแวง		
6. คลองวัดช่องลม	6. ลำรางดงตาล		
7. คลองบ้านเก่า	7. ลำรางหัวสิงห์ (ลำรางหนองใหญ่)		
8. คลองบ้านใหม่	8. ลำรางขี้เหล็ก		
9. คลองส่วย	9. ลำรางควาย		
10. คลองอ้อมเกาะ	10. ลำรางเต่าดำ		
11. คลองโพธิ์	11. ลำรางหนองตาเกิ้น		
12. คลองตาล			
13. คลองสามง่าม			
14. คลองเกลือ			
15. คลองตรง			
16. คลองนา			
17. คลองวัดกลางเกร็ด			

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจัดได้ว่าเป็นบริเวณที่ชุ่มชื้น มีฝนตกตามฤดูกาล แต่เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มดังกล่าวข้างต้น จึงมักเกิดอุทกภัยเสมอ ในฤดูแล้งสภาพของพื้นที่ไม่แห้งแล้งเพราะอุดมสมบูรณ์ไปด้วยไม้ยืนต้น ทำให้สามารถเก็บความชุ่มชื้นไว้ได้ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปี อยู่ระหว่าง 25 -35 องศาเซลเซียส

การคมนาคม

การคมนาคมในเขตเทศบาลมีการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ 2 เส้นทาง ได้แก่ การขนส่งทางบก และการขนส่งทางน้ำ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การขนส่งทางบก

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีถนนสายหลักซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ถนนสายหลัก อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 3 เส้นทาง ได้แก่ ถนนแจ้งวัฒนะ ถนนติวานนท์ และถนนพู่รี-ปทุมธานี

ถนนสายรอง จำนวน 8 เส้นทาง ดังนี้

- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท จำนวน 1 เส้นทาง ได้แก่ ถนนเลี้ยวเมืองปากเกร็ด
- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 7 เส้นทาง ได้แก่ ถนนศรีสมาน ถนนภูมิเวท ถนนสุขาประชาสรรค์ 1 ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 ถนนสุขาประชาสรรค์ 3 ถนนซอยประเสริฐอิสลาม และถนนซอยพระแม่มหาการุณย์

การขนส่งทางน้ำ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแม่น้ำสายหลัก มีท่าเทียบเรือโดยสารสาธารณะบริการรับ - ส่ง ผู้โดยสารข้ามฟากไปฝั่งตำบลบางตะไนย์ และมีเรือรับจ้างท่องเที่ยว 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือหัวถนนปากเกร็ด และท่าเทียบเรือซอยคานเรือ

นอกจากนี้ยังมีท่าเทียบเรือของวัดซึ่งบริการโดยสารข้ามฟากไปเกาะเกร็ด อีก 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือวัดสนามเหนือ และท่าเทียบเรือวัดกลางเกร็ด

การดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดได้ดำเนินการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน 573 ตัว เพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึงความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน



ภาพที่ 1 จุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)

ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2565)

ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจ

1. การพาณิชย์กรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานประกอบการและธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่

1.1	ตลาดสด	จำนวน	4 แห่ง
1.2	ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	4 แห่ง
1.3	โรงแรม	จำนวน	15 แห่ง

1.4	สถานประกอบการมหรสพขนาดใหญ่	จำนวน	2 แห่ง
1.5	โรงภาพยนตร์	จำนวน	1 แห่ง
1.6	สถานที่แสดงสินค้าขนาดใหญ่	จำนวน	1 แห่ง
1.7	สถานธนาอนุบาลเทศบาลนครปากเกร็ด	จำนวน	1 แห่ง
1.8	โรงรับจำนำ	จำนวน	4 แห่ง

2. การธนาคาร มีธนาคารทั้งหมด 13 ธนาคาร ดังนี้

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	จำนวนสาขาในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
1	ธนาคารออมสิน	4
2	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	8
3	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	7
4	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	6
5	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	6
6	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	6
7	ธนาคารทหารไทยธนชาติ	2
8	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	2
9	ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย	1
10	ธนาคารยูโอบี	2
11	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1
12	ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	1
13	ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์	1

นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินและกองทุนการบริการด้านการเงินแก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ได้แก่ กองทุนชุมชนเมือง 42 กองทุน และ สถาบันการเงิน 8 สถาบัน

3. การเกษตรกรรม ปัจจุบันมีการทำสวนผลไม้ไม่อยู่เฉพาะบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงถนนสุขาประชาสรรค์ 2 และกลุ่มเกษตรกรที่เพาะพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับเพื่อจำหน่าย ได้แก่ กุหลาบ เยอบีร่า เบญจมาศ เฟื่องฟ้า มะลิ หน้าวัว เข็ม โกศล และว่านชนิดต่างๆ

4. การอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภท ได้แก่ โรงงานทอผ้า โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า โรงงานผลิตอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โรงงานไม้อัดและไม้แปรรูป โรงงานกระดาษ โรงเชื่อม/กลึงโลหะ โรงงานซ่อม/ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โรงงานผลิตอาหาร และโรงสีข้าว เป็นต้น มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้นประมาณ 223 แห่ง แบ่งตามขนาดโรงงานได้ดังนี้

4.1 โรงงานขนาดเล็ก จำนวน 185 โรงงาน

4.2 โรงงานขนาดกลาง จำนวน 31 โรงงาน

4.3 โรงงานขนาดใหญ่ จำนวน 7 โรงงาน

5. การปศุสัตว์ มีการเลี้ยงโคนม โคเนื้อ ในเขตตำบลบางตลาด

6. การประมง มีการเลี้ยงปลา แต่เป็นจำนวนน้อย ส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในร่องสวน ปลาที่นิยมเพาะเลี้ยงกัน ได้แก่ ปลานิล ปลาดุก ปลาตะเพียน ปลายี่สก ปลาสร้อย และมีการประกอบอาชีพจับปลา และกักริมน้ำเจ้าพระยา

7. กลุ่มอาชีพและผู้ผลิตสินค้า OTOP เทศบาลนครปากเกร็ดได้สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มเพื่อฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ซึ่งปัจจุบันยังคงดำเนินการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ จำนวน 13 กลุ่ม

ตารางที่ 5 กลุ่มอาชีพในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดที่ได้รับการอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่มอาชีพ	ผลิตภัณฑ์
กลุ่มอาชีพแม่บ้านสิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว (ปากเกร็ดร่วมใจ 5)	สิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านการเคหะนนทบุรี	สิ่งประดิษฐ์จากกระดาษสา ดอกไม้การบูร
กลุ่มอาชีพปากเกร็ดร่วมใจ 9	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนและชมรมผู้สูงอายุ	ปุ๋ยชีวภาพ ปุ๋ยอินทรีย์ น้ำยาล้างจาน
ชุมชนประชานิเวศน์ 2 ระยะ 3	ต้นไม้เงิน ต้นไม้ทอง ที่แขวนผ้าเช็ดมือจากไหม
ชมรมผู้สูงอายุประชาชน	ญี่ปุ่น ตะกร้าสานจากเส้นพลาสติก การถักโคเชด
	ดอกไม้สดอบแห้งในขวดแก้ว
	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป

กลุ่มอาชีพ	ผลิตภัณฑ์
กลุ่มอาชีพแม่บ้านและกลุ่มผู้สูงอายุชุมชนบางตลาดพัฒนา 3	การตัดเย็บเสื้อผ้าสวย เหรียญโปรยทาน น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม แชมพูสระผม กระเป๋าคloth อาหารต่างๆ ซอง โทรศัพท์ผ้ามดัย้อม
กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุพบสุข	การเพ้นท์กระเป๋าผ้า
กลุ่มอาชีพชุมชนประชาธิปไตย	การทำขนมจีบซาลาเปา
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบางพูดสามัคคี 9	ขนมอบต่างๆ สมุนไพรแปรรูป พวงหรีด ดอกไม้จันทน์ น้ำดื่มสมุนไพร
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านใหม่สมานฉันท์ 5	การเพาะเห็ดนางฟ้า ตะกร้าจากเส้นพลาสติก น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม กระเป๋าคloth
กลุ่มอาชีพและกลุ่มผู้สูงอายุชุมชน	กระเป๋าผ้า
กลุ่มพัฒนาอาชีพสตรีกองทุนชุมชนวัฒนธรรมสุข	การปักผ้าสไบมอญ
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนพัฒนาอาชีพสตรีเอื้ออาทร วัดกู่ 2	งานประดิษฐ์จากผ้า

ในส่วนของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดได้ขึ้นทะเบียนไว้ มีกลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวน 5 ประเภท จำแนกตามจำนวนผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทอาหาร จำนวน 38 ราย ประเภทเครื่องดื่ม 7 ราย ประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร จำนวน 21 ราย ประเภทของใช้ ของประดับตกแต่ง และของที่ระลึก จำนวน 26 ราย และประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 20 ราย รวมทั้งสิ้น 112 ราย ซึ่งรัฐบาลได้ให้การสนับสนุนโดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์จัดการอบรมความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดให้มีสถานที่จำหน่ายสินค้าในโอกาส ที่เทศบาลจัดงานประเพณีหรือกิจกรรมต่างๆ

ข้อมูลด้านการศึกษา

1. การศึกษาระดับปฐมวัย เทศบาลนครปากเกร็ดมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ จำนวน 10 แห่ง ดังนี้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครปากเกร็ด (2563)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เทศบาลนครปากเกร็ดจัดตั้งเอง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด 2 (ประชาสงเคราะห์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนประเสริฐอิสลาม

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ
จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัดนันทวิทยา)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95 (วัดโพธิ์ทองบน)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย (ทองดีวิทยานุสรณ์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดผาสุกมณีจักร
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดบางพูดใน (นันทวิทยา)

2. การศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดและสังกัดหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 16 แห่ง และสถานศึกษาเอกชน จำนวน 25 แห่ง จำแนกได้ดังนี้

โรงเรียนระดับประถมศึกษาที่เทศบาลนครปากเกร็ดรับถ่ายโอนจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 2 จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑
- โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒

- โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัดมนวิทยา) นครปากเกร็ด ๓

โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นนทบุรี เขต 2 จำนวน 8 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนคลองเกลือ
- โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์
- โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95 (วัดโพธิ์ทองบน)
- โรงเรียนประเสริฐอิสลาม
- โรงเรียนวัดกลางเกร็ด
- โรงเรียนวัดบางพูดใน (นนทวิทยา)
- โรงเรียนวัดผาสุกมณีจักร
- โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย (ทองดีวิทยานุสรณ์)

โรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี คือ โรงเรียน
วัดสลักเหนือ

สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3
(นนทบุรี – พระนครศรีอยุธยา) จำนวน 4 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
- โรงเรียนนวมินทราชูทิศ หอวัง นนทบุรี
- โรงเรียนปากเกร็ด
- โรงเรียนโพธิ์นิมิตวิทยาคม

สถานศึกษาเอกชน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2
จำนวน 25 แห่ง

- โรงเรียนชลประทานวิทยา
- โรงเรียนพระฤทธิยนนทบุรี
- โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสเซเวียร์
- โรงเรียนอัมพรไพศาล
- สถานศึกษานานาชาติ
- โรงเรียนพิชญศึกษา
- โรงเรียนกองทัพบกอุปถัมภ์ ช่างกล ขส.ทบ.
- โรงเรียนวัฒนพุกษา
- โรงเรียนมูลนิธิปากเกร็ดวิทยา
- โรงเรียนศรีสังวาลย์
- วิทยาลัยเทคโนโลยีวัฒนพุกษาบริหารธุรกิจ
- โรงเรียนอนุบาลอันวิดา
- โรงเรียนกุหลาบมาส
- โรงเรียนประชาบดี
- โรงเรียนอนุบาลจตุพร
- โรงเรียน บี เอฟ เอส
- โรงเรียนอนุบาลนานาชาติ แมจิกเียร์

- โรงเรียนอนุบาลपालินา ติวานนท์
- โรงเรียนฤกษ์บุตรสะอั้งอนุสรณ์
- โรงเรียนอนุบาลจีเนียสคิดส์
- โรงเรียนคารานุกุลนนทบุรี
- โรงเรียนอนุบาลระพีพรรณ
- โรงเรียนวรรณทิพย์วิทยา
- โรงเรียนนานาชาติแอมพ์ตัน
- สาธิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

3. การศึกษาระดับอุดมศึกษา

- สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

4. ศูนย์เรียนรู้ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดตั้งศูนย์เรียนรู้ เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานเกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ศูนย์รักษต้องลดนครปากเกร็ด ศูนย์การรีไซเคิลขยะหมู่บ้าน พบสุข และศูนย์การเรียนรู้อนุรักษ์ทุเรียนนนท์

ด้านศาสนา

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีวัดและสถานที่ประกอบพิธีกรรมของศาสนาต่างๆ ที่สำคัญ โดยมีวัดทางพุทธศาสนา จำนวน 16 แห่ง ศาสนสถานทางคริสต์ศาสนา จำนวน 3 แห่ง มัสยิดอิสลาม จำนวน 1 แห่ง และศาลเจ้า จำนวน 5 แห่ง

ด้านการสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานบริการด้านสาธารณสุข ดังนี้

- โรงพยาบาลของรัฐ	จำนวน 2 แห่ง
- โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน 3 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน 4 แห่ง
- ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครปากเกร็ด	จำนวน 2 แห่ง
- ศูนย์ควบคุมสัตว์	จำนวน 1 แห่ง

ด้านสังคม วัฒนธรรม และประเพณี

วัฒนธรรมและประเพณีที่สำคัญในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด มีดังนี้

1. ประเพณีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ทางเรือ เป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาของชาวไทยและชาวไทยเชื้อสายมอญ ที่อาศัยอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในอำเภอปากเกร็ด โดยจัดขึ้นในช่วงวันออกพรรษาของทุกปี ณ บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) โดยการร่วมทำบุญใส่บาตรพระภิกษุสงฆ์ ที่ล่องเรือมารับบิณฑบาตรริมน้ำ มีการประกวดเรือพระรับบิณฑบาตซึ่งตกแต่งอย่างสวยงามจากวัด ชุมชน และหน่วยงานราชการ ที่อยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตอำเภอปากเกร็ด

2. ประเพณีลอยกระทง เนื่องจากเทศบาลนครปากเกร็ดมีพื้นที่ติดต่อกับแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก จึงได้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีลอยกระทงที่เป็น การแสดงออกถึงวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวไทยเชื้อสายมอญ ในการแสดงความเคารพสักการะต่อพระแม่คงคา ความตระหนักในความสำคัญของทรัพยากรน้ำ โดยเทศบาลได้จัดงานประเพณีลอยกระทงเป็นประจำทุกปี ในส่วนของสถานที่ในการจัดงานได้พิจารณาจากความเหมาะสมของพื้นที่ ในแต่ละปี ได้แก่ บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) บริเวณวัดสำคัญริมแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณสระน้ำในสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี เป็นต้น

3. ประเพณีสงกรานต์ เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดงานประเพณีวันสงกรานต์ ซึ่งบูรณา

การความร่วมมือระหว่างวัด สถานศึกษา และชุมชน ในการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่นปากเกร็ด โดยจัดพิธีทางศาสนา สรงน้ำพระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ์ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ และการแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย โดยใช้สถานที่จัดงานตามความเหมาะสมในแต่ละปี เช่น บริเวณถนนภูมิเวท (ถนนสายวัฒนธรรมของนครปากเกร็ด) บริเวณทำน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) และสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

4. ประเพณีแห่เทียนพรรษา ในช่วงก่อนเทศกาลเข้าพรรษา เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดให้มีการแห่เทียนพรรษาเพื่อนำไปถวายให้แก่วัดในเขตอำเภอปากเกร็ด จำนวน 40 วัด โดยจัดพิธีปฐมฤกษ์หล่อเทียนพรรษา และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปร่วมหล่อเทียนและทำบุญเป็นเวลาประมาณ 2 - 3 สัปดาห์ ในวันสุดท้ายจัดมหกรรมสมโภชเทียนพรรษาและมอบให้ชุมชนต่างๆ ร่วมกับสถานศึกษานำเทียนพรรษาไปถวายวัด โดยมีประชาชนในชุมชนร่วมขบวนแห่เทียนพรรษาอย่างสวยงามและสนุกสนาน

สถานที่ท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานที่สำคัญและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่หลายแห่ง ได้แก่

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศาสนาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะริมแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีวัดทางพระพุทธศาสนาตั้งอยู่ร่วมกับชุมชนชาวมอญและชาวไทยมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา ตอนปลายจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นร่องรอยได้มาเยี่ยมชมและศึกษาประวัติความเป็นมาของชุมชนต่างๆ ในพื้นที่ รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมของแต่ละยุคสมัย อาทิ วัดกุฎี ศาลพระนางเรือล่ม วัดเกาะพญาเจ่ง วัดศรีรัตนาราม วัดชลประทานรังสฤษฎ์ (พระอารามหลวง)

2. แหล่งท่องเที่ยวประเภทสวนสาธารณะและพิพิธภัณฑสถาน ได้แก่ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี หอพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี อุทยานศึกษารัชมีงคลาภิเชก ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ และทางเดินเชื่อมกันน้ำเซาธรรมแม่น้ำเจ้าพระยาจากสะพานพระราม 4 ถึงวัดสนามเหนือ

3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วิถีชุมชนดั้งเดิม ได้แก่ ตลาดเก่าริมน้ำปากเกร็ด

11. โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยการพัฒนาบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ด้วยตำแหน่งที่ได้จากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด

11.1 จุดเด่น ที่ทำให้เรียกว่านวัตกรรม

1) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) สามารถจัดเก็บข้อมูลเชิงตำแหน่งของจุดเกิดเหตุอาชญากรรม อุบัติเหตุ ที่ได้จากตำแหน่งการเกิดเหตุจากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง ตำแหน่งจุดวัดฝุ่นที่มีปริมาณฝุ่นเกินมาตรฐาน ตำแหน่งปริมาณรถติดในช่วงเวลา และนำข้อมูลที่ได้มาประกอบกับ ข้อมูลแวดล้อมอื่นๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการให้บริการประชาชนต่อไป ให้ได้รับการดูแลความปลอดภัย และสามารถติดตามเหตุได้อย่างทันเวลา สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ โดยการนำ GIS มาใช้ให้ เกิดประโยชน์ทำให้พบข้อมูลเชิงลึก เช่น ตำแหน่งการเกิดเหตุอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งไฟฟ้าดับ อย่างไร จุดวัดฝุ่นที่มีค่าฝุ่นเกินมีสาเหตุจากสภาพการจราจรหรือไม่ ซึ่งทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ต่างๆ สามารถ ใช้ในการวางกลยุทธ์ แนวทางการรับมือ ป้องกัน ตัดสินใจ รวมถึงยังเป็นการให้ข้อมูลกับประชาชนได้ด้วย

2) ศูนย์ควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เปิดให้บริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมี กระบวนการทำงาน และการรายงานผลการทำงานอย่างเป็นระบบและมีรูปแบบที่ถูกต้องได้มาตรฐาน จนได้รับ มาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐหน่วยงานแรกในประเทศไทย ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานเพื่อ ให้บริการประชาชนที่ประสบเหตุ หรืออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานด้านความปลอดภัยในการ ปฏิบัติหน้าที่ สามารถเข้ามาติดต่อสอบถาม ขอตรวจสอบข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง และในสภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ซึ่งศูนย์ควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เทศบาลนครปากเกร็ด ได้ปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคติดต่อของทางรัฐบาลอย่างเคร่งครัด โดยได้มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ หรือเฟสบุ๊ก เพื่อลดปัญหาเรื่องการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)

11.2 ประเภทของโครงการนวัตกรรม

เป็นโครงการนวัตกรรมที่เกิดจากการปรับปรุง ต่อยอด ให้เกิดความแตกต่างจากของเดิม (Incremental Innovation) โดยมีการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบ วิธีการ และกระบวนการ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจากสิ่งที่มีอยู่เดิม มีการขยายกลุ่มเป้าหมาย ขยายขอบเขตพื้นที่ ขยายการมีส่วนร่วม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การ สหประชาชาติ (SDGs) ข้อที่ 1 นวัตกรรมด้านดิจิทัลและการบริการที่เท่าเทียม และข้อที่ 4 นวัตกรรมด้านการสร้างความพร้อมและจัดการภาวะวิกฤต

11.3 สภาพปัญหาที่ต้องการแก้ไข

สถานะของสังคมในปัจจุบัน มีปัจจัยหลายๆ อย่างที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทั้ง ทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นอยู่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ชุมชนชาวปากเกร็ดได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ในสถานะการระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้รับ ผลกระทบปัญหาทางตรง คือ ด้วยภาวะเศรษฐกิจที่แย่งลง แต่ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ประชาชนที่ทำงานหาเช้า กินค่ำ เกิดปัญหาในการดำรงชีวิต หาเงินยาก ค่าขายได้ไม่ดี จึงเกิดผลกระทบต่อสังคมที่เป็นปัญหาทางอ้อม คือ อาจเกิดมิจฉาชีพขึ้นในชุมชน เพราะความอดอยาก ซึ่งอาจก่อให้เกิดเหตุหรืออาชญากรรมขึ้นในชุมชน

จากสภาพปัญหาข้างต้น เทศบาลนครปากเกร็ดจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นเพื่อช่วยแก้ไข และลดปัญหาการก่อเหตุ ซึ่งเป็นการป้องกันตั้งแต่ต้นทาง สร้างความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่เป็น สำคัญ

11.4 วัตถุประสงค์

1. เพื่อแก้ไขและลดปัญหาการก่ออาชญากรรมหรือมิจฉาชีพที่เกิดขึ้นในชุมชน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
2. เพื่อยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
3. เพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แก่

ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านความปลอดภัย ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีมาตรฐาน โดยมีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ

4. เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
กลุ่มเป้าหมายผู้ได้รับประโยชน์ (พร้อมระบุจำนวน)

1. ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 190,595 คน
2. เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย จำนวน 80 คน
3. หน่วยงานราชการที่ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยจำนวน 4 หน่วยงาน
ทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
ปีที่ได้ดำเนินการ 2558-2564

หน่วยงานที่ร่วมเป็น เครือข่ายดำเนินการ จำนวน 7 หน่วยงาน

1. ชุมชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
2. สถานีตำรวจภูธรปากเกร็ด
3. ศูนย์ควบคุมสั่งการจราจร ตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี
4. กองบังคับการตำรวจจราจร (บก.02)
5. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดนนทบุรี
6. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
7. จังหวัดนนทบุรี

ค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น 400,000 บาท (สี่แสนบาทถ้วน)

ค่าใช้จ่ายจากงบประมาณของ อปท. จำนวน 400,000 บาท (สี่แสนบาทถ้วน)

ประโยชน์ที่ได้รับ

ด้านประชาชน

1. ประชาชนในชุมชนเป้าหมาย หรือประชาชนทั่วไป สามารถใช้บริการด้านการขอข้อมูลการเกิดเหตุ หรืออาชญากรรมที่เกิดขึ้นในชุมชน ที่ศูนย์ควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในพื้นที่ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางการบริการที่หลากหลายช่องทาง

2. ประชาชนในชุมชนเป้าหมาย หรือประชาชนทั่วไป ได้รับการเฝ้าระวัง โดยการวิเคราะห์ ข้อมูล อย่างเป็นระบบ มีกระบวนการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการจัดเก็บ แสดงผล และ รายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านเทศบาลนครปากเกร็ด และหน่วยงานร่วมบูรณาการอื่นๆ

1. เทศบาลนครปากเกร็ดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลทั้งเชิงสถิติ และเชิง ตำแหน่ง การรายงานผล ที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และป้องกัน การก่อเหตุอาชญากรรมในชุมชน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ

2. หน่วยงานด้านความปลอดภัยทั้งในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด และเขตอื่นๆ สามารถขอ ข้อมูล การเกิดเหตุ หรืออาชญากรรมในพื้นที่ เพื่อใช้ประกอบการติดตาม ตรวจสอบ และดำเนินคดี ต่อไป

ผลลัพธ์ / ผลกระทบในการ ดำเนินการ

ผลกระทบ

1. ประชาชนได้รับการเฝ้าระวังความปลอดภัยสาธารณะ และความปลอดภัยส่วนบุคคล มิฉะฉาน หรือผู้ก่อเหตุอาชญากรรมเกรงกลัวที่จะก่อเหตุ ลดการก่อเหตุอาชญากรรมในชุมชนได้อย่าง ชัดเจน และเป็นรูปธรรม จากข้อมูลสถิติด้านการเกิดอาชญากรรมที่ลดลง

2. เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย สามารถติดตามตรวจสอบปิดคดีได้สำเร็จ โดยการใช้ ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และข้อมูลเชิงตำแหน่งที่ได้จากการจัดเก็บใน ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

3. เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และประชาชน แบบบูรณาการ ผลลัพธ์โดยตรงต่อกลุ่มเป้าหมาย

4. ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ได้รับบริการที่มีมาตรฐาน ISO 9001 สร้างความ น่าเชื่อถือและวางใจในคุณภาพการให้บริการกับประชาชนทุกระดับด้วยความเสมอภาค มีความรู้สึก ปลอดภัยใน การดำเนินชีวิตประจำวัน

5. เทศบาลนครปากเกร็ด สามารถนำทรัพยากรเดิมที่มีอยู่แล้ว นำมาบูรณาการให้ทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อยอด ปรับปรุง และเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่สามารถนำมาบริหารจัดการ ประกอบการตัดสินใจวางแผนป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในเมือง ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ

6. เทศบาลนครปากเกร็ด และหน่วยงานร่วมบูรณาการอื่นๆ สามารถใช้ทรัพยากรทางด้านข้อมูล เชิงตำแหน่ง ที่ได้จากการจัดเก็บในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถขยายการใช้งาน ถ่ายทอดแบบอย่างแนวทางการดำเนินงานต่อไปยังวงกว้างได้อย่างยั่งยืน

12. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลขององค์กร ส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ชูตระกูล ไชยเสนา (2563) ศึกษาหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี 2) ระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 310 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรีทำการเจาะจงรายชื่อโดยสุ่มเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 33 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ 1. แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น และดัดแปลงจากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร วิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน และ 2.แบบสัมภาษณ์เป็นชนิดการสัมภาษณ์เจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก 3) สมการเชิงเส้นของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วม

ได้ ร้อยละ 78.40 4) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า หลักธรรมาภิบาล หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการระมัดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม

มนต์ชัย ช่วยประสม และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง หลักธรรมาภิบาลของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น ของพนักงานต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด (= 4.31) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ที่สุด 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม (= 4.47) ด้านหลักความรับผิดชอบ (= 4.41) ด้านหลักความโปร่งใส (= 4.33) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (= 4.25) ด้านหลักนิติธรรม (= 4.23) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านหลักความคุ้มค่า (= 4.18) ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประชาชนไม่เข้าใจเรื่องกฎหมายโดยรวมการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัญหาในเรื่องของการคอร์รัปชัน ระบบอุปถัมภ์ และความยุติธรรมที่ยังเกิดขึ้นภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วรากร พุฒิพงศ์พยอม (2558) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหาร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพศ ระดับการศึกษา และสังกัดส่วนงานต่างกันเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 159 คน (ร้อยละ 100) เครื่องมือ ที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test (one way ANOVA) t-test แบบ Independent samples และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต

อำเภอโนนแดง มีความคิดเห็นว่าสภาพการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความคุ้มค่า ตามลำดับ 2) บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดงที่เพศต่างกัน มีความคิดเห็นว่าสภาพการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดงที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นว่าสภาพการการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีความคิดเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสูงกว่าบุคลากรที่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา บุคลากรที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญามีความคิดเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ โนนแดงมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสูงกว่าบุคลากรที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสูงกว่าบุคลากรที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา 4) บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดงที่สังกัดส่วนงานต่างกัน มีความคิดเห็นว่าสภาพการการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่สังกัดกองคลังและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดงมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่างกัน โดยบุคลากร สังกัดกองคลังมีความคิดเห็นสูงกว่าบุคลากรสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง ที่มีประสบการณ์การทำงานใน อบต. ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

พระสุริยะ ศรีสุระ (2565) ศึกษาเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 3) เพื่อศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1.การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักการรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ตามลำดับ 2. ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้แก่ ด้านการบริหารงานองค์กร ด้านการบริหารงานงบประมาณด้านการบริหารงานบุคลากรและด้านการบริหารงานบริการสาธารณะ ตามลำดับ 3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวนประชากร ในปี 2564 รวม 189,911 คน (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ตารางจำนวนประชากรและตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan 1970 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่มีความเชื่อมั่น 95% ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก หรือแบบบังเอิญ

สำหรับประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่เทศบาลฯ กลุ่มที่ 2 กลุ่มองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มที่ 3 กลุ่มภาคประชาชน โดยผู้วิจัยมีการกำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ที่สามารถเป็นตัวแทนและให้ข้อมูลได้จำนวน 20-25 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แบบสอบถาม ซึ่งใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ (2) ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 (3) ด้านการจัดการจราจร และ (4) ด้านความต้องใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)

2. แบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) ใช้สัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ 1.1) จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ 1.2) การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 1.3) ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม 1.4) ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ 1.5) การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่ ผู้วิจัยจัดบันทึก โดยมีอุปกรณ์ช่วย ได้แก่ สมุดจดบันทึกและเทปบันทึกเสียง
3. แบบรวบรวมข้อมูลด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ในด้านความคุ้มค่าของข้อมูลเก็บรวบรวมข้อมูลจากงบประมาณที่เกิดขึ้นจริงกับงบประมาณที่ตั้งไว้ ส่วนความยั่งยืนของโครงการเก็บข้อมูลจากระยะเวลาในการดำเนินงานที่ตั้งไว้กับระยะเวลาในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กับผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ หลังจากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชาชนในพื้นที่ปากเกร็ด จำนวน 20 อย่าง เนื่องจากเป็นโครงการเฉพาะพื้นที่ จึงจำเป็นต้องเก็บข้อมูลการทดสอบแบบสอบถามจากประชาชนในเขตเทศบาลปากเกร็ด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีข้อมูลหลายส่วนที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้
2. อบรมผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล มารยาทและจริยธรรมในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ในแนวทางเดียวกัน
3. ประสานงานเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขออนุญาตลงพื้นที่เก็บข้อมูล (นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด) รวมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจรายละเอียดในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
4. คณะวิจัยลงเก็บข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้วมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) กับผู้ให้ข้อมูล

4.3 นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ประมวลผล และสรุป ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก และจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ประกอบกันแล้วผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้เกิดความมั่นใจในความเชื่อถือได้ของข้อมูล เพื่อสำรวจดูความครบถ้วน ประเมินคุณภาพของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์และตอบปัญหาการวิจัย ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปโดยจำแนกประเภทของข้อมูล (Typological Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยได้กำหนดเกณฑ์การวัดและทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ

1. การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับการรับรู้	คะแนน
รับรู้	1
ไม่รับรู้/ไม่รู้	0

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนและให้ความหมายในภาพรวม มีดังนี้

$$\text{การหาช่วงคะแนนรวม} \quad \frac{12 - 0}{3} = 4$$

คะแนน 0.00 - 4.00 = มีการรับรู้ระดับน้อย

คะแนน 5.00 - 8.00 = มีการรับรู้ระดับปานกลาง

คะแนน 9.00 - 12.00 = มีการรับรู้ระดับมาก

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนเฉลี่ยและให้ความหมายเป็นรายข้อของการวัด มีดังนี้

$$\text{การหาช่วงคะแนน} \quad \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

คะแนน 0.00 - 0.33 = มีการรับรู้ระดับน้อย

คะแนน 0.34 - 0.66 = มีการรับรู้ระดับปานกลาง

คะแนน 0.67 - 1.00 = มีการรับรู้ระดับมาก

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วย	1
ไม่เห็นด้วย	0

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนและให้ความหมายในภาพรวม มีดังนี้

$$\text{การหาช่วงคะแนนรวม} \quad \frac{11 - 0}{3} = 3.66$$

คะแนน 0.00 - 3.66 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 3.67 - 7.33 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 7.34 - 11.00 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนเฉลี่ยและให้ความหมายเป็นรายข้อของการวัด มีดังนี้

$$\text{การหาช่วงคะแนน} \quad \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

คะแนน 0.00 - 0.33 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 0.34 - 0.66 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 0.67 - 1.00 = มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนและความหมาย ดังนี้

สำหรับเกณฑ์การวัดและให้ความหมายความต้องการของประชาชน แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง มีความต้องการการยกระดับความปลอดภัยมากที่สุด

4 หมายถึง มีความต้องการการยกระดับความปลอดภัยมาก

3 หมายถึง มีความต้องการการยกระดับความปลอดภัยปานกลาง

2 หมายถึง มีความต้องการการยกระดับความปลอดภัยน้อย

1 หมายถึง มีความต้องการการยกระดับความปลอดภัยน้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 80) ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความต้องการการยกระดับความปลอดภัยมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความต้องการการยกระดับความปลอดภัยมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความต้องการการยกระดับความปลอดภัยปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความต้องการการยกระดับความปลอดภัยน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความต้องการการยกระดับความปลอดภัยน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดีในด้าน 1.1) จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ 1.2) ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม 1.3) ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ 1.4) การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่ และ 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี
3. ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ผลการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. การสำรวจความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

การสำรวจความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี นำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด 3) ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต 4) ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ (2) ด้านการจัดการฝุ่น

PM 2.5 (3) ด้านการจัดการจราจร และ (4) ด้านความต้องใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ตำบลที่พักอาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.75 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.25 สำหรับอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 39.23 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และอายุระหว่าง 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและอายุ

(n=400)		
เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	193	48.25
หญิง	207	51.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=400)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
18 – 30 ปี	114	28.50
31 - 45 ปี	159	39.75
46 - 60 ปี	112	28.00
61 ปี ขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100.00

อายุต่ำสุด 18 ปี อายุสูงสุด 71 ปี อายุเฉลี่ย 39.23 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.75 และปวช./ปวส คิดเป็นร้อยละ 20.25 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่จบการศึกษา	6	1.50
ประถมศึกษา	39	9.75
มัธยมศึกษา	135	33.75
ปวช./ปวส	81	20.25
ปริญญาตรีและสูงกว่า	139	34.75
รวม	400	100.00

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือมีอาชีพพนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 17.00 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	57	14.25
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	68	17.00
พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	86	21.50
รับจ้าง/ แรงงาน	94	23.50
เกษตรกร	34	8.50
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	41	10.25
นักเรียน/ นักศึกษา	18	4.50
อื่นๆ (เกษียณ)	2	0.50
รวม	400	100.00

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.50 และมีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.50 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n=400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	8	2.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	35	8.75
5,000 - 15,000 บาท	189	47.25
15,001 - 30,000 บาท	126	31.50
30,001 บาท ขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

1.5 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 27.00 และตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 20.50 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=400)		
ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	108	27.00
ตำบลบางพูด	82	20.50
ตำบลบ้านใหม่	112	28.00
ตำบลบางตลาด	43	10.75
ตำบลคลองเกลือ	51	12.75
อื่นๆ	4	1.00
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 9.37 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 12 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 64.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.25 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.50 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=400)

ระดับการรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0-4 คะแนน)	26	6.50
ปานกลาง (5-8 คะแนน)	117	29.25
มาก (9-12 คะแนน)	257	64.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 12 คะแนน \bar{X} 9.37 S.D. 2.956

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ที่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.86 รองลงมาคือ รับรู้ที่สามารถขอข้อมูลการเกิดเหตุหรืออาชญากรรมในชุมชน ได้ที่ศูนย์ควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 และรับรู้ที่สามารถนำข้อมูลค่าฝุ่นไปวางแผนในการป้องกันตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้งได้ และรับรู้ที่โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด สามารถแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 เท่ากัน (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	ระดับการรับรู้		\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
	รู้	ไม่รู้			
ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ					
1 ท่านรับรู้ที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)	343 (85.80)	57 (14.30)	.86	.350	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ใน		รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ การ รับรู้
เขตเทศบาลนครปากเกร็ด						
2	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถขอข้อมูลการเกิดเหตุหรืออาชญากรรมในชุมชนได้ที่ศูนย์ควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ	338 (84.50)	62 (15.50)	.85	.362	มาก
3	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถขอข้อมูลการเกิดเหตุหรืออาชญากรรมในชุมชนผ่านทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ	297 (74.30)	103 (25.80)	.74	.438	มาก
4	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถตรวจสอบตำแหน่งติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด	277 (69.30)	123 (30.80)	.69	.462	มาก
5	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับ โดยผ่านระบบออนไลน์ และสายด่วน 1132	270 (67.50)	130 (32.50)	.68	.469	มาก
6	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถนำข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ไปบริหารจัดการความปลอดภัยของเมืองได้	302 (75.50)	98 (24.50)	.76	.431	มาก
ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5						
7	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถติดตามการติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่น PM 2.5 ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	314 (78.50)	86 (21.50)	.79	.411	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ใน		รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ การ รับรู้
เขตเทศบาลนครปากเกร็ด						
8	ท่านรับรู้ว่าการเทศบาลนครปากเกร็ดมีการเตือนระดับค่าฝุ่น PM 2.5 แก่ประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด	313 (78.30)	87 (21.80)	.78	.413	มาก
9	ท่านรับรู้ว่าจะสามารถนำข้อมูลค่าฝุ่นไปวางแผนในการป้องกันตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้งได้	331 (82.80)	69 (17.30)	.83	.378	มาก
<u>ด้านการจัดการจราจร</u>						
10	ท่านรับรู้ว่าการเทศบาลมีระบบ Pakkret live traffic ในการตรวจสอบคุณภาพการจราจร ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	318 (79.50)	82 (20.50)	.80	.404	มาก
11	ท่านรับรู้ว่าจะสามารถนำข้อมูลปริมาณรถ ที่ได้จาก Pakkret live traffic ไปใช้ในการวางแผนการเดินทางได้	312 (78.00)	88 (22.00)	.78	.415	มาก
<u>ด้านการแสดงผล</u>						
12	ท่านรับรู้ว่าการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด สามารถแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ได้	331 (82.80)	69 (17.30)	.83	.378	มาก
รวม				.78	.409	มาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

3.1 ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 10.01 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 11 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.50 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

(n=400)		
ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0- 3.66 คะแนน)	2	0.50
ปานกลาง (3.67 – 7.33 คะแนน)	38	9.50
มาก (7.34 -11.00 คะแนน)	360	90.00
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 12 คะแนน \bar{X} 10.01 S.D. 1.635

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นดีว่า การแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ของโครงการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรูปแบบที่เข้าใจง่าย และแสดงความหมายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.94 รองลงมาคือ เห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมีนวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลจุดเกิดอาชญากรรม จากตำแหน่งการเกิดเหตุจากกล้อง

วงจรปิด จะสามารถนำไปวางแผนด้านความปลอดภัยให้กับเมือง ในอนาคตได้ และเห็นด้วยว่าหากประชาชนสามารถทราบระดับค่าฝุ่น PM 2.5 จะทำให้ประชาชนมีการป้องกันตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93 เท่ากัน และเห็นด้วยว่าตำแหน่งการเกิดอาชญากรรม อาจจะมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะระดับ และเห็นด้วยว่าหากประชาชนทราบตำแหน่งไฟดับจะทำให้เพิ่มความระมัดระวัง และเฝ้าระวังการเกิดอาชญากรรมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92 เท่ากัน (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

(n=400)

ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับ ยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปาก เกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต	เห็น	ไม่เห็น	\bar{x}	S.D.	ระดับ การ คิดเห็น
	ด้วย	ด้วย			
<u>ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ</u>					
1 ท่านเห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมี นวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และ วิเคราะห์ข้อมูลจุดเกิดอาชญากรรม จาก ตำแหน่งการเกิดเหตุจากกล้องวงจรปิด จะ สามารถนำไปวางแผนด้านความปลอดภัย ให้กับเมือง ในอนาคตได้	372 (93.00)	28 (7.00)	.93	.255	มาก
2 ท่านเห็นด้วยว่าตำแหน่งการเกิด อาชญากรรม อาจจะมีสัมพันธ์กับ ตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะระดับ	369 (92.30)	31 (7.80)	.92	.268	มาก
3 ท่านเห็นด้วยว่าหากประชาชนทราบตำแหน่ง ไฟดับจะทำให้เพิ่มความระมัดระวัง และเฝ้า ระวังการเกิดอาชญากรรมได้	368 (92.00)	32 (8.00)	.92	.272	มาก
<u>ด้านการจัดการฝุ่น (PM 2.5)</u>					
4 ท่านเห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมี นวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และ	355 (88.80)	45 (11.30)	.89	.316	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n=400)

ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับ ยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปาก เกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{x}	S.D.	ระดับ การเห็น ด้วย
วิเคราะห์ข้อมูลปริมาณฝุ่นเกินมาตรฐานใน พื้นที่ จากเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่น PM 2.5 จะ สามารถนำไปวางแผนด้านความปลอดภัย ให้กับเมือง ในอนาคตได้					
5 ท่านเห็นด้วยว่าเทศบาลควรติดตั้งเครื่อง ตรวจวัดค่าฝุ่นในพื้นที่ชุมชน โรงเรียน ในเขต เทศบาลนครปากเกร็ด	357 (89.30)	43 (10.80)	.89	.310	มาก
6 ท่านเห็นด้วยว่าตำแหน่งที่มีสภาพจราจร หนาแน่น ทำให้มีค่าฝุ่นเกินปริมาณมาตรฐาน	356 (89.00)	44 (11.00)	.89	.310	มาก
7 ท่านเห็นด้วยกับการมีพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในโรงเรียน	354 (88.50)	46 (11.50)	.89	.319	มาก
8 ท่านเห็นด้วยว่าหากประชาชนสามารถทราบ ระดับค่าฝุ่น PM 2.5 จะทำให้ประชาชนมี การป้องกันตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง	370 (92.50)	30 (7.50)	.93	.264	มาก
<u>ด้านการจัดการจราจร</u>					
9 ท่านเห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมี นวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และ วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาจราจร อุบัติเหตุ จากตำแหน่งการเกิดเหตุจากกล้องวงจรปิด จะสามารถนำไปวางแผนด้านการเดินทาง หรือการปรับปรุงสัญญาณไฟจราจร หรือ	363 (90.80)	37 (9.30)	.91	.290	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n=400)

ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับ ยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปาก เกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{x}	S.D.	ระดับ การเห็น ด้วย
การบริหารจัดการด้านการจราจรของ เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องได้					
10 ท่านเห็นด้วยว่าหากประชาชนสามารถทราบ ปริมาณรถ จะสามารถทำให้ประชาชน วางแผนในการเดินทางได้ดีมากขึ้น	365 (91.30)	35 (8.80)	.91	.283	มาก
<u>ด้านการแสดงผล</u>					
11 ท่านเห็นด้วยว่าการแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ของ โครงการยกระดับความปลอดภัย ในเขต เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรูปแบบที่เข้าใจ ง่าย และแสดงความหมายได้อย่างชัดเจน	376 (94.00)	24 (6.00)	.94	.238	มาก
รวม			.91	.281	มาก

ส่วนที่ 4 ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ 2) ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 3) ด้านการจัดการจราจร และ 4) ด้านความต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

4.1 ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ

4.1.1 ระดับความต้องการด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 18.80 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 12 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 20 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.00 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการ ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ

(n=400)		
ระดับความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (10.41-13.60 คะแนน)	4	1.00
ปานกลาง (13.61-16.80 คะแนน)	48	12.00
มาก (16.81-20.00 คะแนน)	348	87.00
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 12 คะแนน สูงสุด 20 คะแนน \bar{X} 18.80 S.D. 1.635

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้เทศบาลทราบตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะชัดเจนได้อย่างรวดเร็ว และเร่งดำเนินการ เพื่อลดการเกิดเหตุอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.71 รองลงมาคือ ต้องการให้เทศบาลมีแนวทางรับมือ เหตุไฟฟ้าสาธารณะชัดเจนได้อย่างทันท่วงที และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถติดตามตรวจสอบ ปิดคดีได้สำเร็จ โดยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และข้อมูลตำแหน่งที่ได้จากการจัดเก็บในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 เท่ากัน และต้องการให้เทศบาลมีการเฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรมจากกรณีไฟฟ้าสาธารณะดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					— X	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
	ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านต้องการให้เทศบาล ทราบตำแหน่งไฟฟ้า สาธารณะชัดซึ้งได้อย่างไร รวดเร็ว และเร่งดำเนินการ เพื่อลดการเกิดเหตุ อาชญากรรม	294 (73.50)	98 (24.50)	7 (1.80)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.71	.521	มากที่สุด
2. ท่านต้องการให้เทศบาลมี การเฝ้าระวังปัญหา อาชญากรรมจากกรณีไฟฟ้า สาธารณะดับ	285 (71.30)	106 (26.50)	8 (2.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.69	.520	มากที่สุด
3. ท่านต้องการให้เทศบาลมี แนวทางรับมือ เหตุไฟฟ้า สาธารณะชัดซึ้ง ได้อย่าง ทันท่วงที	292 (73.00)	94 (23.50)	14 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.532	มากที่สุด
4. ท่านต้องการให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจ สามารถติดตาม ตรวจสอบ ปิดคดีได้สำเร็จ โดยการใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลที่ได้จาก กล้องโทรทัศน์วงจรปิด และ ข้อมูลตำแหน่งที่ได้จากการ จัดเก็บในระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ (GIS)	295 (73.80)	91 (22.80)	14 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.529	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.70	.526	มากที่สุด

4.2 ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5

4.2.1 ระดับความต้องการด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 23.58 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 15 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.50 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการ ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5

(n=400)		
ระดับความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (20.81-27.20 คะแนน)	6	1.50
ปานกลาง (27.21-33.60 คะแนน)	58	14.50
มาก (33.61-40.00 คะแนน)	336	84.00
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 15 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน \bar{X} 23.58 S.D. 1.960

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการให้เทศบาลมีแนวทางและมาตรการในการวางแผนจัดการฝุ่นทั้งในปัจจุบันและอนาคต และต้องการพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในพื้นที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.68 เท่ากัน รองลงมาคือ ต้องการให้เทศบาลมีจุดติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่นในพื้นที่เขตเทศบาลนครปากเกร็ด อย่างครอบคลุม และต้องการทราบการพยากรณ์ฝุ่นล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เท่ากัน และต้องการพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					— X	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
	ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านต้องการทราบจุดวัดฝุ่น PM 2.5 ในพื้นที่	270 (67.50)	116 (29.00)	12 (3.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.64	.568	มากที่สุด
2. ท่านต้องการทราบค่าฝุ่น PM 2.5 ของพื้นที่ในแต่ละวัน	265 (66.30)	126 (31.50)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64	.525	มากที่สุด
3. ท่านต้องการให้เทศบาลมีจุดติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่นในพื้นที่เขตเทศบาลนครปากเกร็ด อย่างครอบคลุม	285 (71.30)	94 (23.50)	21 (5.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66	.575	มากที่สุด
4. ท่านต้องการให้เทศบาลมีแนวทางและมาตรการในการวางแผนจัดการฝุ่นทั้งในปัจจุบัน และอนาคต	296 (74.00)	80 (20.00)	22 (5.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.68	.600	มากที่สุด
5. ท่านต้องการให้เทศบาลออกมาตรการในการลดฝุ่น PM 2.5	271 (67.80)	106 (26.50)	21 (5.30)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.62	.610	มากที่สุด
6. ท่านต้องการทราบการพยากรณ์ฝุ่นล่วงหน้า	285 (71.30)	96 (24.00)	18 (4.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.66	.574	มากที่สุด
7. ท่านต้องการพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในโรงเรียน	289 (72.30)	85 (21.30)	24 (6.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.65	.615	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					— X	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
	ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
8. ท่านต้องการพื้นที่ปลอดภัย จาก PM 2.5 (Safety Zone) ในพื้นที่สาธารณะ	296 (74.00)	83 (20.80)	20 (5.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.68	.576	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.65	.580	มากที่สุด

4.3 ด้านการจัดการจราจร

4.3.1 ระดับความต้องการด้านการจัดการจราจร

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 23.58 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 15 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.00 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการ ด้านการจัดการจราจร

ระดับความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (13.01-17.00 คะแนน)	8	2.00
ปานกลาง (17.01-21.00 คะแนน)	51	12.75
มาก (21.01-25.00 คะแนน)	341	85.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 15 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน \bar{X} 23.58 S.D. 1.960

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการจราจร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลนครปากเกร็ด มีส่วนร่วมในการสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหาการจราจรในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.78 รองลงมาคือ ต้องการแอปพลิเคชันที่แจ้งตำแหน่งปริมาณรถติดที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และต้องการให้เทศบาลนครปากเกร็ด มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ที่เห็นภาพได้คมชัด ทุกมุม เพื่อติดตาม ตรวจสอบ กรณีเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เท่ากัน และ ต้องการทราบจุดเกิดอุบัติเหตุ เพื่อหลีกเลี่ยงเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการจัดการจราจร

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					— X	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
	ด้านการจัดการจราจร							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 ท่านต้องการทราบความหนาแน่นของรถ ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อวางแผนการเดินทางของท่าน	286 (71.50)	100 (25.00)	14 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.68	.537	มากที่สุด
2 ท่านต้องการแอปพลิเคชันที่แจ้งตำแหน่งปริมาณรถติดที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	300 (75.00)	87 (21.80)	12 (3.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.72	.529	มากที่สุด
3 ท่านต้องการทราบจุดเกิดอุบัติเหตุ เพื่อหลีกเลี่ยงเส้นทาง	2.95 (73.80)	86 (21.50)	18 (4.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.69	.566	มากที่สุด
4 ท่านต้องการให้เทศบาลนครปากเกร็ด มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ที่เห็นภาพได้คมชัด ทุกมุม เพื่อติดตาม	307 (76.80)	75 (18.80)	18 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.540	มากที่สุด

(n=400)

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					— X	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
	ด้านการจัดการจราจร							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ตรวจสอบ กรณีเกิด อุบัติเหตุในพื้นที่								
5 ท่านต้องการให้เทศบาล นครปากเกร็ด มีส่วนร่วมใน การสนับสนุนหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ในการแก้ไข ปัญหาการจราจรในพื้นที่	318 (79.50)	75 (18.80)	18 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.464	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.72	.527	มากที่สุด

4.4 ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)

4.4.1 ระดับความต้องการด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 18.74 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 12 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 20 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.25 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.50 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการ ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)

(n=400)

ระดับความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (10.41-13.60 คะแนน)	6	1.50
ปานกลาง (13.61-16.80คะแนน)	49	12.25
มาก (16.81-20.00 คะแนน)	345	86.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 12 คะแนน สูงสุด 20 คะแนน \bar{X} 18.74 S.D. 1.765

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่ใช้งานได้ง่าย และต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถใช้งานได้ตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง (real time) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.69 เท่ากัน รองลงมาคือต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถโหลด แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว และต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถใช้งานได้ตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง (real time) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เท่ากัน (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความต้องการเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
	ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 ท่านต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่ใช้งานได้ง่าย	291	95	14	0	0	4.69	.533	มากที่สุด

ตารางที่ 20 (ต่อ)

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความต้องการ					X	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
	ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ GIS)							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2 ท่านต้องการใช้แผนที่ ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถ โหลด แสดงผลได้อย่าง รวดเร็ว	288 (72.00)	96 (24.00)	16 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.68	.546	มากที่สุด
3 ท่านต้องการใช้แผนที่ ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ GIS) ที่มีความ ถูกต้อง แม่นยำ และ สามารถใช้งานได้ตามเวลา ที่เกิดขึ้นจริง (real time)	290 (72.50)	92 (23.00)	17 (4.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.68	.565	มากที่สุด
4 ท่านต้องการใช้แผนที่ ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถ ใช้งานได้ตามเวลาที่เกิดขึ้น จริง (real time)	299 (724.80)	80 (20.00)	20 (5.00)	1 (0.30)	0 (0.00)	4.69	.573	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.69	.554	มากที่สุด

2. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ผลการศึกษารายงานความก้าวหน้าโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีฯ เป็นการศึกษาการถอดแบบและวิเคราะห์ระดับความสำเร็จโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยการพัฒนาาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ด้วยตำแหน่งที่ได้จากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

ผลการศึกษาของรายงานความก้าวหน้าจะนำเสนอหัวข้อต่อไปนี้

- จุดเด่น และข้อจำกัดของโครงการ
- การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ
- ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม
- ความคุ้มค่า และความยั่งยืนของโครงการ
- การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่
- การพัฒนาตัวแบบการขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

2.1 จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ

2.1.1 จุดเด่นของโครงการ

ผลการศึกษาในเรื่องจุดเด่นและจุดด้อยของโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีฯ มีรายละเอียดดังนี้

- จุดเด่นของโครงการในมิติเชิงทฤษฎีและจุดเด่นของโครงการจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.1.1.1 จุดเด่นของโครงการในมิติเชิงทฤษฎี

สำหรับแนวคิดที่นำมาพิจารณาจุดเด่นของโครงการจะนำแนวคิดเรื่องนวัตกรรมมาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดนวัตกรรมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้าง สำหรับความหมายของนวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิด

จากการใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ และสังคม เกิดจากความคิดของ คน เป็นการสร้างสิ่งที่มีอยู่เดิมให้กลายเป็นสิ่งใหม่ที่แตกต่างโดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมรอบตัวให้ในการสร้างโอกาสใหม่ๆ และมีการถ่ายทอด หรือส่งต่อแนวคิดนั้นให้เกิด ประโยชน์ต่อสังคม โดยทั่วไปแล้วนวัตกรรมสามารถจำแนกได้ 3 ประเภท ได้แก่

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) หมายถึง การ พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้ รวมถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ถือเป็นผลิตผลขององค์กร โดยอาจอยู่ในรูปของสินค้าซึ่ง เกี่ยวข้องกับระบบ และส่วนประกอบ โดยมีตัวแปรหลักที่สำคัญในการพัฒนา นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรที่ 1 คือ โอกาสทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง องค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ และกระบวนการที่จะทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นได้ ตัวแปรที่ 2 คือ ความต้องการของตลาด หมายถึง ความต้องการของผู้บริโภคที่มีความ ต้องการในผลิตภัณฑ์ใหม่และพร้อมที่จะซื้อ ส่งผลให้ผู้เป็นเจ้าของนวัตกรรม ได้รับประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือสังคม

2) นวัตกรรมด้านการบริการ (Services Innovation) จะใช้การ พัฒนา และนำเสนอแบบเดียวกับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์แต่จะเป็นนวัตกรรมที่ไม่ สามารถจับต้องได้ แต่จะเป็นรูปแบบของการบริการ เช่น การเปลี่ยนแปลงของ การเงิน การธนาคาร โปรโมชันของเครือข่ายในการสื่อสาร หรือการให้บริการใน รูปแบบต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น

3) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) หมายถึง การ ประยุกต์ใช้แนวคิดวิธีการ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิต และการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เป็นการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ทั้งในด้านเครื่องมือในกระบวนการ ผลิต การจัดจำหน่าย หรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายที่จะ

นำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ ให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างมี
ประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน นวัตกรรม
กระบวนการส่วนใหญ่ จะมุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุง
ประสิทธิภาพในการผลิต และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรม
หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

สำหรับจุดเด่นของโครงการสามารถนำแนวคิดในเรื่องจุดเด่นของการยอมรับนวัตกรรมมาใช้
เนื่องจากนวัตกรรมเป็นสิ่งใหม่ทำให้เกิดการยอมรับในการใช้นั้น อาจเกิดจากปัญหาในเรื่องของ
ความไม่เข้าใจ ความไม่รู้ และความไม่แน่ใจในนวัตกรรมนั้น ว่าจะเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้และ
การที่นวัตกรรมจะได้รับการยอมรับได้นั้นนวัตกรรมจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

- 1) มีประโยชน์ในเชิงความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตหรือชีวิตประจำวันของผู้ใช้
- 2) มีความสอดคล้องกับประสบการณ์ในอดีต และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพของผู้นำไปใช้ ซึ่งนวัตกรรมบางอย่างต้องอาศัยเวลาในการยอมรับ
- 3) สามารถนำไปใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ซึ่งนวัตกรรมที่สามารถทำให้ใช้งานได้ง่ายจะทำให้เกิดการยอมรับได้มากกว่านวัตกรรมที่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี
- 4) สามารถมองเห็นผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ได้อย่างชัดเจน
- 5) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ โดยเมื่อสร้างนวัตกรรมนั้นมาแล้วสามารถนำไปทดลองใช้ได้

ดังนั้น ในเชิงทฤษฎีจึงสามารถสรุปได้ว่า จากการตรวจสอบเอกสารเรื่องจุดเด่นของ
โครงการ สามารถสรุปลักษณะที่เป็นจุดเด่นของโครงการประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่
ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับประสบการณ์ในอดีต และตอบสนองความต้องการได้
สามารถนำไปใช้งานได้ง่าย เป็นผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมไปใช้ และนำไปทดลองใช้ได้จริง

2.1.1.2 จุดเด่นของโครงการจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการศึกษาจุดเด่นของโครงการจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า จุดเด่นของโครงการประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ การมีประโยชน์ในชีวิตประจำวัน การใช้งานง่าย และการเห็นผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมไปใช้

- ประโยชน์ในเชิงความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตหรือชีวิตประจำวันของผู้ใช้

โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดฯ เป็นโครงการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนเนื่องจากสามารถเชื่อมโยงสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำมาใช้ในการวางแผนการเดินทางและการจราจร การเฝ้าระวังและเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 และเฝ้าระวังความปลอดภัยและอุบัติเหตุ ซึ่งมีรายละเอียดได้แก่

1) วางแผนการเดินทางและการจราจร

สำหรับประชาชนโดยทั่วไปแล้วการใช้แอปพลิเคชันเพื่อดูสภาพการจราจรและจุดอุบัติเหตุเป็นประโยชน์ในด้านการวางแผนการเดินทาง และหลีกเลี่ยงการเดินทางช่วงการจราจรติดขัด นอกจากนี้ในส่วนของโรงเรียน ยังสามารถส่งต่อข้อมูลให้กับผู้ปกครองที่มาส่งบุตรหลาน ว่าการจราจรมีอุบัติเหตุหรือติดขัดในช่วงใดบ้าง ทำให้ผู้ปกครองสามารถวางแผนการรับส่งบุตรหลาน ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันมีความสะดวกมากขึ้น หรือในช่วงเวลาเลิกเรียนก็สามารถดูจุดที่มีไฟดับ หรือจุดที่เคยมีอาชญากรรม ทำให้เพิ่มความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตได้มากขึ้น

“...คืออย่าง CCTV ถ้ามันมีเยอะมันดี เราจะออกจากบ้านอยากจะไปสักทีหนึ่ง เวลาเรามีจำกัด ถ้าปากเกร็ดไลฟ์ทราฟฟิกมันมีทุกที่แหละ เราจะส่องดูตรงไหนแยกนี้ติดไหม ถ้าไม่ติดไป ถ้าติดอาจจะอีกพักนึงค่อยออกไปก็ได้ มันช่วยให้เราจัดการเวลาได้เวลาอยู่บนท้องถนน...”

“...เราก็สามารถส่งต่อข้อมูลตรงนี้ผ่านคุณครูประจำชั้น ผ่านไปยังผู้ปกครองแจ้งไปทางเด็กนักเรียนเพื่อส่งต่อข้อมูลตรงนี้ว่าจุดไหนที่เกิดอุบัติเหตุ จุดไหนที่มีภาวะเสี่ยง

มีไฟฟ้าดับ หรือกลางคืนอะไรอย่างนี้ก็สามารถส่งต่อให้ผู้ปกครองเค้าก็จะเพิ่มความระมัดระวัง...”

ในส่วนของผู้ปกครองที่ตำรวจแอปพลิเคชันนี้เป็นประโยชน์ในการวางแผนการบริหารจราจร สามารถดูแถวจราจรว่าติดขัดมากน้อยเพียงใด มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นหรือไม่ทำให้สามารถบริหารการจราจรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

“...ใช้ในการบริหารการจราจรในพื้นที่ คือทางเทศบาลเค้าจะมีเอากล้องของทาง CCTV มาเข้าไปอยู่ในแอปพลิเคชันไลท์ทราฟฟิค ผมก็จะใช้ตัวนี้ในการบริหารจัดการจราจรของผมด้วย ยิ่งกล้องที่อยู่ในแนวรอบสัญญาณไฟแดง เรายังจะเห็นท้ายของทั้งสี่ด้านว่าระยะยาวแค่ไหน เพื่อที่จะบริหารคือในช่วงเช้าเราไม่สามารถใช้สัญญาณไฟออโต้ได้ เพราะปริมาณรถในแต่ละฝั่งมันมากน้อยไม่เท่ากัน ทีนี้ในช่วงเร่งด่วนจะต้องบริหารให้เหมาะสมกับปริมาณรถในแต่ละด้าน เรายังต้องใช้กล้องตัวนี้ในการดูว่าท้ายแถวไหนยาวก็ต้องเร่งด้านนั้น...”

2) เฝ้าระวังและเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5

ปัญหาเรื่องฝุ่น PM 2.5 เป็นปัญหาสำคัญสำหรับประชาชนที่อยู่อาศัยอยู่ในเมือง การมีแอปพลิเคชันแสดงค่าฝุ่น PM 2.5 ทำให้สามารถวางแผนการใช้ชีวิตโดยเฉพาะการทำกิจกรรมกลางแจ้งให้มีความระมัดระวังมากขึ้น โรงเรียนจะได้รับประโยชน์ในส่วนนี้มาก เนื่องจากกิจกรรมที่ต้องทำกลางแจ้ง ซึ่งจะทำให้เป็นการสร้างเสริมสุขภาพให้กับเด็กให้กับชุมชนให้มีความปลอดภัยที่ดีทั้งเรื่องสุขภาพผ่านแอปพลิเคชันที่มีความทันสมัย ด้วยความปลอดภัยรวดเร็วส่งต่อข้อมูลได้ครบถ้วนในเมื่อลงสู่ชุมชนแล้วโรงเรียนหรือสถานศึกษาก็เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถกระจายข้อมูลตรงนี้ได้ใกล้ชิดกับประชาชนได้มากที่สุดด้วย

“...การรู้ค่าของฝุ่น PM 2.5 เป็นการเฝ้าระวังด้วยและยังช่วงนี้สามารถที่จะเช็คได้เลย เนื่องจากเดือนพฤศจิกายน ธันวาคมอากาศค่อนข้างแห้ง ค่าของฝุ่นมักจะขึ้นสูง...”

“...ถ้าเราได้ดูค่าของฝุ่นแล้ว ถ้าค่าไม่ค่อยดีเราจะให้อยู่ในห้อง เพราะว่าอากาศภายนอกเริ่มจะไม่ค่อยดี เราก็เอาขึ้นห้องเรียนค่ะ จัดการเรียนการสอนภายในห้อง ปิดแมสโดยปกติอยู่แล้ว...”

ในส่วนของผู้บริหารที่ตำราวจักสามารถใช้ประโยชน์จากการดูค่าของฝุ่น PM 2.5 ด้วย โดยเอามาเชื่อมโยงกับเหตุปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วหาแนวทางในการแก้ไข เช่น โดยปกติการจราจรติดขัดก็จะมีค่า PM 2.5 ขึ้นอยู่ในระดับหนึ่งแต่ถ้าค่าขึ้นสูงมากขึ้น ก็จะต้องมาวิเคราะห์หาสาเหตุต่อว่าเกิดจากปัจจัยอะไร พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นนำข้อมูลที่มีอยู่มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่เชื่อมโยงกันซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

“... ฝุ่น PM เราดูด้วย ดูว่าตรงไหนมีปัญหาเรื่อง PM 2.5 เราก็จะประสานกับเทศบาลนะครับว่าเมื่อจุดไหนที่มันเยอะ มันเกิดจากอะไร คือถ้ามันเกิดบริเวณสี่แยกไฟแดงที่มันมีการติดขัดอยู่แล้วก็ส่วนหนึ่ง แสดงว่ามันอาจจะมีการจราจรติดขัด เราต้องมาดูจากกล้องว่ามันมีรถบรรทุกเข้ามาเยอะไหมในหลายจุด ถ้ามีรถบรรทุกเข้ามาเยอะจะมีการประสานกับขนส่งจังหวัด ขนส่งจังหวัดก็จะมาควบคุมแล้ว ล่าสุตนี่ก็เพิ่งจะร่วมกับขนส่งในเดือนที่แล้วก็จะเอากรมควบคุมมลพิษมาวัดควันดำของรถบรรทุก เจอเกินค่ามาตรฐานอยู่สองคัน ขนส่งก็ทำระงับการใช้...”

3) เผื่อระวังความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

การมีกล้อง CCTV และการบันทึกจุดที่เกิดอุบัติเหตุทำให้เป็นประโยชน์กับประชาชนในการดำเนินชีวิตให้มีความปลอดภัยมากขึ้น เช่น แยกที่มีอุบัติเหตุบ่อยๆ ทำให้ต้องขับชื้ออย่างระมัดระวังไม่ประมาท นอกจากนี้จุดเด่นของกล้อง CCTV ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด เพราะสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงการทำผิดกฎจราจร การมีกล้อง CCTV ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการจราจรสามารถเป็นที่พึ่งได้ เมื่อมีปัญหาเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้

“...ประโยชน์ของกล้อง CCTV ก็คือเรื่องของอุบัติเหตุจราจรก็คือการตัดสินผิดถูก เห็นว่ารถมันขับมากันยังไง แล้วเฉี่ยวชนกันยังไงก็จะมีบางที่ที่ฝ่าไฟแดงบ้าง เฉี่ยวชน

การเปลี่ยนเส้นทางแล้วตกลงกันไม่ได้ พุดง่ายๆ มันต้องใช้ประจักษ์พยานหลักฐานในการที่จะชี้ผิดชี้ถูก...”

“...มันเกิดประโยชน์อยู่แล้ว ยิ่ง CCTV มันเป็นอย่างน้อยที่สุดมันก็เกิดความอุ่นใจ ว่าอย่างน้อยเทศบาลก็ดูแลเราได้ ในส่วนที่เราอาจจะมองไม่เห็น คือ CCTV บางครั้งมันอยู่ในจุดที่เกิดอุบัติเหตุเกิดของหาย เกิดอะไรพวกนี้ ถ้ามันไม่เกิดมันก็ไม่รู้สึกหอรอกครับ แต่ถ้าเมื่อไหร่ที่มันเกิดขึ้นมาเราย่อมอยากได้ความช่วยเหลือ เช่น ถ้าของหายก็อยากรู้ว่าใครเป็นคนมางัดรถเราไป รถเราหายอะไรอย่างนี้ใช้ไหมครับ ตัวเราเองคงจะไม่สามารถไปหาหลักฐานอะไรได้ แต่เค้าจะได้รู้ว่าเทศบาลเป็นที่พึ่งอย่างน้อยที่สุดเค้ายังเดินกลับมาตรงนี้ ยังรู้สึกไม่เค็งคว้าง เวลาที่เกิดปัญหาเหล่านั้นอยู่อะครับ...”

“...เวลาเกิดอุบัติเหตุเราไม่ต้องมาเถียงกัน เดี่ยวเราเดินไปที่เทศบาล เทศบาลมีกล้องทุกมุมถ้ามันเป็นอย่างนี้ขึ้นมา ความรู้สึกของเรายังไงก็ตามเดี่ยวความจริงก็ปรากฏ เราจะทำอะไรเราจะใช้ชีวิตอยู่ก็อยู่บนพื้นฐานของความมั่นใจ อุบัติเหตุเราระวังอยู่แล้ว หรือทุกสิ่งทุกอย่างทรัพย์สินของมีค่าเราระวังของเราอยู่แล้ว แต่ถ้ามันพลาดพลั้งมา เรายังมีเทศบาลจะแก้ปัญหาให้เราได้...”

สำหรับภารกิจของตำรวจ ไม่เพียงแต่จะใช้ประโยชน์ในเรื่องการบริหารการจราจรเท่านั้น CCTV ยังช่วยในเรื่องการติดตามคนร้ายและการปราบปรามอาชญากรรมด้วย

“...ในจุดเสี่ยงต่างๆ เราก็จะใช้ข้อมูลตรงนี้ในทางตำรวจเรียกว่าไล่กล้องว่าคนร้ายก่อเหตุจากจุดหนึ่ง มีช่องทางการหลบหนีไปทางไหน ทำให้ได้ภาพของทะเบียน หรือรูปพรรณสัณฐานของคนร้าย และทำให้ช่วยในการสืบสวนติดตามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว ที่ผ่านมามีได้ประโยชน์จากตรงนี้ด้วยเป็นส่วนหนึ่ง...”

“...ถ้าเป็นเรื่องของการปราบปรามอาชญากรรมก็เกือบ 100% นะครับ แต่ถ้าลักษณะมันมีความไม่ชัดเจนในเรื่องของตัวผู้เสียหาย แจ้งข่าว ให้ข้อมูลในเรื่องของรูปพรรณสัณฐานของคนร้ายหรือคนที่ก่อเหตุได้ไม่ครบถ้วน มันก็จะลำบากนิดนึง ถ้า

จะให้มันถูกต้องคือมีหมายเลขทะเบียน บอกรูปพรรณได้ชัดเจนมากที่สุด เราสามารถไล่ก๊อ้งได้ ผมมองว่าก๊อ้งมันเหมือนเป็นตาสลับปะรด ถ้ายังมีตามากเท่าไรครอบคลุมมากเท่าไร ก็มีความปลอดภัยกับชาวบ้านมากขึ้น...”

- สามารถนำไปใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

นวัตกรรมที่สามารถทำให้ใช้งานได้ง่ายจะทำให้เกิดการยอมรับได้มากกว่านวัตกรรมที่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี

โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดฯ เป็นโครงการที่พัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการรวบรวมข้อมูล จัดการและวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด รวมถึงพัฒนาระบบการแจ้งเตือนฝุ่น PM 2.5 ซึ่งเป็นการยกระดับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผ่านระบบแอปพลิเคชันต่างๆ โดยมีจุดเด่นประการสำคัญได้แก่การใช้ง่าย สามารถโหลดมาใช้ในมือถือได้ การแสดงผลชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

“...ใช้ง่ายค่ะ ในมือถือของตัวเองเวลาต้องการส่งข้อมูลระบบผ่านไปแค่ส่งลิ้งค์นะค่ะ ส่งลิ้งค์ผ่านไปกับคุณครู ส่งลิ้งค์ผ่านไปกับผู้เกี่ยวข้อง และเขาสามารถเปิดเข้าได้เลย มีการบอกจุดบอกพิกัดบอกทุกอย่างที่ทำให้สร้างความมั่นใจในการใช้ชีวิตแล้วก็ปลอดภัยต่อทรัพย์สินปลอดภัยต่อทุกคนในท้องถิ่นได้ดีมากๆ เลยค่ะ...”

“.... ใช้ง่ายไม่ยากครับ ปกติพวกผมที่สภาเด็กก็คุ้นเคยแอปต่างๆ อยู่แล้ว เมื่อเทียบแอปอื่นๆ ที่พวกผมใช้กันผมว่ายากกว่าเยอะ...”

“.... ในส่วนของตำรวจที่ต้องใช้งานอยู่ประจำผมว่าการใช้งานไม่ยากนะครับ การแสดงผลก็ชัดเจนดี โหลดในมือก็ง่าย ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนมีคนใช้งานเป็นหลักพันเลยนะครับ ผมว่ามันง่าย สะดวก และเป็นประโยชน์คนเลยมาใช้งานเยอะ...”

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านเห็นว่าการจะบอกว่าการใช้งานแอปพลิเคชันยากหรือง่ายก็ขึ้นอยู่กับความรู้ ความคุ้นเคยกับโปรแกรม อย่างคนที่คุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์ หรือเคยใช้แอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือก็คิดว่าใช้งานง่าย แต่สำหรับบางคนที่ไม่เคยใช้ก็อาจจะยาก แต่ก็สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ ไม่ซับซ้อน

“...สำหรับผม ผมคิดว่ามันใช้งานง่าย เพราะว่าผมคุ้นเคยผมเคยใช้ระบบแบบนี้มา คือระบบเปิดปิดเลเยอร์ต่างๆ แต่ถ้าคนไม่เคยใช้ระบบแบบนี้ผมว่ายาก ต้องมีคู่มือช่วย หรืออาจจะทำเป็นวิดีโอสั้นๆ แสดงวิธีการใช้งาน ผมก็คิดว่าน่าจะเรียนรู้กันได้ เพราะแอปก็ไม่ซับซ้อนอะไรมาก...”

- สามารถมองเห็นผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ได้อย่างชัดเจน

สำหรับจุดเด่นประการที่สามของโครงการยกระดับความปลอดภัยได้แก่ การมองเห็นผลลัพธ์ของการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างชัดเจน หมายถึง การรู้ผลการใช้งานได้ทันที ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบัน เช่น ต้องการทราบสภาพการจราจร ก็สามารถเข้าไปใช้งานแล้วเห็นผลผ่านแอปฯ ได้ทันที การเข้าไปตรวจดูค่าของฝุ่น PM 2.5 ก็สามารถเข้าไปดูได้แบบเป็นปัจจุบัน หรือการขอดูกำลังจราจรปิดก็มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก สามารถขอดูได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง

“...ในส่วนของตำรวจแล้วจุดเด่นที่สำคัญได้แก่ การให้ผลลัพธ์ในการนำมาใช้ได้ทันที ก็จะมีในเรื่องของการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมนะครับ การป้องกันอาชญากรรมเมื่อเหตุมันเกิด ลักวิ่งชิงปล้นขึ้นในพื้นที่ มันต้องใช้กล้อง ส่วนหนึ่งของตำรวจที่มีอยู่ก็มีข้อจำกัดไม่ครอบคลุม ในเมื่อของทางเทศบาลท้องถิ่นมีงบประมาณเพียงพอ สามารถทำได้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ของปากเกร็ด และอีกหลายๆ จุด ในจุดเสี่ยงต่างๆ เราก็จะใช้ข้อมูลตรงนี้ในทางตำรวจเรียกว่าไล่กล้องว่าคนร้ายก่อเหตุจากจุดหนึ่ง มีช่องทางการหลบหนีไปทางไหน ทำให้ได้ภาพของทะเบียน หรือรูปพรรณสัณฐานของคนร้าย และทำให้ช่วยในการสืบสวนติดตามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว มันเห็นผลที่ช่วยในการทำงานได้เลย...”

“...ในส่วนของที่ตัวดิฉันเองได้รับผิดชอบ ก็จะเป็นเรื่องของการจัดการฝุ่น PM 2.5 ซึ่งทางเทศบาลได้ติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่นเอาไว้ ในกรณีที่เรารจัดการเรียนการสอน เราสามารถตรวจเช็คค่าฝุ่นได้เลยว่าจะนำเด็กลงมาทำกิจกรรมกลางแจ้ง โดยมีค่าปริมาณฝุ่นเหมาะกับการจัดกิจกรรมกลางแจ้งหรือไม่ เราดูค่าก็สามารถนำมาปฏิบัติได้เลย...”

“...ทุกวันนี้ผมก็ใช้ประโยชน์จากกล้อง CCTV ของเทศบาลเยอะนะครับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอุบัติเหตุ การจราจร ไม่ว่าจะมาดูว่าเกิดการเฉี่ยวชนโดยที่ที่เห็นมันเฉี่ยวชนกันอย่างไรใครผิดใครถูก ผมว่าจุดเด่นมันอยู่ที่มันเห็นผลทันทีเลย ทำให้เราตัดสินใจได้ทันที วางแผนต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างดี...”

2.1.2 ข้อจำกัดของของโครงการระดับความปลอดภัยฯ

สำหรับผลการศึกษาจุดด้อยของโครงการระดับความปลอดภัยฯ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วย จำนวนกล้องวงจรปิดยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ และโครงการระดับความปลอดภัยยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนในวงกว้าง

2.1.2.1 จำนวนกล้องวงจรปิดยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ว่าในปัจจุบันจะมีจำนวนกล้องวงจรปิดอยู่ในระดับที่สามารถใช้ในการแก้ไขปัญหา และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้แล้ว แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ก็ยังคงต้องการให้มีกล้องเพิ่มมากขึ้น

“...อย่าง CCTV แม้ว่าปัจจุบันจะมีมากพอสมควรแล้ว แต่ท้ายที่สุดมันก็ต้องครอบคลุมให้ได้ สุดท้ายก็ต้องใช้คำว่าร้อยเปอร์เซ็นต์ให้ได้ครับ ตอนนี้อยู่ไม่ถึงจุดนั้นเกิดเหตุตรงไหนคุณต้องบอกให้ได้ แล้วก็ทำต่อไปข้างหน้า ข้อมูลจุดเกิดเหตุก็ต้องเก็บเข้ามาเรื่อยๆ ถ้าจะห่วงอยู่อย่างเดียวก็น่าห่วงเรื่องความต่อเนื่อง ผมไม่รู้ว่าโครงการดีๆ แบบนี้จะต่อเนื่องไปได้ถึงไหน...”

“...ตอนนี้ กล้องที่มีอยู่แก้ปัญหาในระดับที่ดีเลย แต่ก็ยังอยากมีเพิ่มมานะครับ บางที่มันอาจจะมีความอยากของเราเฉยๆ อยากให้มีให้ถี่มากขึ้นกว่าเดิม แต่มันก็จำกัดด้วยงบประมาณ แต่ถามว่าครอบคลุมในจุดเสี่ยงของปากเกร็ดไหมผมว่าครอบคลุม แต่ถ้าเพิ่มได้ในจุดอื่น อย่างในซอยเปลี่ยวๆ ก็น่าจะดีนะ...”

“...มันเกิดประโยชน์อยู่แล้ว ยิ่ง CCTV มันเป็นอย่างน้อยที่สุดมันก็เกิดความ
 อุ่นใจ ว่าอย่างน้อยเทศบาลก็ดูแลเราได้ ในส่วนที่เราอาจจะมองไม่เห็น คือ CCTV
 บางครั้งมันอยู่ในจุดที่เกิดอุบัติเหตุเกิดของหาย เกิดอะไรพวกนี้ ถ้ามันไม่เกิดมันก็ไม่
 รู้สึกหรอกครับ แต่ถ้าเมื่อไหร่ที่มันเกิดขึ้นมาเราย่อมอยากได้ความช่วยเหลือ เช่น ถ้า
 ของหายก็อยากรู้ ใครเป็นคนมางัดรถเราไป รถเราหายอะไรอย่างนี้ใช้ไหมครับ ตัว
 เราเองคงจะไม่สามารถไปหาหลักฐานอะไรได้ แต่เค้าจะได้รู้ว่าเทศบาลเป็นที่พึ่ง
 อย่างน้อยที่สุดเค้ายังเดินกลับมาตรงนี้ ยังรู้สึกไม่เค็งคว้าง เวลาที่เกิดปัญหา
 เหล่านี้มันอยู่อะครับ ซึ่ง CCTV ตอนนี้ก็เยอะพอสมควร แต่ก็อย่างว่า ถ้าเยอะกว่านี้ก็
 น่าจะดีกว่านี้...”

2.1.2.2 โครงการยกระดับความปลอดภัยยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชน ในวงกว้าง

สำหรับจุดด้อยของโครงการยกระดับความปลอดภัยได้แก่ โครงการฯ ยังไม่
 เป็นที่รู้จักของประชาชนในวงกว้าง ทั้งนี้ เนื่องจากโครงการนี้ ๆ เป็นประโยชน์ต่อประชาชน ไม่ว่าจะ
 เป็นด้านการจราจร ความปลอดภัย อุบัติเหตุ หรือ การเฝ้าระวังฝุ่น PM 2.5 ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้อง
 เจอในชีวิตประจำวัน จึงควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รู้จักการใช้ประโยชน์ของนวัตกรรมที่เกิด
 ประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต

“...โครงการนี้ผมว่าดีนะ เป็นประโยชน์กับประชาชนคนทั่วไปมาก แต่ผมรู้สึกว่าคน
 ยังไม่คนใช้เท่าไร อันนี้อาจจะเป็นความรู้สึกส่วนตัวนะ อาจจะต้องมีการสำรวจเรื่อง
 การใช้งานอีกที ผมประเมินจากการสังเกตจากคนรอบตัว อย่างแอฟจรรยามีคนใช้
 ไม่เท่าไร ฝุ่น PM 2.5 นี้คนรอบตัวผมแทบไม่รู้เลย แต่กล้องวงจรปิดนี่คนรู้เยอะนะ
 ผมว่าควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ คนจะได้นำไปใช้มากขึ้น มี
 คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น...”

“...จริงๆ แอปที่ใช้ดูการจราจรนี่ดีมากนะ เห็นรายละเอียดหลายด้าน นำมาใช้
 วางแผนในการเดินทางได้ดีมากๆ แต่คนก็น่าจะรู้น้อย หรือ อย่าง PM 2.5 น่าจะรู้ใน

กลุ่มครู ผู้ปกครอง และนักเรียน จริงๆ เรื่องฝุ่นนี้ประชาชนทั่วไปก็ได้ประโยชน์ด้วย หลายคนถ้านำข้อมูลนี้ไปใช้ อย่างคนในชุมชนต่างๆ ตามตลาดร้านค้าที่ต้องเสี่ยงต่อ PM. 2.5 น่าจะใช้ประโยชน์ได้มากแต่ก็ไม่ค่อยรู้จักกันนะ...”

2.2 การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ เป็นการนำเอา หลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดีมาพิจารณาการดำเนินการฯ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์จำนวน 6 หลักเกณฑ์ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า รายละเอียดประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

องค์ประกอบในด้านหลักนิติธรรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินโครงการฯ ที่มาจากการออก กฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ถูกต้อง คำนึงถึงความเป็นธรรม ทันสมัย ทัวถึงและครอบคลุม ตรงกับ ความต้องการของประชาชน และเป็นยอมรับจนนำไปสู่การพร้อมใจปฏิบัติตาม คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ของประชาชนและมีความรัดกุมและรวดเร็ว

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ ตามหลักนิติธรรมพบว่า กล้อง CCTV มีความครอบคลุมพื้นที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดโดยเฉพาะอย่างยิ่งตามจุดทางแยกที่เกิด อุบัติเหตุบ่อยๆ และตามจุดเสี่ยงที่อาจจะเกิดปัญหาอาชญากรรม ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จาก โครงการฯ ที่ครอบคลุมอย่างทั่วถึงและตรงกับความต้องการ และเป็นที่ยอมรับของประชาชนที่ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ โครงการยกระดับความปลอดภัยฯ ยังเป็นโครงการที่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ทันสมัยมาใช้ มีข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันทำให้ ประชาชนสามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสมกับการวางแผนการเดินทางและการหลีกเลี่ยง เส้นทางจราจรที่ติดขัด

“...กล้องในจุดเสี่ยง ผมว่าครอบคลุมนะครับ ตามแยกต่างๆ มีหมดอย่างแยกสวน สมเด็จเจ้าสุทิมิฝ้าไฟแดงแล้วชนแล้วเกิดเสียชีวิต ถ้าเราไม่มีกล้องเราก็จะไม่รู้ บาง

เคสเค้ามียกกล้องหน้ารถก็ดี แต่ถ้าเค้าไม่มีอย่างมอไซค์มาไม่มีกล้อง ก็จะไม่อยากแล้วว่ใครผิดใครถูก บางทีมีเฉี่ยวชนแล้วหลบหนี บางทีเฉี่ยวกันเล็กน้อย แต่มอเตอร์ไซค์ก็ล้มแล้วเราก็ต้องติดตามมาเพื่ออย่างน้อยเอาตัวคนกระทำผิดมา อย่างน้อยเค้าจะได้สิทธิ์ในการรักษาพยาบาล หรือเรียกค่าสินไหมทดแทน เยียวยากันไปผมมองว่ามันได้ประโยชน์มาก...”

“...ในส่วนของปากเกร็ดล่าสุดก็มีชิงทรัพย์ร้านสะดวกซื้อ ก็ไล่กล้องกันไป จนได้ ก็ไปจับได้ที่เขตนครบาลสองที่เป็นข่าวล่าสุดก็มีเคสในเมืองทอง อันนี้ก็ไล่จนไปจับได้ภายในสองวัน กล้องในปากเกร็ดผมเชื่อว่าครอบคลุม ประชาชนก็อยากให้รัฐเค้ามารช่วยเหลือเรื่องเหล่านี้...”

“...ผมคิดว่าอีกหน่อยเวลาจะไปไหนมาไหนก็ต้องเปิดแอปดูการจราจร จริงๆ เราก็ดูได้จาก google map แต่มันไม่เห็นการเคลื่อนตัวของรถ การจราจร ถ้าเราดูแอปจราจรของเทศบาลจะทำให้เราเห็นการเคลื่อนตัวของรถ เห็นอุบัติเหตุต่างๆ ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างมาก ประชาชนก็ยอมรับว่าเทศบาลมีโครงการที่ทันสมัย เอาเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับประชาชนและตรงกับความต้องการของประชาชน สามารถใช้งานได้รวดเร็วเปิดแอปก็ดูได้เลย...”

2. หลักคุณธรรม (Morality)

องค์ประกอบที่สองของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่พัฒนาตนเอง และปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวอย่างแก่สังคม ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาตนเอง มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย

ผลการศึกษาคำดำเนินงานของโครงการยกระดับความปลอดภัยตามหลักคุณธรรมพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน มีจิตบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในการเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งและ

เป็นตัวอย่งในการทำงานที่เสียสละเพื่อสังคม และมองว่าปัญหาของประชาชนเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องรีบแก้ไข

“...ถ้าสำหรับในมุมมองของผม ถ้าเทียบกับหลายๆ ที่ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ผมติดต่อ ด้วยให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี สอบถามปัญหา และความต้องการของเรา คือถ้า เป็นที่อื่นเค้าก็ทำตามหน้าที่ ทำแบบให้เสร็จๆ ให้จบกันไป แต่ที่นี่ไม่ครับ มีถามถึง ตรงนั้น ตรงนี้ พี่ทำอย่างนี้ดีมั๊ย หรือถ้ามันมีอย่างนี้เพิ่มขึ้นมาจะช่วยประชาชนได้ มากขึ้นนะ อย่างข้อมูลมา เราเอาข้อมูลมาลง ก็ยังมาลองดูมาเช็คว่ามันถูกมันต้อง มันตรงไหม...”

“...เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการมาก มีจิตบริการมาก อย่างการดูแลพ PM 2.5 คุรบางคนยังใช้งานไม่เป็น ต้องการการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นขอเจ้าหน้าที่มาสอนระบบ ให้คุณครูได้ทราบคำสั่งเจ้าหน้าที่มาสอนให้เลยนะคะ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น มาก...”

“...น้อยทีนะครับที่ผมจะเจอเจ้าหน้าที่แบบนี้ ทุกครั้งที่ทีมงานเกิดปัญหาเค้าจะ เคลียร์ให้หมด เช่น เจ้าหน้าที่อย่างที่ผมบอกครับบางที่รับคำสั่งเค้าก็ทำแค่คำสั่ง แต่ มันยังไม่ได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการ หรืออะไรก็ตาม แต่ที่นี้จะประสานจะจัดการให้ จนทุกอย่างมันไหลลื่นไปได้หมด หรืออะไรที่เราขาดเหลือ ทีมงานต้องการอะไรอย่าง นี้ อย่างนั้น เค้าก็จะบอกวิธีให้เอาข้อมูลพวกนั้นมาให้ได้ต้องประสานคนนี้ต้องไปเอา ที่นั่น ถ้ามีหนังสือก็จัดการออกหนังสือเพื่อขอ คือสิ่งเหล่านี้การทำงานกับราชการ ยากที่สุดคือเรื่องของการขอข้อมูล ตั้งแต่ตอนพัฒนา ถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่แบบนี้อยู่ด้วย คนที่ต้องการให้งานมันเกิดจริงๆ ที่คอยอุดรูรั่วทุกอย่าง บริษัทหรือคนภายนอกไม่ สามารถทำได้ เค้าไม่สามารถไปขอข้อมูล ในบางส่วนที่เค้าไม่ยอม หรือเราบางทีเรา ไม่รู้เลยว่าเรื่องนี้เราจะต้องติดต่อใคร เราไม่รู้เลย แต่เค้าจะเคลียร์ให้หมดทุก อย่าง...”

3. หลักความโปร่งใส (Accountability)

องค์ประกอบที่สามของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่หลักความโปร่งใส หลักความโปร่งใส ได้แก่ การทำงานที่เป็นที่เปิดเผย และสามารถตรวจสอบได้ ให้ประชาชนรับรู้ขั้นตอนและวิธีการทำงาน และมีการดำเนินงานที่เป็นธรรม เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวม

ผลการศึกษาการดำเนินงานของโครงการยกระดับความปลอดภัยในด้านความโปร่งใสพบว่า โครงการฯ มีการเปิดเผยข้อมูล และมีการทำงานที่สามารถตรวจสอบได้ ในการให้บริการมีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการทำงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วขึ้นทำให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากขึ้น

“...ผมคิดว่าโดยลักษณะของโครงการนี้มันเกี่ยวกับข้อมูลเรื่องสภาพการจราจร ข้อมูลเรื่องฝุ่น PM 2.5 มันเป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยอยู่แล้ว หรืออย่างสถิติข้อมูลที่อยู่ในระบบ เช่น เรื่องตำแหน่งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น จุดที่เกิดการชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ หรือลิ้มของก็มีการโชว์ข้อมูลให้ประชาชนเห็นอยู่แล้ว คือโครงการมันโปร่งใสอยู่แล้ว ถ้าเราสงสัยข้อมูลอะไรก็สามารถสอบถามได้เลย...”

“...คือเวลาที่เรามีปัญหาเราต้องการดูกล้อง CCTV เค้าก็มีขั้นตอนการขอและวิธีการทำงานที่เป็นระบบ ขอได้ตลอดเวลา 24 ชม. เลยนะ เค้าก็มีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา มันก็ดีกับประชาชนเพราะเค้าให้บริการที่รวดเร็ว มันก็แก้ไขปัญหาเราได้เร็วขึ้น ผมว่าการที่มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน ติดต่อกง่าย และมีความเตรียมพร้อมที่จะให้บริการประชาชนเป็นจุดเด่นของโครงการฯ นี้เลย...”

“...ในการทำงานของตำรวจเราต้องพึ่งพากล้อง CCTV เป็นอันมาก ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการจราจร อุบัติเหตุ การติดตามคนร้าย การเฝ้าระวังอาชญากรรม ซึ่งช่วยการทำงานของตำรวจเป็นอันมาก การทำงานของเราต้องการความรวดเร็วเพื่อติดตามการจราจรหรือติดตามคนร้าย ซึ่งผมไม่มีปัญหาเลยในการขอความร่วมมือใน

การดูแล เจ้าของหน้าที่ให้ความร่วมมือด้วยความรวดเร็ว มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ช่วยเหลือการทำงานของตำรวจและเป็นประโยชน์กับประชาชนมาก...”

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

องค์ประกอบที่สำคัญของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่หลักการมีส่วนร่วม หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมรับรู้ เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ และติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในด้านการมีส่วนร่วม พบว่า โครงการยกระดับความปลอดภัยฯ เปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในด้านต่างๆ ได้แก่ การร่วมในการวางแผนที่จะจัดหากล้องวงจรปิดเพิ่มในจุดเสี่ยง การร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชัน และเจ้าหน้าที่คอยติดตามการใช้งานของแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำเอาข้อมูลไปปรับปรุงการทำงาน

“...การทำงานด้านจราจรของตำรวจเราต้องอาศัยกล้อง CCTV ของเทศบาลเป็นอันมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลาเช้าและเย็นหลังเลิกงาน นอกจากนี้ก็มีการสร้างรถไฟฟ้าในถนนหลายสายทำให้บางครั้งกล้อง CCTV ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ หรือจุดที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ เปลี่ยนไป เราก็มีส่วนร่วมในการสะท้อนความต้องการของเราให้เทศบาลฟัง ผมก็เพิ่งให้พี่ทางศูนย์ CCTV เพิ่มจุดให้ผม เพิ่มเข้าไปในแอปฯออนไลน์มือถือ ตำรวจจราจรอยู่ตรงไหนก็สามารถดูได้ ทำให้เป็นประโยชน์กับการทำงานมากๆ...”

“.... ในส่วนของสภาเด็กแล้วเจ้าหน้าที่เทศบาลก็มาแนะนำการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันของเทศบาล กลุ่มสภาเด็กก็นำมาใช้กัน แรกๆ ก็มีปัญหาอยู่บ้างเรื่องความไม่คุ้นเคย ซึ่งเจ้าหน้าที่เค้าก็ดี เค้าสอบถามเราว่าเป็นอย่างไรบ้าง ใช้งานยากไหม อยากให้ปรับปรุงอะไรเพิ่มเติมหรือเปล่า คือก็เหมือนกับว่ายิ่งอยากใช้มากขึ้น

เพราะเรารู้สึกมีส่วนร่วมในการใช้งาน เจ้าหน้าที่เค้าฟังเรา เค้าอยากนำความคิดเรา ไปปรับปรุงแอฟฯ เค้า...”

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพในความ คิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในด้านหลักความรับผิดชอบพบว่าเจ้าหน้าที่ของโครงการ ยกกระดับความปลอดภัยฯ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของโครงการฯ เอาใจใส่ต่อปัญหา และแก้ไขปัญหาตามที่ประชาชนสะท้อนออกมา

“...เจ้าหน้าที่เค้ามีความรับผิดชอบมากนะ เค้าจะมีระบบในการจัดการเรื่อง ร้องเรียน เค้ามีช่องทางมีการบันทึก และก็รีบแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียนที่เข้ามา ประชาชนมีอะไรเค้าก็รีบแก้ไข...”

“...ในส่วนของตำรวจเองต้องทำงานร่วมกับเทศบาลอยู่แล้ว คือเราต้องฟังเค้ามาก เลย เวลาเรามีปัญหาอะไร อย่างบางเรื่องต้องรีบทำ รีบดูกล้องเพื่อติดตามคนร้าย เราขอความร่วมมือไปโทรหาเค้าก็ช่วยเหลือตลอด คือเจ้าหน้าที่ทุกคนกระตือรือร้น มาก ช่วยเหลือเราก็เหมือนกับช่วยเหลือประชาชนด้วย ท้ายที่สุดคนที่ได้รับ ประโยชน์ก็คือประชาชน...”

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy)

องค์ประกอบที่หกของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักความ คุ้มค่า หมายถึง การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนร่วมสูงสุด คำนึงถึงความประหยัด ความ คุ้มค่า สร้างสรรค์ และการบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดของการทำงาน

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า โครงการยกกระดับความปลอดภัยมี ความคุ้มค่าต่อการดำเนินงานโดยเฉพาะในด้านอุบัติเหตุที่สามารถเยียวยาคนที่ได้รับกระทบ ในด้าน

อาชญากรรมก็สามารถติดตามคนกระทำผิดมาลงโทษได้ ในด้านการเดินทางของประชาชนทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้ประชาชนเห็นว่าโครงการยกระดับความปลอดภัยมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และยังเกิดความมั่นใจว่าเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้

“...ผมว่าคุ้มมากๆ ครับในเรื่องของอุบัติเหตุ มันทำให้เราสามารถช่วยเหลือเยียวยาคนที่เขาได้รับผลกระทบ ถ้าเขาถูกเฉี่ยวชนแล้วหลบหนีไป ถ้าเค้าไม่มีสิทธิ์อะไรเลย เราไม่สามารถติดตามผู้กระทำผิดมาได้เพื่อที่จะมาเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ เค้าเองก็ได้รับความเดือดร้อน ผมมองว่ากล้องทางเราสามารถติดตามตัวคนทำผิดมาได้ให้เขามารับผลการกระทำผิดไปแล้ว และเรื่องอุบัติเหตุมันก็มีเรื่องทางแพ่ง เรื่องการเจ็บไข้ได้ป่วย ที่จะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทน มันก็ช่วยได้ ผมมองว่ามันมีประโยชน์จากการเสียบางอย่างมันคุ้มค่า นอกจากนั้นในเรื่องของการจัดการระบบการเดินทางของชาวบ้าน ก็ทำให้เขาประหยัดเวลาในการเดินทาง ผมว่ามันก็คุ้มค่าครับ แล้วก็อย่างถ้าเกิดเหตุแล้วเราสามารถที่จะจับกุมคนร้ายได้ ทำให้ชาวบ้านรู้สึกมีความปลอดภัย...”

“...โดยส่วนตัวแล้วโครงการ GIS ที่เอาข้อมูลมาทับซ้อนกัน วิเคราะห์รวมกันให้เกิดการแก้ไขปัญหาความปลอดภัย ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการจราจร PM 2.5 เป็นโครงการที่ความคุ้มค่า คุ้มค่าในด้านของการที่ภาครัฐ เข้าไปช่วยเหลือประชาชนอย่างตั้งใจจริงๆ เหมือนมันเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องเป็นผู้ปกครอง เหมือนผู้ใหญ่ที่จะต้องดูแลประชาชนว่าตรงไหนมันมีอะไรยังไงเรียกว่าอย่าทุกข์สุข ของประชาชน และเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้...”

“...ผมว่าคุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงนะครับ อันนี้ผมก็ไม่ได้ว่าสนิทกับทางเทศบาล แต่ผมมองจากคนที่ใช้ประโยชน์ ผมมองว่ามันตอบโจทย์ของคนที่อยู่ในเมืองของเทศบาลปากเกร็ดได้ การใช้ชีวิตความปลอดภัย ในส่วนของผมส่วนของเจ้าหน้าที่ เจอเหตุ เจออะไรเราสามารถไปติดตามได้อย่างรวดเร็ว จราจรผมก็บริหารจัดการได้ทุกวัน ท้ายแถวอยู่ที่ไหนอะไรยังไง ผมว่ามันคุ้มค่านะครับเรื่องของงบประมาณผมว่าเหมาะสมครับ...”

2.3 ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม

ผลกระทบของโครงการยกระดับความปลอดภัยต่อกลุ่มเป้าหมายประชาชนและสังคม เป็น การพิจารณาผลผลิตใน 3 เรื่อง ได้แก่

1) การจัดหาอุปกรณ์สำหรับโครงการยกระดับความปลอดภัย ได้แก่ การจัดหา กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) และเครื่อง ตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5

ในด้านการจัดหาอุปกรณ์สำหรับโครงการยกระดับความปลอดภัยให้เพียงพอกับความ ต้องการของประชาชน โครงการยกระดับความปลอดภัยได้ประมาณความต้องการร่วมกับเครือข่ายที่ เกี่ยวข้อง ในกรณีของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด โครงการได้พิจารณางบประมาณของเทศบาลร่วมกับ ความต้องการของชุมชนในเขตเทศบาล และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ในกรณีของกล้องสำหรับดูสภาพ การจราจร โครงการได้พิจารณาการประเมินสภาพการจราจรร่วมกับตำรวจ พิจารณาจากจุดที่ประสบ อุบัติเหตุ และเส้นทางจราจรเส้นทางหลัก ส่วนจุดสำหรับตั้งเครื่องตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5 จะ พิจารณาจากบริเวณพื้นที่เสี่ยง บริเวณที่มีฝุ่นเยอะ และบริเวณที่มีกลุ่มเปราะบาง เช่น วัด โรงเรียน และโรงพยาบาล ซึ่งสถานะของอุปกรณ์ของโครงการยกระดับความปลอดภัยในปัจจุบันมีดังนี้

- กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) จำนวน 573 กล้อง
- กล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) จำนวน 45 กล้อง
- เครื่องตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5 จำนวน 39 เครื่อง

2) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้แก่ การรวบรวมข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็นที่ประชาชนมีต่อการดำเนินงานโครงการยกระดับความปลอดภัย และนำข้อเสนอแนะ ดังกล่าวมาปรับปรุง ซึ่งจากสำรวจข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของประชาชนในปี พ.ศ. 2564 พบว่ามี ข้อเสนอแนะ 1 เรื่อง ได้แก่ การขอให้ปรับมุมกล้องและปรับตำแหน่งของกล้องจากจุดเดิม เพื่อเพิ่ม มุมมองได้กว้างขึ้น และเกิดประโยชน์กว้างขึ้น ซึ่งทางโครงการยกระดับความปลอดภัยได้ดำเนินการ โดยประสานผู้นำชุมชนที่กล้องติดอยู่ (ชุมชนปากเกร็ดร่วมใจ 6) และได้หารือร่วมกับชุมชนให้ ดำเนินการปรับมุมกล้องตามข้อเสนอแนะ ซึ่งทางเทศบาลได้ดำเนินการแล้วเสร็จใน 2 วัน นอกนั้นก็

เป็นข้อเสนอแนะให้มีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเพิ่มซึ่งทางเทศบาลให้แต่ละชุมชนมีการจัดประชุมประชาคมพร้อมนำเสนอเรื่องผ่านผู้นำชุมชนเพื่อที่ทางเทศบาลจะได้ดำเนินการต่อไป

3) ความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานในพื้นที่

- ความร่วมมือของด้านการรักษาความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง ประกอบด้วยจำนวนกล้องโทรทัศน์วงจรปิดจำนวน 573 กล้อง หน่วยงานที่รับผิดชอบภายในองค์กรได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักช่าง กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความร่วมมือของหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ภาคประชาชน ชุมชนในเทศบาล กรมทางหลวงชนบท การไฟฟ้านครหลวงจังหวัดนนทบุรี บริษัท TOT จำกัด (มหาชน) การสื่อสารแห่งประเทศไทย กรมโยธาธิการและผังเมือง และเจ้าหน้าที่ตำรวจ

- ความร่วมมือของด้านระบบตรวจสภาพการจราจร ประกอบด้วยกล้องสำหรับดูสภาพการจราจร จำนวน 45 กล้อง หน่วยงานที่รับผิดชอบภายในองค์กรได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักช่าง กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ความร่วมมือของหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ภาคประชาชน ชุมชนในเทศบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ ศูนย์ควบคุมการสั่งการจราจรตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี กองบังคับการตำรวจจราจร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี และสำนักข่าวท้องถิ่น

- ความร่วมมือด้านระบบแจ้งเตือนค่าฝุ่น PM. 2.5 ประกอบด้วย เครื่องตรวจวัดค่าฝุ่น PM 2.5 จำนวน 39 เครื่อง หน่วยงานที่รับผิดชอบภายในองค์กรได้แก่ สำนักงานช่าง สำนักปลัดเทศบาล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองสวัสดิการสังคม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา และโรงเรียนในสังกัด

ความร่วมมือของหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ภาคประชาชน ชุมชนในเทศบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรมควบคุมมลพิษ โรงเรียนในพื้นที่ และจังหวัดนนทบุรี

2.4 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

1) ความคุ้มค่าของโครงการ

ความคุ้มค่าของโครงการยกระดับความปลอดภัย เป็นการวัดจากผลผลิตโดยใช้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจากข้อมูลของโครงการยกระดับความปลอดภัยได้กำหนดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงไว้ 400,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายจริง 400,000 บาท ซึ่งเป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้ ซึ่งเทียบกับเกณฑ์การวัดความคุ้มค่าของโครงการจะอยู่ในความคุ้มค่าระดับสูง การที่โครงการยกระดับความปลอดภัยมีความคุ้มค่าระดับสูง เพราะลักษณะของโครงการที่ครอบคลุมการดำเนินและกิจกรรมหลายด้าน ได้แก่ กิจกรรมของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กิจกรรมของกล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) กิจกรรมของเครื่องตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5 และกิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ทำให้ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก ซึ่งการใช้จ่ายในการดำเนินงานจึงเป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้

2) ความยั่งยืนของโครงการ

ความยั่งยืนของโครงการยกระดับความปลอดภัย เป็นการวัดจากความต่อเนื่องของโครงการที่ตั้งไว้ในวัตถุประสงค์กับการดำเนินการของโครงการที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจากข้อมูลของโครงการยกระดับความปลอดภัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานไว้ระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2564 ในขณะที่การดำเนินงานของโครงการก็เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือมีการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 จนถึง ปี 2564 ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์ความยั่งยืนของโครงการแล้ว จะอยู่ในความยั่งยืนในระดับสูง การที่ตัวชี้วัดความยั่งยืนของโครงการมีความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับสูงนี้เกิดจากวิสัยทัศน์และนโยบายของผู้นำที่ให้ความสำคัญกับโครงการยกระดับความปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทำให้โครงการมีความยั่งยืนและดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

2.5 การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่

การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเป็นการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการเปิด

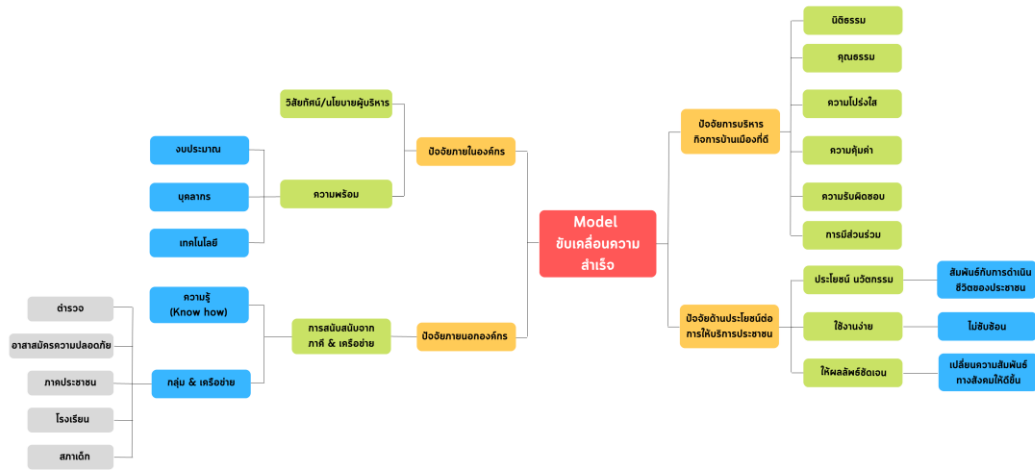
โอกาสให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามีส่วนร่วมในด้านต่างๆ ได้แก่ การร่วมในการวางแผนที่จะจัดหากล่องวงจรปิดเพิ่มในจุดเสี่ยง การร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชัน การเพิ่มจุดวัดฝุ่น PM. 2.5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงผลของตำแหน่งวัดฝุ่นที่ตั้งอยู่ในชุมชน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามการใช้งานของแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำเอาข้อมูลไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

3. ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

Model การขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ด้วยตำแหน่งที่ได้จากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด

การพัฒนาตัวแบบการขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการนวัตกรรมตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดีพัฒนาขึ้นมาจากผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงทฤษฎีนวัตกรรมทางสังคม และแนวคิดการบริหารกิจการที่ดี และได้นำเสนอผ่านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้วิพากษ์วิจารณ์ และได้ปรับปรุงแก้ไขจนสามารถพัฒนาขึ้นมาเป็นตัวแบบความสำเร็จของโครงการฯ องค์ประกอบของการขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการฯ ประกอบด้วยองค์ประกอบสี่องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน ดังภาพ

Model การขับเคลื่อนความสำเร็จ ของโครงการนวัตกรรมตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี



ภาพที่ 3 Model การขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

มีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบที่หนึ่ง ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์และนโยบายของผู้บริหาร

องค์ประกอบที่สอง ปัจจัยภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ความพร้อมในด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี

องค์ประกอบที่สาม ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย คุณลักษณะของโครงการที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ และหลักการมีส่วนร่วม

องค์ประกอบที่สี่ ปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน ประกอบด้วย โครงการยกระดับความปลอดภัยที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชน มีการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และโครงการให้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการไปเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้รับบริการให้ดีขึ้น

ในแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วยวิสัยทัศน์และนโยบายของผู้บริหาร และความพร้อมของงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์ของผู้นำที่ต้องการบริหารประชาชนให้เร็วที่สุด มีความมุ่งมั่น และพัฒนาการให้บริการประชาชนตลอดเวลา โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การบริการประชาชนรวดเร็ว และสะดวกกับทุกฝ่าย ซึ่งจากวิสัยทัศน์ในเรื่องนี้ทำให้นำไปสู่การพัฒนานโยบาย เพื่อยกระดับความปลอดภัยของประชาชนในเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งเป็นการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศด้วยการยกระดับความปลอดภัยด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มาใช้ในการรวบรวมจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งจากวิสัยทัศน์และนโยบายดังกล่าวทำให้เกิดการบูรณาการผ่านโครงการต่างๆ ประกอบด้วย โครงการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด โครงการติดตั้งกล้องเพื่อการจราจร และโครงการแจ้งเตือนภัยจากฝุ่น P.M. 2.5 จนทำให้เกิดนวัตกรรมที่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของผู้บริหาร และนำไปสู่ให้บริการที่ยกระดับความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่

ผลจากนโยบายของผู้บริหาร ทำให้เกิดการผลักดันขับเคลื่อนผ่านงบประมาณที่จัดสรรให้กับโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่เดียวกันก็มีการเตรียมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการบริการกับประชาชนให้ดีที่สุด ดังนั้น ปัจจัยภายในองค์กรที่นำไปสู่การขับเคลื่อนโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ เกิดจากวิสัยทัศน์ และนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งนำไปสู่การจัดสรรงบประมาณ และลงทุนในการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย รวมถึงการเตรียมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยี มีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในพื้นที่ ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สร้างความปลอดภัยและแผ่ระว่างความปลอดภัยสาธารณะ มีความปลอดภัยส่วนบุคคลมากขึ้นตามเป้าหมายของโครงการฯ ที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยภายนอกองค์กร

ปัจจัยภายนอกองค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการยกระดับความปลอดภัย ได้แก่ การสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายในด้านความรู้ ความร่วมมือ และพัฒนาเครือข่ายในโครงการฯ ประกอบด้วย เครือข่ายตำรวจ อาสาสมัครความปลอดภัย ภาคประชาชน สถานศึกษา และหน่วยงาน

อื่นๆ เครือข่ายเหล่านี้มีบทบาทในด้านการสนับสนุน และช่วยเหลือโครงการในด้านการติดตั้ง กล้องโทรทัศน์วงจรปิด การสนับสนุนข้อมูลในการจัดการจราจร อุบัติเหตุ อาชญากรรม ทำให้เกิดฐานข้อมูลสนับสนุนการทำงานของโครงการได้อย่างคุ้มค่า และสามารถขยายตัวได้ครอบคลุมพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน การดำเนินการ และการติดตาม การดำเนินการโครงการยกระดับความปลอดภัยทำให้เกิดการพัฒนาโครงการให้สามารถตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

3. ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นหลักการที่มุ่งเน้นในเรื่องการจัดสรรทรัพยากร และการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สำนึกรับผิดชอบ ทัวถึง เป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ดังนั้น ในการพิจารณาตัวแบบการขับเคลื่อนความสำเร็จของโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จึงได้นำองค์ประกอบของแนวคิดนี้มาพิจารณาทั้ง 6 องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่าโครงการยกระดับความปลอดภัยมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถขับเคลื่อนโครงการให้ประสบความสำเร็จ โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

หลักนิติธรรม

โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักนิติธรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินโครงการฯ ที่มาจากการออกกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ถูกต้องตามภารกิจของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่มุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของเทศบาลฯ เป็นโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการนำไปใช้ในการวางแผนการเดินทาง มีความมั่นใจในการใช้ชีวิต เนื่องจากมีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และนำไปใช้ในการเตือนภัยและระมัดระวังในการดำรงชีวิตเนื่องจากมีการแจ้งเตือนผ่านอันตราย ซึ่งทำให้โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นที่ยอมรับของประชาชนและทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น

หลักคุณธรรม

หลักคุณธรรมเกี่ยวข้องกับการเป็นแบบอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่ของโครงการในด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตใจพร้อมให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของโครงการยกระดับความปลอดภัยมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน มีจิตบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในการเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง และเป็นตัวอย่างในการทำงานที่เสียสละเพื่อสังคม และมองว่าปัญหาของประชาชนเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องรีบแก้ไขสอดคล้องกับหลักคุณธรรมที่มุ่งเน้นในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มความสามารถ การทำงานของเจ้าหน้าที่ตามหลักคุณธรรมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการเป็นที่ยอมรับของประชาชน

หลักความโปร่งใส

โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักความโปร่งใส โดยเฉพาะในด้านการดำเนินงานที่เป็นที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ขั้นตอน และวิธีการทำงาน และข้อมูลข่าวสารของโครงการ มีความถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการรายงานสภาพจราจรที่มีจอแสดงผลและเปิดเผยสามารถเข้าไปใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โครงการเฝ้าระวังฝุ่น PM. 2.5 ที่มีการนำเข้าสู่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในด้านขั้นตอนการให้บริการก็สามารถขอเข้ารับบริการได้หลายช่องทาง ดังนั้น การที่โครงการยกระดับความปลอดภัย มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เช่นเรื่องตำแหน่งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น จุดที่เกิดการชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ หรือลิ้มของ จึงทำให้มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักโปร่งใสในการมีข้อมูลกับประชาชน และทำให้ประชาชนได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ทำให้โครงการฯ มีความโปร่งใสสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

หลักการมีส่วนร่วม

หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่โครงการยกระดับความปลอดภัยเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย เปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโครงการ แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโครงการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น ซึ่งทางโครงการยกระดับความปลอดภัยได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในหลายช่องทาง รวมทั้งการรับฟัง

ข้อเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในจุดเสี่ยงหรือในจุดที่มีการจราจรหนาแน่น การร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่ายขึ้น การเพิ่มจุดวัดฝุ่น PM 2.5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงผลของตำแหน่งวัดฝุ่นที่ตั้งอยู่ในชุมชน ซึ่งผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อโครงการยกระดับความปลอดภัยนี้ ทำให้เทศบาลนครปากเกร็ดนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

หลักความรับผิดชอบ

หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ในโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ และบริหารของเทศบาลนครปากเกร็ดมีความตระหนักในหน้าที่และความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ต้องการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์ในการดำรงชีวิต มีการจัดบริการด้านความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะแก้ไขตามข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ และผู้บริหารฯ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน และแก้ไขปัญหาตามที่ประชาชนสะท้อนออกมา ผู้บริหารฯ ให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการ มีการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน และจัดสรรงบประมาณเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ของโครงการฯ ก็ได้พัฒนาความรู้ ความชำนาญในงานของโครงการฯ รับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน นำมาปรับปรุงการให้บริการฯ จนสามารถพัฒนาโครงการใหม่ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

หลักความคุ้มค่า

โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักความคุ้มค่าที่เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด ได้แก่ การนำเทคโนโลยีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารจัดการจราจร และการป้องกันอาชญากรรม การพัฒนาตู้คีออสเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการขูดูกำลังวงจรปิดที่ทำได้เลยที่สถานีตำรวจ โดยไม่ต้องมาที่เทศบาลฯ รวมถึงการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ได้แก่ LINE, Facebook และเว็บไซต์ ทำให้ประชาชนเห็นว่าโครงการยกระดับความปลอดภัยมีความคุ้มค่าต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะในด้านอุบัติเหตุ ที่สามารถเยียวยาคนที่ได้รับกระทบ ในด้านอาชญากรรมก็สามารถติดตามคนกระทำความผิดมาลงโทษได้ ในด้านการเดินทางของประชาชนทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง ในด้านการเตือนภัยเรื่องฝุ่นขนาดเล็ก PM 2.5 ทำให้สุขภาพดีขึ้น ดังนั้นโครงการยกระดับความปลอดภัย

ๆ จึงมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างคุ้มค่า ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นที่พึ่งให้กับประชาชน และทำให้ประชาชนมีการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น

4. ด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน

สำหรับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จประการที่สี่ ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการของประชาชนของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ ซึ่งโครงการฯ นี้ถือเป็นนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้น ดังนั้น ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการประชาชนจะประกอบด้วยองค์ประกอบสามด้านได้แก่ ด้านที่หนึ่ง ประโยชน์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากโครงการฯ ได้พัฒนานวัตกรรมที่สัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชน ด้านที่สอง ประโยชน์ของโครงการฯ ที่พัฒนานวัตกรรมที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และด้านที่สาม นวัตกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนจนสามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น

ประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนที่สัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชน โครงการยกระดับความปลอดภัยฯ ได้ใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาเป็นแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชน ได้แก่ กล้องโทรทัศน์วงจรปิด กล้องที่ใช้ดูการจราจรแบบเรียลไทม์ และการเตือนภัยฝุ่น PM 2.5 ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์ในการนำมาใช้ในการวางแผนการเดินทาง และการจราจร การเฝ้าระวังและเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 และเฝ้าระวังความปลอดภัยและอุบัติเหตุ สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องใกล้ตัวที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน ดังนั้น โครงการยกระดับความปลอดภัย จึงมีผลโดยตรงต่อประชาชน และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการฯ เป็นที่ยอมรับ และทำประโยชน์ให้กับประชาชนมากที่สุด

ประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน โครงการยกระดับความปลอดภัยได้พัฒนาแอปพลิเคชันโดยคำนึงถึงการใช้ง่ายๆ เห็นผลชัดเจน และไม่ซับซ้อน (user friendly) ซึ่งเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ และสามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง นอกจากนี้โครงการฯ ได้ยกระดับการใช้งานหรือการแสดงผลให้สามารถเข้าถึงประชาชนอยู่ตลอดเวลา ดังเช่นกรณีการติดตั้งจอแสดงผลค่าฝุ่น PM 2.5 ในชุมชนโดยไม่ต้องเข้าไปดูในแอปพลิเคชัน หรือการพัฒนาตู้คี้ออสที่ใช้ดูกล้องโทรทัศน์วงจรปิดที่สถานีตำรวจได้เลย ช่วยทำให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการรับบริการจากเทศบาลฯ ดังนั้น ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การพัฒนาเทคโนโลยีให้สามารถใช้ง่าย และเป็นประโยชน์กับประชาชนในวงกว้างให้มากที่สุด

ประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนที่ให้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนและเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากโครงการยกระดับความปลอดภัย ที่สำคัญในข้อนี้ ได้แก่ การที่ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการฯ ที่ทำให้เปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคม หรือการได้รับประโยชน์ที่ทำให้ชีวิตทางสังคมสะดวกสบายมากขึ้น ลดเวลา ลดทรัพยากร และมีความปลอดภัยในการใช้ชีวิตดีขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นในที่สุด ดังนั้น การที่โครงการยกระดับความปลอดภัยให้ประโยชน์แก่ประชาชนให้ด้านการมีเวลาในการทำกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิตมากขึ้น ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น จึงเป็นการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาโครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีฯ ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.75 และ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.25 สำหรับอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 39.23 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และอายุระหว่าง 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.75 และปวช./ปวส คิดเป็นร้อยละ 20.25

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือมีอาชีพพนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 17.00

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.50 และมีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.50

1.5 ที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 27.00 และตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 20.50

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 9.37 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 12 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 64.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.25 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.86 รองลงมาคือ รับรู้ว่าจะสามารถขอข้อมูลการเกิดเหตุหรืออาชญากรรมในชุมชน ได้ที่ศูนย์ควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 และรับรู้ว่าจะสามารถนำข้อมูลค่าฝุ่นไปวางแผนในการป้องกันตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้งได้ และรับรู้ว่าจะโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด สามารถแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 เท่ากัน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้วัตกรรมการสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

3.1 ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้วัตกรรมการสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้วัตกรรมการสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 10.01 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 11 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.50 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้วัตกรรมการสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยว่า การแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ของโครงการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรูปแบบที่เข้าใจง่าย และแสดงความหมายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.94 รองลงมาคือ เห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมีนวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูลจุดเกิดอาชญากรรม จากตำแหน่งการเกิดเหตุ จากกล้องวงจรปิด จะสามารถนำไปวางแผนด้านความปลอดภัยให้กับเมือง ในอนาคตได้ และเห็นด้วยว่าหากประชาชนสามารถทราบระดับค่าฝุ่น PM 2.5 จะทำให้ประชาชนมีการป้องกันตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93 เท่ากัน และเห็นด้วยว่าตำแหน่งการเกิดอาชญากรรม อาจจะมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะดับ และเห็นด้วยว่าหากประชาชนทราบตำแหน่งไฟดับจะทำให้เพิ่มความระมัดระวัง และเฝ้าระวังการเกิดอาชญากรรมได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92 เท่ากัน

ส่วนที่ 4 ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

4.1 ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านอาชญากรรม/

อุบัติเหตุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 18.80 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 12 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 20 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้เทศบาลทราบตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว และเร่งดำเนินการ เพื่อลดการเกิดเหตุอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.71 รองลงมาคือต้องการให้เทศบาลมีแนวทางรับมือ เหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที และต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถติดตามตรวจสอบ ปิดคดีได้สำเร็จ โดยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และข้อมูลตำแหน่งที่ได้จากการจัดเก็บในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 เท่ากัน และต้องการให้เทศบาลมีการเฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรมจากกรณีไฟฟ้าสาธารณะดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

4.2 ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 23.58 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 15 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการให้เทศบาลมีแนวทางและมาตรการในการวางแผนจัดการฝุ่นทั้งในปัจจุบันและอนาคต และต้องการพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในพื้นที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.68 เท่ากัน รองลงมาคือ ต้องการให้เทศบาลมีจุดติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่นในพื้นที่เขตเทศบาลนครปากเกร็ด อย่างครอบคลุม และต้องการทราบการพยากรณ์ฝุ่นล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เท่ากัน และต้องการพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

4.3 ด้านการจัดการจราจร

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการจราจร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 23.58 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 15 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการจัดการจราจร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลนครปากเกร็ด มีส่วนร่วมในการสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหาจราจรในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.78 รองลงมาคือ ต้องการแอปพลิเคชันที่แจ้งตำแหน่งปริมาณรถติดที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และต้องการให้เทศบาลนครปากเกร็ด มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ที่เห็นภาพได้คมชัด ทุกมุม เพื่อติดตาม ตรวจสอบ กรณีเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เท่ากัน และ ต้องการทราบจุดเกิดอุบัติเหตุ เพื่อหลีกเลี่ยงเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

4.4 ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการ ด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 18.74 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 12 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 20 คะแนน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.25 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการด้านการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่ใช้งานได้ง่าย และต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถใช้งานได้ตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง (real time) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.69 เท่ากัน รองลงมาคือต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถโหลด แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว และต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถใช้งานได้ตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง (real time) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เท่ากัน

2. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

2.1 จุดเด่นและข้อจำกัดของโครงการ

2.1.1 จุดเด่น จุดเด่นที่สำคัญของโครงการได้แก่ มีประโยชน์ในเชิง

ความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตหรือชีวิตประจำวันของผู้ใช้ในการวางแผนการเดินทาง และการจราจร การเฝ้าระวัง และเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 และเฝ้าระวังความปลอดภัยและอุบัติเหตุ นอกจากนี้โครงการยกระดับความปลอดภัยยังมีแอปพลิเคชันที่มีการใช้งานง่าย สามารถโหลดมาใช้ในมือถือได้ การแสดงผลชัดเจนและเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้จุดเด่นที่สำคัญของโครงการ ได้แก่ ความสามารถมองเห็นผลลัพธ์ของการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ได้อย่างชัดเจน หรือเมื่อนำมาใช้แล้ว สามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น ประหยัดเวลาในการเดินทาง มีความปลอดภัยมากขึ้น และมีการเตือนภัยเพื่อหลีกเลี่ยงฝุ่นที่ทำให้สุขภาพดีขึ้น

2.1.2 ข้อจำกัด สำหรับจุดด้อยของโครงการยกระดับความปลอดภัย

ประกอบด้วย จำนวนกล้องวงจรปิด ยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ และโครงการยกระดับความปลอดภัยยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนในวงกว้าง นอกจากนี้ คนที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีหรือไม่มีโทรศัพท์มือถือก็ไม่สามารถเข้าถึงนวัตกรรมของโครงการฯ ได้

2.2 ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม

ผลกระทบของโครงการต่อประชาชนและสังคม ได้แก่ การที่เทศบาลสามารถยกระดับการให้บริการให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการจัดหาอุปกรณ์สำหรับโครงการยกระดับความปลอดภัยให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) จำนวน 573 กล้อง กล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) จำนวน 45 กล้อง และเครื่องตรวจวัดค่า ฝุ่น PM 2.5 จำนวน 39 เครื่อง นอกจากนี้ผลกระทบต่อประชาชนที่สำคัญ ได้แก่ การนำเรื่องร้องเรียนไปปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และการสร้างความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานในพื้นที่ ในด้านความร่วมมือของด้านการรักษาความปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง ความร่วมมือของด้านระบบตรวจสอบสภาพการจราจร และความร่วมมือด้านระบบแจ้งเตือนค่าฝุ่น PM 2.5

2.3 ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

ความคุ้มค่าของโครงการยกระดับความปลอดภัย เป็นการวัดจากผลผลิตโดยใช้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์การวัดความคุ้มค่าของโครงการ จะอยู่ในความคุ้มค่าระดับสูง การที่โครงการยกระดับความปลอดภัยมีความคุ้มค่าระดับสูง เพราะลักษณะของโครงการที่ครอบคลุมการดำเนินและกิจกรรมหลายด้าน ได้แก่ กิจกรรมของกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) กิจกรรมของกล้องสำหรับดูสภาพการจราจร (Pakkret Live Traffic) กิจกรรมของเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่น PM 2.5 และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ทำให้ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก ซึ่งการใช้จ่ายในการดำเนินงานจึงเป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้

ความยั่งยืนของโครงการยกระดับความปลอดภัย เป็นการวัดจากความต่อเนื่องของโครงการที่ตั้งไว้ในวัตถุประสงค์กับการดำเนินการของโครงการที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจากข้อมูลของโครงการยกระดับความปลอดภัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานไว้ระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2564 ในขณะที่การดำเนินงานของโครงการก็เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือมีการดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 จนถึง ปี 2564 ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์ความยั่งยืนของโครงการแล้วจะอยู่ในความยั่งยืนในระดับสูง การที่ตัวชี้วัดความยั่งยืนของโครงการมีความยั่งยืนของโครงการอยู่ในระดับสูงนี้เกิดจากวิสัยทัศน์ และนโยบายของผู้นำที่ให้ความสำคัญกับโครงการยกระดับความปลอดภัย มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ ทำให้โครงการมีความยั่งยืน และดำเนินการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

2.4 การมีส่วนร่วมในโครงการของประชาชนในพื้นที่

การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเป็นการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามีส่วนร่วมในด้านต่างๆ ได้แก่ การร่วมในการวางแผนที่จะจัดหากล้องวงจรปิดเพิ่มในจุดเสี่ยง การร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชัน การเพิ่มจุดวัดฝุ่น PM 2.5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงผลของตำแหน่งวัดฝุ่นที่ตั้งอยู่ในชุมชน ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามการใช้งานของแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำเอาข้อมูลไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

3. ตัวแบบการขับเคลื่อนการขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหาร กิจการที่ดี

ตัวแบบการขับเคลื่อนการขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี ประกอบด้วยองค์ประกอบสี่องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์และนโยบายของผู้บริหาร ความพร้อมในด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี

วิสัยทัศน์ของผู้นำที่ต้องการบริหารประชาชนให้เร็วที่สุด มีความมุ่งมั่นและพัฒนาการให้บริการประชาชนตลอดเวลา โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การบริการประชาชน รวดเร็ว และสะดวกกับทุกฝ่ายทำให้พัฒนามาเป็นนโยบายยกระดับความปลอดภัย ซึ่งจากวิสัยทัศน์และนโยบายดังกล่าวทำให้เกิดการ บูรณาการผ่านโครงการต่างๆ ประกอบด้วย โครงการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด โครงการติดตั้งกล้องเพื่อการจราจร และโครงการแจ้งเตือนภัยจากฝุ่น PM 2.5 จนทำให้เกิดนวัตกรรมที่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของผู้บริหาร และนำไปสู่ให้บริการที่ยกระดับความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ ผลจากวิสัยทัศน์และนโยบายนี้ทำให้เกิดการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ในขณะเดียวกันก็มีการเตรียมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดการบริการกับประชาชนให้ดีที่สุด

ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายในด้านความรู้ ความร่วมมือ

ภาคีเครือข่ายประกอบด้วย เครือข่ายตำรวจ อาสาสมัครความปลอดภัย ภาคประชาชน สถานศึกษา และหน่วยงานอื่นๆ เครือข่ายเหล่านี้มีบทบาทในด้านสนับสนุน และช่วยเหลือโครงการในด้านการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด การสนับสนุนข้อมูลในการจัดการจราจร อุบัติเหตุ อาชญากรรม ทำให้เกิดฐานข้อมูลสนับสนุนการทำงานของโครงการได้อย่างคุ้มค่าและสามารถขยายตัวได้ครอบคลุมพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด

ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น

หลักการที่มุ่งเน้นในเรื่องการจัดสรรทรัพยากรและการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สำนักรับผิดชอบ ทัวถึง เป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โครงการยกระดับความปลอดภัยมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านที่ดี และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถขับเคลื่อนโครงการให้ประสบผลสำเร็จ โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

หลักนิติธรรม โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักนิติธรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินโครงการฯ ที่มาจากการออกกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ถูกต้องตามภารกิจของเทศบาลนครปากเกร็ดที่มุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของเทศบาลฯ

หลักคุณธรรม เกี่ยวข้องกับการเป็นแบบอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่ของโครงการในด้านการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีจิตใจพร้อมให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของโครงการยกระดับความปลอดภัยมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน มีจิตบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในการเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง และเป็นตัวอย่างในการทำงานที่เสียสละเพื่อสังคม

หลักความโปร่งใส โครงการยกระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักความโปร่งใส โดยเฉพาะในด้านการทำงานที่เป็นที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ขั้นตอนและวิธีการทำงาน และข้อมูลข่าวสารของโครงการมีความถูกต้อง และตรงกับความ เป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการรายงานสภาพจราจรที่มีจอแสดงผล และเปิดเผยสามารถเข้าไปใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โครงการเฝ้าระวังฝุ่น PM 2.5 ที่มีการนำเข้าข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

หลักการมีส่วนร่วม โครงการยกระดับความปลอดภัยเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย เปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโครงการ แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาโครงการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น ซึ่งทางโครงการยกระดับความปลอดภัยได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในหลายช่องทาง ทำให้เทศบาลนครปากเกร็ดนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

หลักความรับผิดชอบต่อ ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ในโครงการระดับความปลอดภัยฯ และบริหารของเทศบาลนครปากเกร็ดมีความตระหนักในหน้าที่และความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ต้องการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับประโยชน์ในการดำรงชีวิต มีการจัดบริการด้านความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะแก้ไขตามข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ของโครงการระดับความปลอดภัยฯ และผู้บริหารฯ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของประชาชน และแก้ไขปัญหาตามที่ประชาชนสะท้อนออกมา ผู้บริหารฯ ให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หลักความคุ้มค่า โครงการระดับความปลอดภัยเป็นโครงการที่สอดคล้องกับหลักความคุ้มค่าที่เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด ได้แก่ การนำเทคโนโลยีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบริหารจัดการจราจร และการป้องกันอาชญากรรม การพัฒนาตู้คือสเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการขูดกล้องวงจรปิดที่ทำได้เลยที่สถานีตำรวจโดยไม่ต้องมาที่เทศบาลฯ ทำให้ประชาชนเห็นว่าโครงการระดับความปลอดภัยมีความคุ้มค่าต่อการดำเนินงานโดยเฉพาะในด้านอุบัติเหตุที่สามารถเยียวยาคนที่ได้รับกระทบ ในด้านอาชญากรรมก็สามารถติดตามคนกระทำความผิดมาลงโทษได้ ในด้านการเดินทางของประชาชนทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง ในด้านการเตือนภัยเรื่องฝุ่นขนาดเล็ก PM 2.5 ทำให้สุขภาพดีขึ้น

ปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จประการที่สี่ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการของประชาชนของโครงการระดับความปลอดภัยฯ ซึ่งโครงการฯ นี้ถือเป็นนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้น ดังนั้น ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในด้านการให้บริการประชาชน จะประกอบด้วยองค์ประกอบสามด้าน ได้แก่ ด้านที่หนึ่ง ประโยชน์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากโครงการฯ ได้พัฒนานวัตกรรมที่สัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชน ด้านที่สอง ประโยชน์ของโครงการฯ ที่พัฒนานวัตกรรมที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และด้านที่สาม นวัตกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ชัดเจนจนสามารถเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย
ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อ การสำรวจความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ในภาพรวมในระดับมาก แต่ยังมีผู้ที่มีระดับการรับรู้ในภาพรวมในระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยเฉพาะในประเด็นรับรู้ที่สามารถตรวจสอบตำแหน่งติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด และสามารถแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับ โดยผ่านระบบออนไลน์ และสายด่วน 1132 ซึ่งคนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ไม่ได้ติดตาม สนใจข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นรายละเอียดมากมายนัก เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง แรงงานที่ต้องหาเช้ากินค่ำ มีภาระหน้าที่ในการหารายได้ ในการเลี้ยงชีพ และกลุ่มผู้สูงอายุ พ่อบ้านแม่บ้านที่ไม่ได้มีความเชี่ยวชาญ สนใจในเรื่องเทคโนโลยี จึงมีการรับรู้ที่น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

ดังนั้น เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้มีหลากหลายรูปแบบ ทั้งสื่อบุคคลในชุมชนที่มีประสิทธิภาพ และสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจที่ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและเป็นทางการแก่ทุกกลุ่ม อาทิ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ซึ่งเหมาะกับผู้สูงอายุ และพ่อบ้านแม่บ้าน ที่อยู่อาศัยในชุมชนในช่วงกลางวัน และจดหมาย/แผ่นพับของเทศบาล ที่เหมาะกับกลุ่มรับจ้าง/แรงงาน ที่ต้องออกไปประกอบอาชีพในตอนกลางวัน และอาจจะไม่ได้มีอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร หรือเทคโนโลยีในการติดตามข่าวสารได้สะดวกนัก ควรคู่ไปกับเว็บไซต์ของเทศบาลที่เทศบาลดำเนินการอยู่ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มถึงคนส่วนใหญ่ได้ในวงกว้าง เป็นต้น ซึ่งแต่ละสื่อมีรูปแบบและประสิทธิภาพที่แตกต่างกันตามที่ได้กล่าวไป

2. จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นประโยชน์ที่ได้จากโครงการยกระดับความปลอดภัย และเห็นว่าควรจะมีการจัดตั้งเป็นเขตปลอดภัยในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงมากๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้ชีวิตและรู้สึกปลอดภัยแก่ประชาชนโดยทั่วไป

ดังนั้น เทศบาลฯ ควรจัดตั้งภาคีเครือข่ายป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ มาทำงานร่วมกับเทศบาล เพื่อจัดทำเซฟตี้โซนหรือเขตปลอดภัย คัดเลือกพื้นที่จาก 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) Risk คือ เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมสูง 2) Landmark คือ บริเวณสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ทำน้ำปากเกร็ด ฯลฯ 3) Economic คือ เป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ และ 4) Size คือ มีพื้นที่ไม่เกิน 2 ตารางกิโลเมตร โดยการใช้ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม ได้แก่ 1) ผู้กระทำความผิดหรือคนร้าย (Offender) เทศบาลฯ ต้องประสานตำรวจให้พยายามลดหรือควบคุมจำนวนผู้กระทำความผิดหรือคนร้ายในพื้นที่ เช่น การเฝ้าระวังบุคคลพันโทขที่เข้ามา การกำหนดมาตรการควบคุมแหล่งอบายมุขหรือสถานบริการที่จะเป็นแหล่งเพาะอาชญากรรม เป็นต้น 2) ด้านเหยื่อ เทศบาลต้องให้ความรู้ อบรมชี้ให้ประชาชนรู้จักการป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชนหรือสังคมผ่านสื่อมวลชนในพื้นที่ ประสานงานให้ตำรวจยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม 3) ด้านโอกาส เทศบาลฯ และตำรวจพยายามหาวิธีการเพื่อที่จะตัดช่องโอกาสของคนร้ายดังกล่าว เช่น ต้องพยายามตัดช่องโอกาสในระยะเวลาที่จะเกิดเหตุ โดยมุ่งเน้นการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ การตั้งจุดตรวจค้น ต้องปรับสภาพแวดล้อม และใช้ประโยชน์สภาพแวดล้อม ในการลดโอกาสการก่ออาชญากรรม เช่น การสร้างรั้ว หรือสิ่งกีดขวางมิให้ผู้กระทำความผิดเข้าถึงบริเวณ สิ่งของหรือบุคคล โดยเพิ่มความเสี่ยงที่คนร้ายจะถูกตรวจพบ หรือถูกจับกุมมากยิ่งขึ้น หรือการจัดระเบียบพื้นที่ที่มีแนวโน้มจะเกิดอาชญากรรม เป็นต้น

3. ความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี

จากความสำเร็จของโครงการยกระดับความปลอดภัยฯ ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี พบว่า การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามหลักบริหารกิจการที่ดีที่มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรและการให้บริการแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สำนึกรับผิดชอบ ทัวถึง เป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตาม โครงการฯ ยังมีการดำเนินงานที่ไม่ครบถ้วนตามหลักการมีส่วนร่วม โดยจะมุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการโครงการ ดังเช่น การเสนอความคิดเห็นในเรื่องการเพิ่มกล้องโทรทัศน์วงจรปิดในจุดเสี่ยงหรือในจุดที่มีการจราจรหนาแน่น การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่ายขึ้น การเพิ่มจุดวัดฝุ่น PM 2.5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงผลของตำแหน่งวัดฝุ่นที่ตั้งอยู่ในชุมชน ส่วนการมีส่วนร่วมในด้านการติดตามและประเมินผลโครงการยังจำกัดอยู่

ดังนั้น เทศบาลฯ ควรจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์สื่อทุกช่องทางให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินผลโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อออนไลน์ และสื่อบุคคล

อย่างผู้นำชุมชนให้เข้าไปมีบทบาทกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามาติดตาม และประเมินผลโครงการ การติดตามการดำเนินงานจะทำให้ทราบถึงปัญหา และความต้องการที่แท้จริง สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และแก้ไขทันที ถ้ามีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และเป็นประจำ ย่อมทำให้ทราบปัญหา และความต้องการที่แท้จริง การวางแผนงานโครงการสามารถทำได้ตรงตามเป้าหมาย หรือสามารถปรับปรุงแก้ไขโครงการให้เหมาะสมมากขึ้น เมื่อเริ่มวางแผนโครงการใหม่อีกครั้งก็จะมีข้อมูลสารสนเทศที่ชัดเจน เทียงตรง และเป็นปัจจุบัน สามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

4. ตัวแบบ (model) การขับเคลื่อนความสำเร็จตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการที่ดี จากการดำเนินโครงการยกระดับความปลอดภัย พบว่า ตัวแบบการขับเคลื่อนความสำเร็จประกอบด้วย 1) ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์และนโยบายของผู้นำ และความพร้อมด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี 2) ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ เครือข่ายสนับสนุนจากภายนอก 3) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 4) ปัจจัยด้านประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนในด้านที่สัมพันธ์กับการดำเนินชีวิตของประชาชน แอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย และเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น องค์กรประกอบแต่ละองค์ประกอบมีส่วนร่วมในการเป็นพลังในการขับเคลื่อนให้โครงการยกระดับความปลอดภัยสำเร็จได้ อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบของในข้อที่ 4) ในด้านแอปพลิเคชันของโครงการที่ใช้งานง่าย ซึ่งแม้ว่าจะมีการทำงานที่ไม่ซับซ้อนแต่ก็มีปัญหาที่เป็นข้อจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ไม่ใช่แอปพลิเคชัน คนที่ใช้งานไม่เป็น หรือคนที่เข้าไม่ถึงอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์สมาร์ทโฟน คนเหล่านี้จะไม่ได้ประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการยกระดับความปลอดภัยหรือได้รับน้อยมาก

ดังนั้น วิธีการที่จะสามารถเข้าถึงคนที่ไม่ใช่แอปพลิเคชัน คนที่ใช้งานไม่เป็น หรือคนที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยี โดยวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุดคือการพยายามนำเอาข้อมูลข่าวสารของโครงการยกระดับความปลอดภัยไปให้กับประชาชนในรูปแบบที่แสดงผลให้ง่ายที่สุด เช่น การติดตั้งจอแสดงผล การเผ่าระวังและเตือนภัยเรื่องฝุ่น PM 2.5 ไปติดตั้งไว้ในชุมชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงพร้อมกับการให้ความรู้ในเรื่องฝุ่น และระดับที่เป็นอันตรายให้ประชาชนได้ทราบ อย่างไรก็ตาม สำหรับโครงการยกระดับความปลอดภัยในด้านอื่นๆ เช่น การใช้แอปพลิเคชันเพื่อดูแลสุขภาพการจราจร และจุดอุบัติเหตุที่เป็นประโยชน์ในด้านการวางแผนการเดินทาง และหลีกเลี่ยงการเดินทางช่วงการจราจรติดขัด หรือการดูกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อเผ่าระวังความปลอดภัย และอุบัติเหตุ ต้องให้เครือข่ายอาสาสมัครและผู้นำชุมชนให้ความรู้ในการใช้งาน หรือให้บริการช่วยเหลือให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์นอกจากนี้ควรมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย ติดไว้ในที่

ทำการชุมชนหรือสถานที่เป็นแหล่งชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสาร
ที่เกี่ยวกับโครงการยกระดับความปลอดภัย

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. 2550. **การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลด้านการ บริการจัดหางาน**. กรุงเทพมหานคร: กองแผนงานและสารสนเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. 2550. **รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ มาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จิราภรณ์ ตังกิตติภรณ์. 2556. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร :สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

ชูตระกูล ไชยเสนา. 2563. “หลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสิงห์บุรี”. **วารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**. ปีที่12 ฉบับที่ 2.

เชิงชาญ จงสมชัย. 2562. **ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานท้องถิ่น : สภาพปัญหาและแนวทางการ ขับเคลื่อน**. มหาสารคาม : วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ณัฐนรี ศรีทอง. 2552. **การเพิ่มศักยภาพภาวะความเป็นผู้นำในงานพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพมหานคร: โอเอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.

เต็มศักดิ์ คทวนิช. 2557. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทวีป ศิริรัมย์. 2545. **การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัย.

เทศบาลนครปากเกร็ด. 2564. **ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครปากเกร็ด (Online)**. www.pakkretcity.go.th, 10 พฤศจิกายน 2565.

เทพพนม เมืองแมน และสวิงสุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- บุญแสง ชีระภากร. 2564. **แนวทางการยกระดับธรรมาภิบาลสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.**
กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. 2554. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ.** พิมพ์ครั้งที่ ๒, กรุงเทพมหานคร: เอ.พี.กราฟฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด.
- ปธาน สุวรรณมงคล. 2564. **ความท้าทายของธรรมาภิบาลในศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด
- พระสุริยะ ศรีสุระ. 2565. “การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”. **วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์.** ปีที่ 6 ฉบับที่ 1
- พิชิต ฤทธิจรรุญ. 2557. **เทคนิคการประเมินโครงการ.** กรุงเทพมหานคร: เฮ้าส์ ออฟ เคอร์มิสท์ จำกัด.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2550. **รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 13.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. **คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า.** กรุงเทพมหานคร: ธรรมมลการพิมพ์.
- โยธิน แสงวงดี. 2551. **การวิจัยเชิงคุณภาพ.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.** กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2557. **การวางแผนและการวิเคราะห์โครงการพัฒนา.** กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- มนต์ชัย ช่วยประสม และคณะ. 2563. “หลักธรรมาภิบาลของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ในองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 .

- วิบูลย์ จุง. 2556. ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์. (ออนไลน์). <https://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>. 9 กันยายน 2565.
- วรากร พุฒิพงศ์พยอม. 2558. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา. ปรินฤมิตมหาบัณฑิต สาขานโยบาย สาธารณะและการบริหารการพัฒนา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต วิทยาลัย นครราชสีมา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2560. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. 2562. ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2553. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด พรหมจ้อย. 2552. เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร: จตุพร ดีไซน์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2559. วิธีวิทยาการประเมิน: ศาสตร์แห่งคุณค่า. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์. 2557. การติดตามและประเมินผลโครงการ : แนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุบลวรรณ ภาวานันท์ และคณะ. 2554. **จิตวิทยาทั่วไป**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Best, J. W. 1977. **Research in education (3rd ed.)**. New Jersey: Prentice Hall.

Blalock, Ann. 2010. **Evaluating Social Programs at the State and Local Level**. Kalamazoo, Michigan: W.E. Upjohn Institute for Employment Research.

Chaplin, J. P. 1968. **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.

Cullen, Rowena. 2001. **Perspectives on user Satisfaction Surveys**. Library Trends. 49(Spring) : 602-686.

Fled, M.P. Man. 1971. **Psychology in the industrial environment**. London: Butterworth and Co

Foster, C.R. 1972. **Psychology for Life Adjustment**. Chicago: American Technical.

Hornby, A.S. 2000. **Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English**. 6 th ed. Oxford: Oxford University Press.

Issak, A.C. 1981. **Scope and Methods of Political Science : An Introduction to the Methodology of Political Inquiry (3rd ed)**. Illinois : Dorsey Press.

Jaccard, J. and Jacob Jacoby. 2010. **Theory Construction and Model-Building Skills: A Practical Guide for Social Scientists**. New York: The Guilford Press.

Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.

Markiewicz, A. 2016. **Developing Monitoring and Evaluation Framework**. Los Angeles: Sage.

McDavid, J. 2006. **Program Evaluation & Performance Measurement**. Thousand Oaks: Sage.

- McKenna, H. 2008. **Nursing Theories and Model**. London: Routledge.
- Oskamp, S. 1977. **Attitude and option**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Shelly, D. F. 1995. **Tackling family member compensation**. American Printer, 215, p. 2.
- Ravitch, S. and Riggan M. 2012. **Reason & Rigor: How Conceptual Frameworks Guide Research**. Los Angeles: Sage.
- Reynolds, D. 2007. **A Primer in Theory Construction**. Boston: Pearson.
- Rossi, P. 2004. **Evaluation: a Systematic Approach**. Thousand Oaks: Sage.
- Russo, F. 2013. **Model-Based Reasoning in Social Sciences**. London: Sage.
- Swanson, R. and Thomas J. Chermack. 2013. **Theory and Model Building in Applied Disciplines**. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Webster, D.Y. 1999. **Webster' s new world dictionary**. New York: Compact School the World
- Webster, N. 1985. **Webster's New World Dictionary**. New York: Compact School the World Publishing.
- Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. London: Litton Educational.
- Walker, L. and Kay Avant. 2011. **Strategies for Model and Theory Construction in Nursing**. Boston: Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม

การสำรวจความต้องการ และคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย
ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมสำหรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

ส่วนที่ 4 ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาชญากรรม/ อุบัติเหตุ 2) ด้านการจัดการฝุ่น PM 2.5 3) ด้านการจัดการจราจร และ

4) ด้านความต้องใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)

2. แบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจความต้องการและคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับโครงการ ยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยการพัฒนาสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ในการรวบรวม จัดการ และวิเคราะห์ข้อมูล ทางภูมิศาสตร์ ด้วยตำแหน่งที่ได้จากระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อแก้ไขและลดปัญหาการก่อ อาชญากรรมหรือมิจฉาชีพที่เกิดขึ้นในชุมชน 2) เพื่อยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ด้วยเทคโนโลยี และ นวัตกรรม 3) เพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้านความปลอดภัย ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีมาตรฐาน โดยมีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ และ 4) พัฒนาคุณภาพ ชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในภาพรวม และไม่มี ผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ ความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

- 1) เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 2) อายุ.....ปี
- 3) ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้จบการศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> 4. ปวช./ปวส.
<input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรีและสูงกว่า	
- 4) อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. รับจ้าง/ แรงงาน
<input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร	<input type="checkbox"/> 6. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
<input type="checkbox"/> 7. นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (ระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่มีรายได้
2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
3. 5,000 – 15,000 บาท
4. 15,001 – 30,000 บาท
5. 30,001 บาทขึ้นไป

6) ตำบลที่ท่านพักอาศัย

1. ตำบลปากเกร็ด
2. ตำบลบางพูด
3. ตำบลบ้านใหม่
4. ตำบลบางตลาด
5. ตำบลคลองเกลือ
6. เขตพื้นที่อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ข้อ	การรับรู้	ใช่	ไม่รู้
ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ			
1.	ท่านรับรู้ว่าการให้บริการกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)		
2.	ท่านรับรู้ว่าการขอข้อมูลการเกิดเหตุหรืออาชญากรรมในชุมชนได้ที่ศูนย์ควบคุมกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วันไม่เว้นวันหยุดราชการ		
3.	ท่านรับรู้ว่าการขอข้อมูลการเกิดเหตุหรืออาชญากรรมในชุมชนผ่านทางออนไลน์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วันไม่เว้นวันหยุดราชการ		
4.	ท่านรับรู้ว่าการสามารถตรวจสอบตำแหน่งติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ได้ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด		
5.	ท่านรับรู้ว่าการสามารถแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับ โดยผ่านระบบออนไลน์ และสายด่วน 1132		
6.	ท่านรับรู้ว่าการนำข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ไปบริหารจัดการความปลอดภัยของเมืองได้		
ด้านการจัดการฝุ่น (PM 2.5)			
7.	ท่านรับรู้ว่าการเทศบาลนครปากเกร็ดมีการติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่น PM 2.5 ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด		
8.	ท่านรับรู้ว่าการเทศบาลนครปากเกร็ดมีการเตือนระดับค่า ฝุ่น PM 2.5 แก่ประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด		
9.	ท่านรับรู้ว่าการนำข้อมูลค่าฝุ่นไปวางแผนในการป้องกันตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้งได้		
ด้านการจัดการจราจร			
10.	ท่านรับรู้ว่าการเทศบาลมีระบบ Pakkret live traffic ในการตรวจสอบดูสภาพการจราจร ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด		
11.	ท่านรับรู้ว่าการสามารถนำข้อมูลปริมาณรถ ที่ได้จากระบบ Pakkret live traffic ไปใช้ในการวางแผนการเดินทางได้		
ด้านการแสดงผล			
12.	ท่านรับรู้ว่าการโครงการ ยกกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด สามารถแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ได้		

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้วัตกรรมการรับยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ในอนาคต

ข้อ	ความคิดเห็น เกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัย ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย
ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ			
1.	ท่านเห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมีนวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูล จุดเกิดอาชญากรรม จากตำแหน่งการเกิดเหตุจากกล้องวงจรปิด จะสามารถนำไปวางแผนด้าน ความปลอดภัยให้กับเมือง ในอนาคตได้		
2.	ท่านเห็นด้วยว่าตำแหน่งการเกิดอาชญากรรม อาจจะมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะดับ		
3.	ท่านเห็นด้วยว่าหากประชาชนทราบตำแหน่งไฟดับจะทำให้เพิ่มความระมัดระวัง และเฝ้าระวังการ เกิดอาชญากรรมได้		
ด้านการจัดการฝุ่น (PM 2.5)			
4.	ท่านเห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมีนวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูล ปริมาณฝุ่นเกินมาตรฐานในพื้นที่ จากเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่น PM 2.5 จะสามารถนำไปวางแผนด้าน ความปลอดภัยให้กับเมือง ในอนาคตได้		
5.	ท่านเห็นด้วยว่าเทศบาลควรติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่นในพื้นที่ชุมชน โรงเรียน ในเขตเทศบาลนคร ปากเกร็ด		
6.	ท่านเห็นด้วยว่าตำแหน่งที่มีสภาพจราจรหนาแน่น ทำให้มีค่าฝุ่นเกินปริมาณมาตรฐาน		
7.	ท่านเห็นด้วยกับการมีพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในโรงเรียน		
8.	ท่านเห็นด้วยว่าหากประชาชนสามารถทราบระดับค่าฝุ่น PM 2.5 จะทำให้ประชาชนมีการป้องกัน ตัวเอง และระมัดระวังในการใช้ชีวิตหรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง		
ด้านการจัดการจราจร			
9.	ท่านเห็นด้วยว่าหากเทศบาลนครปากเกร็ดมีนวัตกรรมในการรวบรวมจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหาจราจร อุบัติเหตุ จากตำแหน่งการเกิดเหตุจากกล้องวงจรปิด จะสามารถนำไปวางแผน ด้านการเดินทาง หรือการปรับปรุงสัญญาณไฟจราจร หรือการบริหารจัดการด้านการจราจรของ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้		
10.	ท่านเห็นด้วยว่าหากประชาชนสามารถทราบปริมาณรถ จะสามารถทำให้ประชาชนวางแผนในการ เดินทางได้ดีมากขึ้น		
ด้านการแสดงผล			
11.	ท่านเห็นด้วยว่าการแสดงผลผ่านแผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ของโครงการ ยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรูปแบบที่เข้าใจง่าย และแสดง ความหมายได้อย่างชัดเจน		

ส่วนที่ 4 ความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านอาชญากรรม/อุบัติเหตุ						
1.	ท่านต้องการให้เทศบาลทราบตำแหน่งไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว และเร่งดำเนินการ เพื่อลดการเกิดเหตุอาชญากรรม					
2.	ท่านต้องการให้เทศบาลมีการเฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรมจากกรณีไฟฟ้าสาธารณะดับ					
3.	ท่านต้องการให้เทศบาลมีแนวทางรับมือ เหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง ได้อย่างทันท่วงที					
4.	ท่านต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถติดตามตรวจสอบ ปิดคดีได้สำเร็จ โดยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และข้อมูลตำแหน่งที่ได้จากการจัดเก็บในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)					
ด้านการจัดการฝุ่น (PM 2.5)						
5.	ท่านต้องการทราบจุดวัดฝุ่น PM 2.5 ในพื้นที่					
6.	ท่านต้องการทราบค่าฝุ่น PM 2.5 ของพื้นที่ในแต่ละวัน					
7.	ท่านต้องการให้เทศบาลมีจุดติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าฝุ่นในพื้นที่เขตเทศบาลนครปากเกร็ด อย่างครอบคลุม					
8.	ท่านต้องการให้เทศบาลมีแนวทางและมาตรการในการวางแผนจัดการฝุ่น ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต					
9.	ท่านต้องการให้เทศบาลออกมาตรการในการลดฝุ่น PM 2.5					
10.	ท่านต้องการทราบการพยากรณ์ฝุ่นล่วงหน้า					
11.	ท่านต้องการพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในโรงเรียน					
12.	ท่านต้องการพื้นที่ปลอดภัยจาก PM 2.5 (Safety Zone) ในพื้นที่สาธารณะ					
ด้านการจัดการจราจร						
13.	ท่านต้องการทราบความหนาแน่นของรถ ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อวางแผนการเดินทางของท่าน					
14.	ท่านต้องการแอปพลิเคชันที่แจ้งตำแหน่งปริมาณรถติดที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
15.	ท่านต้องการทราบจุดเกิดอุบัติเหตุ เพื่อหลีกเลี่ยงเส้นทาง					
16.	ท่านต้องการให้เทศบาลนครปากเกร็ด มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ที่เห็นภาพได้คมชัด ทุกมุม เพื่อติดตาม ตรวจสอบ กรณีเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่					

ข้อ	คำถาม	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17.	ท่านต้องการให้เทศบาลนครปากเกร็ด มีส่วนร่วมในการสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหาการจราจรในพื้นที่					
ด้านความต้องใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS)						
18.	ท่านต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่ใช้งานได้ง่าย					
19.	ท่านต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถโหลด แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว					
20.	ท่านต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถใช้งานได้ตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง (real time)					
21.	ท่านต้องการใช้แผนที่ดิจิทัล (ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS) ที่สามารถใช้งานได้ตามเวลาที่เกิดขึ้นจริง (real time)					

*****ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสัมภาษณ์กรรมการบริหารต่อการดำเนินโครงการยกระดับความปลอดภัย
ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**

1. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

- จำนวนข้อคิดเห็นที่เสนอให้ปรับปรุงการทำงาน ต่อการนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงการทำงานจริง

2. ความคุ้มค่า และความยั่งยืนของโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายของโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

- ความคุ้มค่าดูจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงต่อค่าใช้จ่ายที่กำหนดไว้

2.2 ความยั่งยืนของโครงการยกระดับความปลอดภัยในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

- ความยั่งยืนดูจากระยะเวลาตามวัตถุประสงค์ ต่อระยะเวลาที่เกิดขึ้นจริง