



**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา
การจัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือคลองแสนแสบ**
**Public participation in the development of public service systems: A case
study of the feedback system for boat passengers in the Saen Saep Canal**

ศุภรัตน์ ดิษบรรจง¹, สติระ ชัยชนะกลาง^{2*}, พัทธ์ชัย วงแหวน³, อีระศิลป์ เมฆเกษม⁴
Suparat Ditbanjong¹, Sathira Chaichanaklang^{2*}, Pituck Vongvan³, Teerasin Mekkasem⁴

^{1,4} กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักงานแผนงาน กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม

² คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

³ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ

^{1,4} Statistics Division, Planning Bureau, Marine Department, Ministry of Transport

² Faculty of Science and Technology, Rajamangala University of Technology Krungthep

³ Faculty of Education, Thailand National Sports University

Corresponding author's e-mail: sathera.ch@mail.rmutk.ac.th^{2}

Received: April 13, 2025

Revised: May 5, 2025

Accepted: May 11, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบบริการเรือสาธารณะผ่านระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยนำความเห็นของประชาชนไปปรับปรุงและตรวจสอบการให้บริการได้ทันที เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ที่เข้าถึงด้วยคิวอาร์โค้ด มีการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันและรายงานผลข้อมูลด้วยกระดานสรุป ในปี 2567 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ จำนวน 10,884,318 คน กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบที่แสดงความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามโดยสมัครใจ จำนวน 1,434 คน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง 31 มีนาคม 2568 โดยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิดในประเด็นรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน ดิชม หรือเสนอแนะ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับการปรึกษา ประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สัดส่วนความคิดเห็นแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ ร้องเรียน 1,234 เรื่อง (ร้อยละ 86.05) ชมเชย 126 เรื่อง (ร้อยละ 8.79) และเสนอแนะ 74 เรื่อง (ร้อยละ 5.16) จากการดำเนินการข้างต้นตลอดปี 2567 ในปี 2568 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ มีคะแนนเฉลี่ย

3.597 (ร้อยละ 71.94) มีความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเทียบกับสถิติผลการสำรวจย้อนหลัง 5 ปี การศึกษานี้จึงช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างดี โดยเสนอแนะให้เพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ไปสู่ระดับความร่วมมือที่มากขึ้น การพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติ และเผยแพร่ผลการดำเนินงานเพื่อสร้างความโปร่งใสและเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน, ระบบราชการ 4.0, ระบบรับฟังความคิดเห็น, เรือคลองแสนแสบ

Abstract

This study aimed to examine public participation in improving public ferry services through a digital feedback system from Saen Saep Canal ferry passengers. The system allows real-time integration of user feedback into service monitoring and enhancement. An online questionnaire was employed, accessible via QR codes, with notifications sent through the LINE application, and results summarized through a digital dashboard. In 2024, a total of 10,884,318 passengers used the Saen Saep ferry service. The sample consisted of 1,434 passengers who voluntarily responded to the questionnaire between January 1, 2024, and March 31, 2025. Descriptive statistics were used to analyze demographic data, while content analysis was analyzed open-ended responses concerning complaints, compliments, and suggestions. Findings indicated that the level of public participation aligns with the "Consultation" stage. Citizens provided input but did not involve in decision-making. Feedback distribution was as follows: 1,234 complaints (86.05%), 126 compliments (8.79%), and 74 suggestions (5.16%). Following this initiative, in 2025, satisfaction survey revealed an average score of 3.597 (71.94%), marking the highest level of satisfaction in the past five years. The study demonstrated the effectiveness of digital engagement in enhancing citizen participation. It recommended that it should elevate public involvement to more collaborative level, developing an automated response system, and ensuring transparency by publicly disclosing service improvement outcomes. These efforts contribute to sustainable and participatory public service development.

Keywords: public participation, bureaucracy 4.0, feedback system, Saen Saep canal boat

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาระบบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยเฉพาะในด้านการคมนาคมขนส่งทางน้ำ ผู้โดยสารถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถสะท้อนความคิดเห็น ร้องเรียนปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างตรงจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการกำกับดูแล ส่งเสริม และพัฒนาการขนส่งทางน้ำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และปลอดภัย โดยเฉพาะการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ซึ่งในปี 2567 มีผู้โดยสารมากถึง 10,884,318 คน หรือเฉลี่ยวันละประมาณ 29,902 คน (กรมเจ้าท่า, 2568) อย่างไรก็ตามพบว่าผู้ใช้บริการจำนวนมากยังประสบปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ความไม่ตรงต่อเวลา ความไม่สะอาด ความไม่ปลอดภัย และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่อยู่ในระดับปานกลาง

การเปลี่ยนแปลงเชิงพลิกผันทางเทคโนโลยี (digital disruption) และบริบทสังคมหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตของประชาชนอยู่ในยุคของชีวิตวิถีถัดไป (next normal) และได้ผลักดันให้หน่วยงานรัฐต้องปรับตัวเข้าสู่การให้บริการในยุคดิจิทัล ภายใต้แนวคิด “รัฐบาลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง”

(citizen-centric government) เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาและกำกับคุณภาพบริการได้อย่างแท้จริง อันสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็นแบบดิจิทัล (digital participatory feedback model) เพื่อเพิ่มกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย โปร่งใส และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาการใช้ระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการผ่านทางช่องทางคิวอาร์โค้ด การแจ้งเตือนไปยังผู้เกี่ยวข้องผ่านแอปพลิเคชัน และการรายงานผลข้อมูลด้วยกระดานสรุป กับการให้บริการเรือสาธารณะโดยตรงในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะ ด้วยการจัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือคลองแสนแสบ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเรือคลองแสนแสบ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969) ได้รับการพัฒนาในช่วงทศวรรษ 1960 โดยนำเสนอโมเดลบันไดการมีส่วนร่วมของประชาชน (ladder of citizen participation) ซึ่งกลายเป็นกรอบวิเคราะห์ที่ทรงอิทธิพลมาถึงปัจจุบัน แบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 8 ขั้นบันได ได้แก่ ขั้นบันไดที่ 1 การจัดกระทำ (manipulation) หน่วยงานภาครัฐดำเนินการฝ่ายเดียว ขั้นบันไดที่ 2 บำบัดรักษา (therapy) หน่วยงานภาครัฐมีการเชิญชวนประชาชนให้เข้ามารับรู้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขั้นบันไดที่ 3 การรับฟังข่าวสาร (informing) หน่วยงานภาครัฐเชิญตัวแทนที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสียเข้าร่วมให้ข้อมูล และหน่วยงานภาครัฐโดยคัดเลือกข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมก่อนการตัดสินใจ ขั้นบันไดที่ 4 ปรึกษา (consultation) หน่วยงานภาครัฐสอบถามและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดทางเลือกสำหรับการตัดสินใจในการดำเนินงาน แต่การบริหารจัดการยังคงเป็นของหน่วยงานภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว ขั้นบันไดที่ 5 ปลอบใจ (placation) หน่วยงานภาครัฐให้ประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีพลังในการผลักดันและดำเนินโครงการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาประเด็นต่าง ๆ กำหนดแนวทางในการดำเนินการ แต่หน่วยงานภาครัฐยังคงสงวนสิทธิ์ในการตัดสินใจ ขั้นบันไดที่ 6 หุ่นส่วน (partnership) หน่วยงานภาครัฐให้ประชาชนมีความใกล้ชิดและมีอำนาจในการเสนอความคิดเห็นและข้อโต้แย้งต่าง ๆ ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมตัดสินใจและร่วมดำเนินการ ขั้นบันไดที่ 7 อำนาจผ่านตัวแทน (delegated power) หน่วยงานภาครัฐคัดเลือกประชาชนส่วนหนึ่งเข้าไปเป็นตัวแทน เพื่อทำหน้าที่ในการออกความคิดเห็น การนำเสนอข้อขัดแย้ง และมีอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย ขั้นบันไดที่ 8 ควบคุมโดยประชาชน (citizen control) หน่วยงานภาครัฐมอบอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมและตัดสินใจในทุกขั้นตอนอย่างบริบูรณ์ โดยหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่เพียงฝ่ายสนับสนุน ซึ่งถือว่าเป็นระดับสูงสุดที่ประชาชนมีอำนาจในขั้นการตัดสินใจ (Arnstein, 1969)

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสากลในปัจจุบันที่ได้รับการยอมรับ โดยสมาคมระหว่างประเทศเพื่อการมีส่วนร่วม คือ ระดับการมีส่วนร่วม (spectrum of public participation) ของประชาชน โอเอพียู (International Association for Public Participation, 2018) แบ่งระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 การให้ข้อมูล

(inform) เพื่อให้ประชาชนเข้าใจปัญหาและทางเลือกต่าง ๆ แต่หน่วยงานสื่อสารทางเดียวไปยังประชาชน เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ และข่าวประชาสัมพันธ์ ระดับที่ 2 การปรึกษาหารือ (consult) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ประชาชนเป็นผู้ให้ข้อมูลแต่รัฐยังคงเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น แบบสอบถาม และเวทีรับฟังความคิดเห็น ระดับที่ 3 การมีส่วนร่วม (involve) เพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมในบางส่วนของกระบวนการ เช่น เวิร์กช็อป กลุ่มพูดคุย และโฟกัสกรุ๊ป ระดับที่ 4 การร่วมมือ (collaborate) เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาแนวทางและตัดสินใจร่วม เช่น คณะกรรมการร่วม และร่วมออกแบบนโยบาย และระดับที่ 5 การมอบอำนาจ (empower) เพื่อมอบอำนาจในการตัดสินใจให้ประชาชนมีสิทธิในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ เช่น การลงประชามติ และการมอบอำนาจให้ชุมชนจัดการตนเอง

แนวคิดการร่วมสร้างสรรค์บริการ

แนวคิดการร่วมสร้างสรรค์บริการ (co-creation) เน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนในฐานะหุ้นส่วน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบและตัดสินใจร่วมในกระบวนการให้บริการสาธารณะ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2563) ได้กล่าวถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดียิ่งขึ้น ทันยุค ทันสมัยขึ้นให้ยิ่งกว่าเดิม ควรสร้างค่านิยมองค์กร (core value) โดยมีค่านิยมข้อแรกที่ควรเริ่มต้น คือ การร่วมสร้างสรรค์บริการ ซึ่งหมายถึงการสร้างสรรค์นวัตกรรมดิจิทัลด้วยการทำงานแบบบูรณาการร่วมกันกับเครือข่ายโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด และเป็นการพัฒนาหน่วยงานราชการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ในยุคดิจิทัลการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ขยายตัวจากรูปแบบดั้งเดิม เช่น การประชุมสาธารณะหรือการทำแบบสอบถาม ไปสู่รูปแบบออนไลน์ที่เข้าถึงง่ายและทันสมัยมากขึ้น เช่น ระบบรับฟังความคิดเห็นออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ ช่วยให้ภาครัฐสามารถรับฟังความคิดเห็นของประชาชนได้ในวงกว้าง และนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (United Nations, 2022)

องค์การสหประชาชาติ ได้กำหนดระดับการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ทั้งหมด 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับที่ 1 การให้ข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ (e-information) ระดับที่ 2 การมีฟอรัมรับฟังความคิดเห็นดิจิทัลของรัฐ (e-consultation) และระดับที่ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบายผ่านช่องทางดิจิทัล (e-decision-making) ทำให้พบเห็นการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรมจากนานาประเทศ ประกอบด้วย เกาหลีใต้ สเปน และเยอรมนี (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2568)

ระบบรับฟังความคิดเห็นก่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วน ของกระทรวงคมนาคม (MOT Public Hearing) เป็นช่องทางและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วน ผ่านระบบและนำความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้รับมาประกอบการตัดสินใจในการดำเนินนโยบายสำคัญเร่งด่วนของกระทรวงคมนาคมให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด อันจะก่อให้เกิดความโปร่งใสมากยิ่งขึ้นในการดำเนินการของกระทรวงคมนาคม และเป็นการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี (กระทรวงคมนาคม, 2568)

องค์การขนส่งลอนดอน (Transport for London) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการขนส่งในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ ได้จัดโดยเว็บไซต์การแสดงความคิดเห็นของคุณ (Have Your Say) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยและทำงานในเมืองลอนดอนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้เมืองมีความเจริญ และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี (Transport for London, 2021)

แบบสอบถามออนไลน์มีจุดเด่นและจุดด้อย ดังนี้ 1) เก็บข้อมูลไวบนอินเทอร์เน็ตได้หลายที่ ให้มีความเสี่ยงต่ำที่ข้อมูลจะสูญหายหรือถูกทำลาย มีความปลอดภัยสูงจากการจำกัดการเข้าถึง 2) สามารถสร้างแบบสอบถามออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ด้วยคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือสมาร์ตโฟนในทุกสถานที่ และทุกเวลาที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และบันทึกอัตโนมัติ 3) แบบข้อมูลได้หลากหลายประเภท เช่น ข้อมูลเสียง ข้อมูลวิดีโอ และมัลติมีเดีย 4) การจัดส่งข้อมูลหากกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่และมีการกระจายตัวตามสถานที่ต่าง ๆ การใช้แบบสอบถามออนไลน์จะคุ้มค่ามากกว่า 5) อัตราการตอบกลับการตอบกลับของแบบสอบถามออนไลน์มีอัตราค่อนข้างสูง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่จำเป็นต้องยืนยันตัวตนก่อนตอบแบบสอบถาม จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนตัวถูกปกปิดและสามารถตอบคำถามได้โดยไม่กังวล แม้ว่าแบบสอบถามออนไลน์จะมีจุดเด่นมากมาย แต่การตอบแบบสอบถามออนไลน์จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ที่เชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ต ดังนั้นหากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่มีไฟฟ้าหรือสัญญาณอินเทอร์เน็ต จะไม่สามารถใช้งานได้ (บุญรัตน์ แผลงศรี, 2565)

การประยุกต์ใช้คิวอาร์โค้ดเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่พบเห็นในงานขนส่งสาธารณะยุคดิจิทัล ตัวอย่างเช่น การติดตามคิวอาร์โค้ดในยานพาหนะหรือสถานีเพื่อให้ผู้โดยสารสแกนตอบแบบสอบถามความพึงพอใจได้ทันที จากงานวิจัยของ Guirao et al. (2015) ในกรุงมาดริด ประเทศสเปน ผลการศึกษาพบว่า การใช้คิวอาร์โค้ดในการสำรวจมีประโยชน์ ทำให้มีการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับนักวางแผนระบบขนส่งสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงระบบขนส่งอัจฉริยะ (Intelligent Transport Systems: ITS) ระบบการจัดการกองยานที่ใช้เทคโนโลยีระบุตำแหน่งยานพาหนะอัตโนมัติ (Auto Vehicle Location: AVL) ซึ่งสามารถใช้เพิ่มประสิทธิภาพเส้นทางและตารางเวลา และป้อนข้อมูลแบบเรียลไทม์ลงในช่องทางข้อมูลผู้โดยสาร ทำให้การสำรวจมีต้นทุนลดลง

การรายงานข้อขัดข้องการปฏิบัติงานผ่านไลน์เมสเสจเอพีไอ โรงเรียนนายเรืออากาศ (ร.ร.น.ก.) ณ พื้นที่ตั้ง อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและรวดเร็ว สามารถใช้งานได้อย่างง่ายดาย โดยผู้ใช้งานมีเพียงสมาร์ตโฟนก็สามารถรายงานข้อขัดข้องพร้อมบอกจุดพิกัดที่เกิดเหตุ ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมองภาพรวมของข้อขัดข้องเพื่อเตรียมความพร้อมในการบำรุงและซ่อมแซม ทำให้สามารถแก้ข้อขัดข้องได้อย่างถูกต้อง จากระบบรับรายงานข้อขัดข้องการปฏิบัติงาน ร.ร.น.ก. ที่สร้างขึ้นได้ การประเมินผลด้วยความพึงพอใจของระบบโดยเก็บข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานใน ร.ร.น.ก. มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมอยู่ที่ 4.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .51 อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (พนิดา แก้วชนิด และภูมิพันธ์ บัวงาม, 2567)

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลักภาครัฐของประชาชน โดยภาครัฐต้องมีความเหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย ปรับตัวให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม ระบบการทำงานแบบดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าตามมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

ระบบราชการ 4.0

ระบบราชการ 4.0 จะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนี้ 1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (open & connected government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลของทางราชการ และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน (proactive public services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (big government data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ (personalized หรือ tailored services) 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (smart & high performance government) ต้องทำงานอย่างมีการเตรียมการ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือประยุกต์องค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะผู้ใช้บริการเรือคลองแสนแสบ และศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากภาพที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยใช้หลักแนวคิดวงจรสะท้อนกลับแบบมีส่วนร่วม (participatory circular feedback model) แสดงถึงกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ โดยเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงเชิงพลิกผันทางเทคโนโลยีที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ โดยพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็นแบบดิจิทัล (digital participatory feedback) ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ประเด็นร้องเรียน ทิชชิ่ง หรือข้อเสนอแนะ ได้อย่างสะดวกผ่านช่องทางคิวอาร์โค้ด ข้อมูลที่ได้รับจะถูกแจ้งเตือนไปยังแอปพลิเคชันไลน์ให้กับผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และสะท้อนคุณภาพบริการซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการแปลความคิดเห็นของประชาชนให้เป็นข้อมูลเชิงนโยบายและนำไปสู่การปรับปรุงบริการ ทั้งในด้านความสะอาด ความปลอดภัย และความรวดเร็ว เมื่อบริการได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (public participation) และนำไปสู่การสร้างคามพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานรัฐ กระบวนการทั้งหมดนี้ดำเนินไปอย่างเป็นวงจร โดยความพึงพอใจของประชาชนจะส่งผลย้อนกลับไปกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นรอบใหม่ จึงถือเป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็งและยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research design) เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยศึกษาระดับการมีส่วนร่วมและความคิดเห็นของประชาชน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มุ่งเน้นการรวบรวมความคิดเห็นของผู้ที่สนใจให้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็น

พฤติกรรมที่ไม่สามารถคาดการณ์หรือระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้ จึงถือว่าขนาดประชากรที่แท้จริงในเชิงพฤติกรรมของผู้แสดงเจตนาเข้าร่วมให้ความคิดเห็นไม่สามารถทราบได้แน่ชัด (unknown population size) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบและสมัครใจแสดงความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามออนไลน์ของระบบรับฟังความคิดเห็น จำนวนทั้งสิ้น 1,434 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ด้วยเทคนิคการเลือกแบบสมัครใจ (volunteer sampling) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเข้าร่วมการวิจัยด้วยตนเองผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด

วิธีการการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น (nonprobability sample designs) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความน่าจะเป็นของการเลือกตัวอย่างในแต่ละหน่วยจากประชากรไม่สามารถกำหนดได้ เป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่ได้พิจารณาถึงโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่หน่วยต่าง ๆ ในประชากรจะถูกเลือก จึงไม่มีการกำหนดหรือไม่ทราบว่าแต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยอย่างไร ซึ่งตรงข้ามกับการเลือกตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจะเน้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าความน่าจะเป็น เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยที่นักวิจัยเชิงคุณภาพเรียกวิธีนี้ว่า การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยเป็นหลัก สำหรับการสุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบที่มุ่งจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยเป็นหลักนี้เพื่อสนองจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน และมีวิธีเลือกที่แตกต่างกันไปในเรื่องวิจัยหนึ่ง ๆ (พระนิทัศน์ ธีรปัญญา (วงศ์วังเพิ่ม) และคณะ, 2564)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบสอบถามแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured questionnaire) มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ (คำถามปลายปิด) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการ
- 2) ข้อมูลรายละเอียดเหตุการณ์ (คำถามปลายเปิด) ได้แก่ สถานที่เกิดเหตุ ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ โปรระบุรายละเอียดที่ต้องการแจ้ง และภาพประกอบ
- 3) ช่องทางการติดต่อกลับ (คำถามปลายเปิด) ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์และอีเมล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจะดำเนินการในรูปแบบออนไลน์จากประชาชนที่ต้องการแสดงความคิดเห็น ประเด็นข้อร้องเรียน ข้อชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการ โดยสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้าถึงแบบสอบถามที่ติดตั้งบริเวณที่นั่งเรือ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง 31 มีนาคม 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากการทบทวนวรรณกรรม บทความวิชาการ บทความวิจัย และทฤษฎี และใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิด เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็น โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค้นหาประเด็นเด่นชัด ด้วยการกำหนดรหัส (code) และนำข้อมูลที่ได้นำจัดหมวดหมู่ของความคิดเห็นและสรุปเสนอในรูปแบบกระดานสรุป ได้แก่

- 1) ประเภทความคิดเห็น จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่
 - ข้อร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่ในเรือไม่ให้คำแนะนำ รอเรื่อนาน เรือขับเร็ว เครื่องยนต์เสียงดัง
 - ข้อเสนอแนะ เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ประกาศแจ้งเตือนก่อนถึงท่าเรือ

- ชื่นชม เช่น ที่นั่งสะดวกสบาย ความสะอาดในเรือ

2) จัดกลุ่มประเด็นเรื่องร้องเรียน ดี-ชม และเสนอแนะ การให้บริการ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

- การให้ข้อมูลและการสื่อสาร (information & communication) เช่น เจ้าหน้าที่ในเรือไม่ให้คำแนะนำ ประกาศแจ้งเตือนก่อนถึงท่าเรือ

- ความสะอาดและความสบาย (cleanliness & comfort) เช่น พัดลมเสีย ที่นั่งสะดวกสบาย

- ความปลอดภัย (safety) เช่น การจัดการลำดับและจำนวนคนลงเรือ ขับเรือเร็ว

- ความตรงต่อเวลา (punctuality) เช่น จัดคิวเรือให้ออกตามเวลา จอดเรือนาน

- ความน่าเชื่อถือ (reliability) เช่น ไม่ให้ตัว ไม่จอดเรือรับ-ส่งผู้โดยสาร

- ความสะดวกในการเข้าถึง (accessibility) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด

- ความคุ้มค่า/ค่าใช้จ่าย (affordability) เช่น ประหยัดค่าเดินทาง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามคำถามปลายปิด นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะ

การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านระบบรับฟังความคิดเห็นที่พัฒนาขึ้นโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ มีการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และทำการสรุปรายงานด้วยกระดานสรุป มีระดับการมีส่วนร่วมเมื่อเปรียบเทียบกับ 2 ทฤษฎี ได้ดังนี้

1.1 หลักบันไดการมีส่วนร่วมของ Arnstein การมีส่วนร่วมอยู่ในขั้นบันไดที่ 4 ระดับการปรึกษา (consultation) เนื่องจากประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอข้อเสนอนแนะ หรือร้องเรียนปัญหาที่พบได้ แต่ยังไม่มีส่วนในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง หรือร่วมตัดสินใจในกระบวนการบริการ

1.2 ระดับการมีส่วนร่วมโอเอพีทุ ระดับการมีส่วนร่วมจัดอยู่ในระดับที่ 2 การปรึกษาหารือ (consult) เช่นเดียวกับขั้นบันไดที่ 4 ของ Arnstein เนื่องจากประชาชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น โดยภาครัฐและผู้ประกอบการยังเป็นผู้ควบคุมการตัดสินใจในกระบวนการบริการอยู่

ระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบนี้ ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้ใช้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ประชาชนสามารถมีบทบาทสะท้อนความคิดเห็นได้สะดวกมากขึ้น จากแบบสอบถามที่ใช้กระดาษ หรือที่เรียกว่าแบบสอบถามออฟไลน์ และเกิดความคุ้มค่า แต่ยังเป็นเพียงการรับฟังความคิดเห็น ยังไม่พัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมระดับสูงสุดที่ประชาชนมีอำนาจควบคุมการตัดสินใจ

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเรือคลองแสนแสบ

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเรือคลองแสนแสบซึ่งได้รวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 ถึง 31 มีนาคม 2568 จำนวน 1,434 เรื่อง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสรุปดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แสดงความคิดเห็น สรุปได้ตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แสดงความคิดเห็น

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	475	33.12
หญิง	885	61.72
กลุ่มคนหลากหลายทางเพศและอัตลักษณ์ทางเพศ (LGBTQIA+)	74	5.16
อายุ		
6-12 ปี	5	.35
13-20 ปี	77	5.37
21-40 ปี	971	67.71
41-60 ปี	361	25.17
60 ปีขึ้นไป	20	1.39
ความถี่การมาใช้บริการ		
ทุกวัน	684	47.70
3-5 วันต่อสัปดาห์	438	30.54
เป็นครั้งคราว	198	13.81
1-2 วันต่อสัปดาห์	79	5.51
ใช้บริการเป็นครั้งแรก	35	2.44

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 885 คน คิดเป็นร้อยละ 61.72 และเป็นเพศชาย จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 33.12 ช่วงอายุของผู้ให้ความคิดเห็น ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 ปี ถึง 40 ปี จำนวน 971 คน คิดเป็นร้อยละ 67.71 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 ปี ถึง 60 ปี จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 ช่วงอายุ 13 ปี ถึง 20 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 1.39 และ ช่วงอายุ 6 ปี ถึง 12 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35 ตามลำดับและในส่วนของความถี่การมาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการทุกวัน เป็นจำนวน 684 คน คิดเป็นร้อยละ 57.87 รองลงมา 3 ถึง 5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 30.54 เป็นครั้งคราว จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81 1 ถึง 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 5.51 และ ใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 ตามลำดับ

2.2 การสังเคราะห์ประเด็นความคิดเห็นของประชาชนที่แจ้งผ่านระบบ มี 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็น ร้องเรียน ประเด็นชื่นชม และประเด็นเสนอแนะ จำแนกได้จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้ข้อมูลและการสื่อสาร 2) ด้านความสะอาดและความสบาย 3) ด้านความปลอดภัย 4) ด้านความตรงต่อเวลา 5) ด้านความน่าเชื่อถือ 6) ด้านความสะดวกในการเข้าถึง และ 7) ด้านความคุ้มค่า/ค่าใช้จ่าย สรุปได้ตามตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 ประเด็นความคิดเห็นเพิ่มเติมจากประชาชน

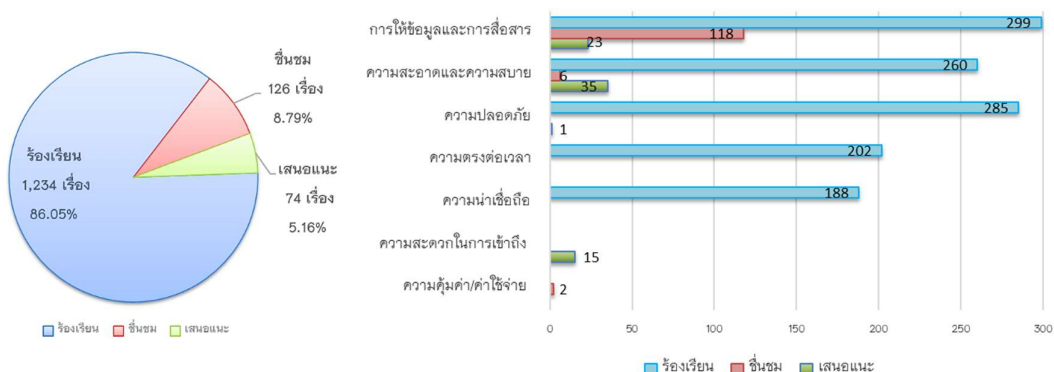
ด้าน	ประเด็นความคิดเห็น							
	ร้องเรียน		ชื่นชม		เสนอแนะ		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้ข้อมูลและการสื่อสาร	299	20.85	118	8.23	23	1.60	440	30.68
ความสะอาดและความสบาย	260	18.13	6	.42	35	2.44	301	20.99
ความปลอดภัย	285	19.87	–	–	1	.07	286	19.94
ความตรงต่อเวลา	202	14.09	–	–	–	–	202	14.09
ความน่าเชื่อถือ	188	13.11	–	–	–	–	188	13.11
ความสะดวกในการเข้าถึง	–	–	–	–	15	1.05	15	1.05
ความคุ้มค่า/ค่าใช้จ่าย	–	–	2	.14	–	–	2	.14
รวม	1,234	86.05	126	8.79	74	5.16	1,434	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า การให้ความคิดเห็นประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน จำนวน 1,234 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 86.05 การชื่นชม จำนวน 126 เรื่อง คิดเป็น 8.79 และเสนอแนะ จำนวน 74 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.16 มีรายละเอียดดังนี้

1) ประเด็นการให้ความเห็นเกี่ยวกับการร้องเรียน มีการร้องเรียนด้านการให้ข้อมูลและการสื่อสาร จำนวน 299 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.85% ด้านความปลอดภัย จำนวน 285 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.87 ด้านความสะอาดและความสบาย จำนวน 260 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.13 ด้านความตรงต่อเวลา จำนวน 202 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.09 และด้านความน่าเชื่อถือจำนวน 188 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.11 ตามลำดับ

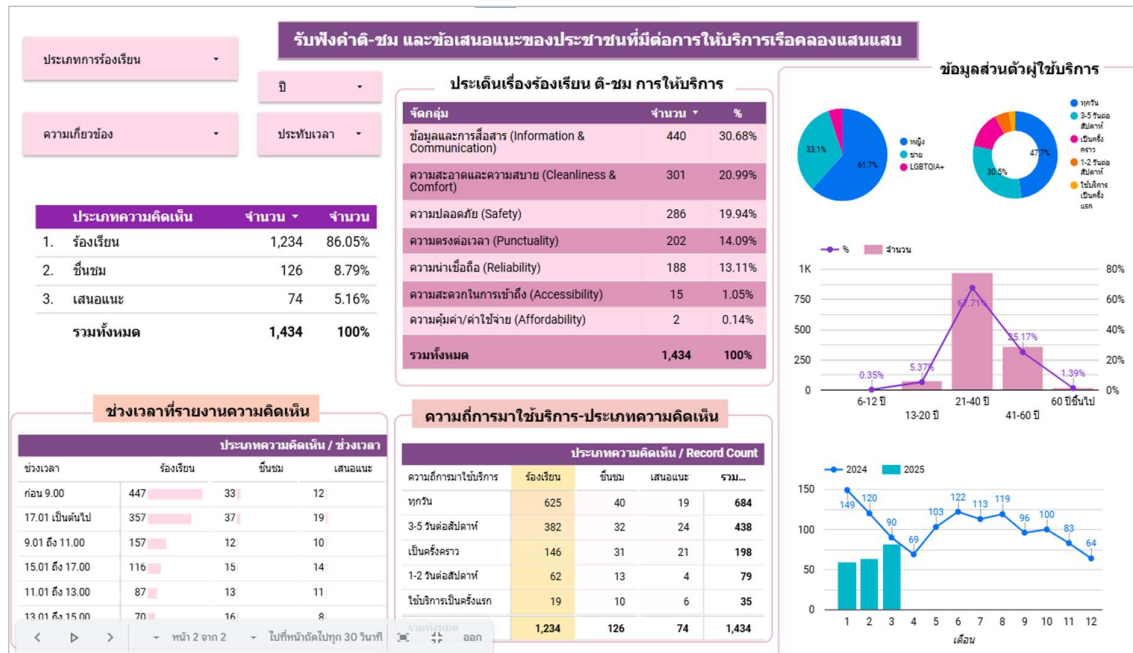
2) ประเด็นการให้ความเห็นเกี่ยวกับการชื่นชม มีการชื่นชมด้านการให้ข้อมูลและการสื่อสาร จำนวน 118 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.23 ด้านความสะอาดและความสบาย จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .42 และด้านความคุ้มค่า/ค่าใช้จ่าย จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .14 ตามลำดับ

3) ประเด็นการให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอแนะ มีการเสนอแนะด้านความสะอาดและความสบาย จำนวน 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.44 ด้านการให้ข้อมูลและการสื่อสาร จำนวน 23 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.60 ด้านความสะดวกในการเข้าถึง จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.05 และด้านความปลอดภัย จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .07 ตามลำดับ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สัดส่วนความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นข้อร้องเรียน ชื่นชม และเสนอแนะในแต่ละด้าน

การนำเสนอภาพรวมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นรวมทั้ง 3 ประเด็น 7 ด้าน แสดงผลด้วยกระดานสรุป (dashboard) ที่พัฒนาขึ้น เพื่อเสนอต่อผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถานประกอบการ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระดานสรุป (dashboard) ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเรือคลองแสนแสบ

จากภาพที่ 3 ภาพรวมความคิดเห็นจากกระดานสรุป จัดเรียงตามลำดับการมีส่วนร่วมจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้ข้อมูลและการสื่อสาร จำนวน 440 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30.68 ด้านความสะอาดและความสบาย จำนวน 301 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.99 ด้านความปลอดภัย จำนวน 286 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.94 ด้านความตรงต่อเวลา จำนวน 202 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.09 ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 188 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 13.11 ด้านความสะดวกในการเข้าถึง จำนวน 15 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1.05 และด้านความคุ้มค่า/ค่าใช้จ่าย จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .14 ตามลำดับ ในส่วนของการร้องเรียนจะพบมากในช่วงก่อนเวลา 9.00 น. และตั้งแต่เวลา 17.01 น. เป็นต้นไป ผู้ที่แสดงความคิดเห็นผ่านคิวอาร์โค้ดส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการเรือโดยสารทุกวัน จำนวน 684 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 47.70

2.3 ประสิทธิภาพของระบบรับฟังความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการเรือคลองแสนแสบ จากรายงานประจำปี 2563 ถึง 2567 (กรมเจ้าท่า, 2567) และในปี 2568 สํารวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 สรุปได้ตามตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 สถิติความพึงพอใจการให้บริการเรือคลองแสนแสบปีงบประมาณ 2563 ถึง 2568

ปัจจัย	ปีงบประมาณ					
	2563	2564	2565	2566	2567	2568
จำนวนตัวอย่าง (n)	587	592	552	643	647	686
คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	3.400	3.282	3.234	3.309	3.352	3.597
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.93	0.95	1.00	0.96	0.87	0.94
ร้อยละความพึงพอใจ	68.00	65.64	64.67	66.18	67.04	71.95

จากตาราง 3 ผู้วิจัยกำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการในปีงบประมาณ 2568 ควรมีค่าเพิ่มขึ้นและมากกว่าร้อยละ 70.00 ซึ่งจากผลความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบประจำปีงบประมาณ 2568 มีความพึงพอใจร้อยละ 71.95 สูงกว่าค่าเป้าหมาย แสดงให้เห็นว่าระบบรับฟังความคิดเห็นช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะโดยการจัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือคลองแสนแสบ ที่ทำให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้สะดวกมากขึ้นด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ดในการทำแบบสอบถามด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ลดภาระด้านค่าใช้จ่ายในการทำแบบสอบถามแบบกระดาษ สามารถรายงานผล สรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูลได้ทันที ด้วยกระดานสรุปที่สามารถแสดงผลได้หลากหลาย รวมทั้งมีการแจ้งเตือนต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อชื่นชม ที่ถูกส่งไปยังแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นในการให้บริการเรือโดยสารคลองแสนแสบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ภาครัฐรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จากผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบที่สอดคล้องกับแนวคิดราชการ 4.0 ที่เน้นการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การมีส่วนร่วมของประชาชนเมื่อวิเคราะห์ตามหลักบันไดการมีส่วนร่วมของ Arnstein ระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในขั้นบันไดที่ 4 ระดับการปรึกษา (consultation) และระดับการมีส่วนร่วมโอเพ่นพิตู อยู่ในระดับที่ 2 การปรึกษาหารือ (consult) การมีส่วนร่วมยังอยู่ที่ระดับล่าง ซึ่งประชาชนยังไม่มีอำนาจร่วมตัดสินใจในระดับเชิงนโยบาย โดยมีข้อจำกัดที่ความรู้ทางดิจิทัลของประชาชนยังไม่เท่ากัน ระบบยังไม่มีการติดตามผลผู้ให้ข้อมูล และไม่เปิดผลให้ประชาชนทั่วไปทราบว่าการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

ระบบรับฟังความคิดเห็นที่พัฒนาขึ้นนี้ใช้การเข้าถึงแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนรูปแบบเดียวกันกับงานวิจัยของ Guirao et al. (2015) ที่นำคิวอาร์โค้ดติดในยานพาหนะหรือสถานี ผู้โดยสารสแกนตอบแบบสอบถามออนไลน์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการรถโดยสาร กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้ประชาชนตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และทำให้การสำรวจมีต้นทุนต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญรัตน์ แผลงศรี (2565) ที่กล่าวถึงจุดเด่นของแบบสอบถามออนไลน์ไว้ คือ 1) เก็บข้อมูลไวบนอินเทอร์เน็ตได้หลายที่ ให้มีความเสี่ยงต่ำต่อการสูญหายและการทำลาย และมีความปลอดภัยสูงในการเข้าถึงที่กำหนดสิทธิ์ได้ 2) สามารถสร้างได้อย่างรวดเร็วด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในทุกสถานที่ทุกเวลาที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และบันทึกอัตโนมัติ 3) แบนข้อมูลได้หลากหลายประเภท เช่น ข้อมูลเสี่ยง ข้อมูลวิดีโอ และมัลติมีเดีย 4) การจัดส่งข้อมูลหากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่และมีการกระจายตัวตามสถานที่ต่าง ๆ การใช้แบบสอบถามออนไลน์จะคุ้มค่ามากกว่า 5) อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามออนไลน์

มีอัตราค่อนข้างสูง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่จำเป็นต้องยืนยันตัวตนก่อนตอบแบบสอบถาม จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนตัวถูกปกปิดและสามารถตอบคำถามได้โดยไม่กังวลกับผลที่ตามมา ในด้านการพัฒนาระบบแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องการรายงานข้อขัดข้องการปฏิบัติงานผ่านไลน์เมสเสจเอพีไอ โรงเรียนนายเรืออากาศ (ร.ร.นวก.) ณ พื้นที่ตั้ง อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี โดย พนิดา แก้วชนิด และภูมินันท์ บัวงาม (2567) ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมองภาพรวมของข้อขัดข้อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการบำรุงและซ่อมแซมเกิดการแก้ไขข้อขัดข้องได้อย่างตรงจุด ส่งผลต่อความพึงพอใจของระบบอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ระบบรับฟังความคิดเห็นที่จัดทำขึ้นนี้จึงถือเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนากลไกของรับฟังเสียงของประชาชน และการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะต้องพัฒนาต่อทั้งในด้านการสื่อสารเชิงรุกและการขยายช่องทางการเข้าถึง เพื่อยกระดับจากการรับฟังไปสู่การร่วมพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของการบริหารระบบราชการ 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ที่ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยังชีพของประชาชนได้อย่างแท้จริง

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะ: กรณีศึกษาการจัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือคลองแสนแสบ สรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. เชิงทฤษฎี (conceptual contributions) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการฟังความคิดเห็นนี้เป็นโมเดลการฟังเสียงผู้ใช้บริการแบบดิจิทัลร่วมสมัย (Digital Participatory Feedback Model: DPFM) ที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น แต่ในมุมมองของอำนาจการมีส่วนร่วมตามโมเดลบันไดการมีส่วนร่วมของประชาชนของ Arnstein และระดับการมีส่วนร่วมโอเอพีทู ยังอยู่ในระดับการปรึกษา (consultation) ทำให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจร่วม (collaboration) มากขึ้น

2. เชิงปฏิบัติ (practical contributions) ผู้วิจัยจัดทำคู่มือแนวทางการใช้ระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือคลองแสนแสบไว้เป็นเอกสารประกอบ เพื่อใช้วางแผนในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจากกระบวนการดังกล่าวพิสูจน์แล้วว่าสามารถรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเรือคลองแสนแสบ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการสาธารณะตามแนวทางราชการ 4.0 และเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

1.1 นำผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอต่อผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการ เพื่อร่วมกันหารือกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

1.2 เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้อยู่ในระดับการมีส่วนร่วม (involve) เช่น เวิร์กช็อป กลุ่มพูดคุย และโฟกัสกรุ๊ป ระดับการร่วมมือ (collaborate) เช่น การเชิญเป็นคณะกรรมการร่วมออกแบบนโยบายและแนวทางปฏิบัติ และระดับการมีส่วนร่วมสูงสุด การมอบอำนาจ (empower) เช่น การลงประชามติตัดสินใจ

1.3 ข้อง้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำติชมของประชาชนเป็นการรายงานและแจ้งเตือนต่อความคิดเห็นให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของภาครัฐ และพนักงานผู้ให้บริการของผู้ประกอบการ หากสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงต่อความคิดเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมและรวดเร็ว จะทำให้ประชาชนเกิดการรับรู้การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามากขึ้น

1.4 เผยแพร่กระดานสรุปสู่สาธารณะให้ประชาชนรับรู้ถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างโปร่งใส

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ขยายขอบเขตและกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการวิจัยในพื้นที่อื่น เช่น พื้นที่แม่น้ำเจ้าพระยา ท่าเรือโดยสาร และแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของระบบปรับปรุงความคิดเห็นในกลุ่มประชาชนที่มีลักษณะแตกต่างกันทั้งด้านวัฒนธรรมและโครงสร้างสังคม

2.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับมุมมองของประชาชนโดยเน้นศึกษาความรู้สึก การรับรู้ ความคาดหวัง ความไว้วางใจ ความโปร่งใส และความร่วมมือในระยะยาวของประชาชน

2.3 เพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลในงานวิจัยให้หลากหลาย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ การสังเกต และการสนทนากลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจ้าท่า. (2568). รายงานการสำรวจความหนาแน่นผู้โดยสารเรือคลองแสนแสบ ปี 2567. กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน กรมเจ้าท่า. สืบค้น 5 เมษายน 2568 จาก <https://md.go.th/wp-content/uploads/2025/03/รายงานความหนาแน่นเรือโดยสารคลองแสนแสบ2567-2.pdf?93>
- กรมเจ้าท่า. (2567). รายงานสถิติข้อมูล ปีงบประมาณ 2566. กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน กรมเจ้าท่า. สืบค้น 5 เมษายน 2568 จาก <https://md.go.th/stat-info/รายงานฉบับสมบูรณ์-ปีงบประมาณ-2566/>
- กระทรวงคมนาคม. (2568). คำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ของระบบปรับปรุงความคิดเห็นต่อนโยบายสำคัญเร่งด่วน ของกระทรวงคมนาคม (MOT Public Hearing) ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. สืบค้น 9 เมษายน 2568 จาก https://mot.go.th/website_policy?id=4
- บุญรัตน์ แผลงศร. (2565). เครื่องมือการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แบบสอบถามออนไลน์. วารสารการวัดผลการศึกษา, 39(105), 28-38. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JEMEPTB/article/view/257484/173333>.
- พนิดา แก้วชนิด และภูมินันท์ บัวงาม. (2567). การเพิ่มประสิทธิภาพการรายงานข้อขัดข้องการปฏิบัติงานผ่านไลน์เมสเสจเอฟอีโอ. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนายเรืออากาศ, 20(1), 73-81. <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/nkrafa-sct/article/view/252654/170899>.
- พระนิทัศน์ อธิปัญญา (วงศ์วังเพิ่ม), พระวุฒิพงษ์ แก้วแกมตา และปรัชญา มีโนนทองมหาศาล. (2564). การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 18(83), 1-9. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/SNGSJ/article/view/248168/170544>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). ระบบราชการ 4.0. สืบค้น 7 เมษายน 2568 จาก https://www.opdc.go.th/wp-content/uploads/2024/03/ระบบราชการ_4.0.pdf
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2563). ค่านิยมองค์กร. สืบค้น 8 เมษายน 2568 จาก <https://www.dga.or.th/about-us/core-value/>

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Guirao, B, García, A., López, M. E., Acha, C., & Comendador, J. (2015). New QR Survey Methodologies to Analyze User Perception of Service Quality in Public Transport: The Experience of Madrid. *Journal of Public Transportation*. 18(3), 71–88. <http://doi.org/10.5038/2375-0901.18.3.5>
- International Association for Public Participation. (2018). *Advancing the practice of public participation*. Retrieved April 8, 2025, from <https://www.iap2.org/page/SpectrumEvolution>
- Transport for London. (2021). How to get involved. Retrieved April 9, 2025, from <https://haveyoursay.tfl.gov.uk/how-we-involve-you-faqs>
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. Retrieved April 8, 2025, from <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>