

การพัฒนาข้อเสนอแนะการยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

Development of recommendations for enhancing public participation in
the implementation of the local development plan of Surat Thani Municipality

วัฒนา นนทชิต¹, อุบลวรรณ บุญแก้ว², กรวิทย์ เกาะกลาง³ และ ศิริพร เพ็งจันทร์⁴
Wattana Nontachit¹, Ubonwan Bunkaew², Koravit Koklang³ and Siriporn Pengjan⁴

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี^{1,2,3,4}

Faculty of Liberal Arts and Management Sciences Prince of Songkla University, Surat Thani

Campus^{1,2,3,4}

*Corresponding author, email:ubonwan.bun@gmail.com

Retrieved; 2-07-2024; Revised; 28-07-2024; Accepted; 31-07-2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการมีส่วนร่วมและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 3) ให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยจำแนกการเก็บข้อมูลตามเขตพื้นที่พัฒนา จำนวน 4 เขต สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ในสนทนากลุ่ม ครอบคลุม 4 เขตพื้นที่การพัฒนา การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา 1) ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ตั้งแต่ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ รองลงมาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกยุทธศาสตร์ 3) สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลยังไม่ครอบคลุมทั่วเขตการดูแลของเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก อาทิ ปัญหาปริมาณขยะรวมถึงความต้องการถังขยะ ปัญหาด้านน้ำประปา

ปัญหาด้านถนน ปัญหาการจราจร ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ประชาชนและชุมชนมีความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก 4) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลพบว่า ผลการวิเคราะห์ภาพจำลองหรือภาพอนาคตการบริการสาธารณะของเทศบาลเทศบาลหรือเรียกว่า ฉากทัศน์ โดยการพัฒนาในรูปแบบ “เมืองของทุกคน” เน้นนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเมืองเพื่อให้พร้อมกับกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาทักษะของคนที่อยู่ในเมืองเพิ่มมากขึ้น สามารถดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมพัฒนาเมืองมากขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อออกแบบและตอบโต้ภัยให้กับความหลากหลายของคนในเมือง ให้เป็นเมืองที่คนทุกช่วงวัยอยู่ในเมือง “อย่างมีความสุข”

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม ; แผนพัฒนา ; ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

Abstract

This research aims to: (1) study the participation and explore the satisfaction of the public towards the implementation of the development plan of Surat Thani Municipality; (2) investigate and analyze the problems, obstacles, and constraints affecting the public from the implementation of projects according to the development plan of Surat Thani Municipality; and (3) provide policy recommendations to guide future work according to the development plan of Surat Thani Municipality in the next fiscal year. The research methodology involves a mixed-method approach: quantitative analysis using survey data from a sample of 400 residents registered within the municipal area, segmented by development zones, and qualitative research using interviews conducted in four development zones. Data analysis includes statistical percentages and averages.

Results of the study are as follows:

1.Residents within Surat Thani Municipality have moderate levels of participation in various aspects, including participation in receiving benefits, decision-making, implementation of activities, and evaluation of outcomes.

2.Satisfaction of the residents towards the implementation of the development plan of Surat Thani Municipality for the fiscal year 2023 is moderate across all strategies.

3.Analysis of problems, obstacles, and constraints affecting residents from the implementation of projects according to the development plan of Surat Thani Municipality reveals the following:

- Municipal public services do not fully cover the entire municipal care area.
- External environmental issues such as waste quantity and the need for waste bins, water supply problems, road issues, traffic problems, and safety concerns in using roads.
- Issues related to occupational activities.

–There is a high demand from residents and communities to participate in municipal public service provision.

4. Policy recommendations to guide future work according to the development plan of Surat Thani Municipality suggest the development of an inclusive city policy termed "City for Everyone." This policy aims to promote urban development readiness for various activities, enhance the skills of city residents, attract more people to participate in city development, and utilize technology to design and address the diverse needs of city residents, ultimately creating a city where residents of all ages can live happily.

Keyword: Participation; Development Plan; Policy Recommendations

บทนำ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญเพื่อบูมุงให้การบริหรงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะการบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายและส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้เกิดความคุ้มค่า รวมทั้งประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มากขึ้น โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566–2570) โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่” มียุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว 3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต 5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และ 6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี (งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ, 2566) เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้านพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การยกระดับแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีบนฐานการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกระบวนการสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาล หรือไม่ และสามารถนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในการวางแผนดำเนินงานครั้งต่อไปได้อย่างไร เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการ ความพึงพอใจ

ของประชาชนในเขตพื้นที่ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดบริการสาธารณะมากที่สุด คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำ การวิจัยเรื่องนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีใน ปีงบประมาณต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- 2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจาก การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
- 3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ เทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

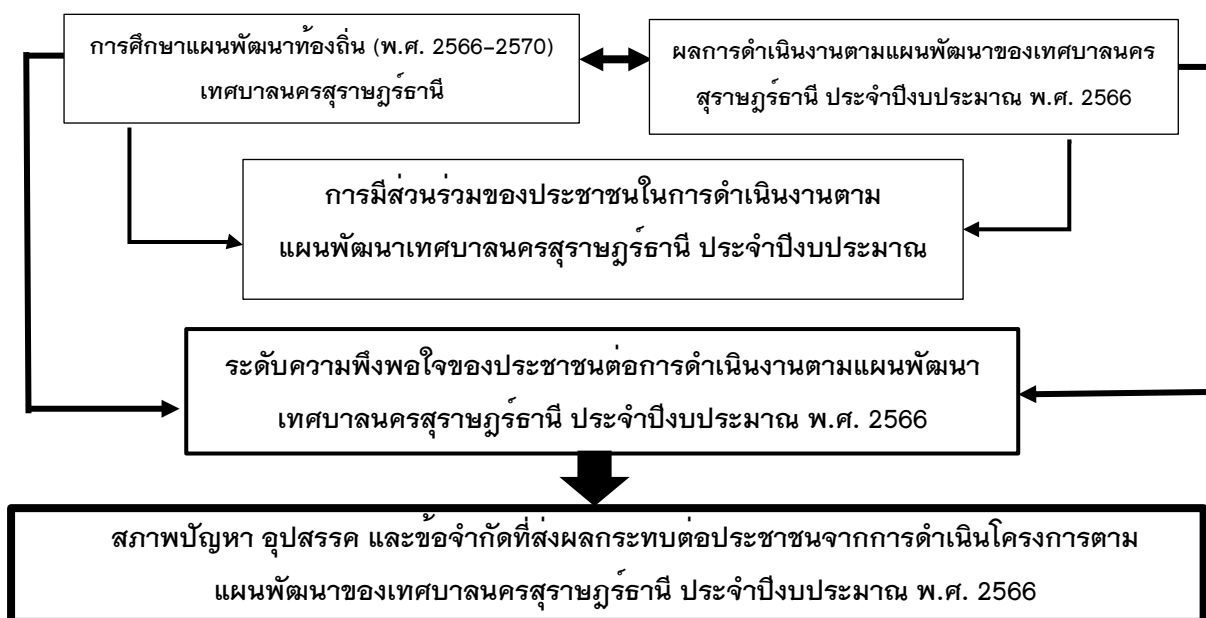
1) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ เกิดขึ้นพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์เมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบาง ประการของรัฐที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม Robert B. Denhardt & Janet Vinzant Denhardt (2000: 549 – 559) ได้กล่าวถึงความหมายของบริการ สาธารณะออกเป็น 2 ลักษณะ คือ **ลักษณะที่ 1** การแบ่งความหมายของบริการสาธารณะตามอิทธิพล ของแนวคิด แบ่งเป็น 3 แนวทาง ได้แก่ 1) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่มาจากการทำงาน หรือ ดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้อำนาจบังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งการกำกับ ควบคุมการทำงานของบุคลากรของรัฐ โดยเจ้าหน้าที่รัฐต้องตอบสนองต่อนักการเมือง 2) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐส่งมอบให้เอกชน หรือองค์กรไม่มุ่งแสวงหากำไรเป็นผู้จัดทำ แทนและมีการสร้างความพอใจให้กับประชาชน ตามแนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ 3) บริการ สาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐ และประชาชนร่วมมือกันในการจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อชุมชน หรือสังคม โดยจะเป็นการดำเนินการส่งมอบบริการสาธารณะนั้นในลักษณะเครือข่ายผ่านกระบวนการความร่วมมือ ตามนิยามบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดการบริการสาธารณะภาครัฐแนวใหม่ New Public Service

ลักษณะที่ 2 แบ่งตามประเภทของบริการ แบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่ 1) บริการสาธารณะแบบ บริการในเรื่องสาธารณูปโภค หรือบริการสาธารณะที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในสิ่ง อุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตที่รัฐ โดยมีตัวแทนที่เข้ามาจัดให้กับประชาชน ในเรื่องต่าง ๆ 2) บริการ สาธารณะแบบบริการในเรื่องสาธารณูปการ หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ของบุคคลที่ไม่ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยรัฐจึงต้องเข้าไปเป็นตัวแทนในการช่วยเหลือตามความต้องการของ ประชาชน และเป็นบริการสาธารณะที่ไม่แสวงหาผลกำไรแต่เน้นการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องเข้าหาผู้ ให้บริการ

2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการพัฒนาต่าง ๆ โดยการตัดสินใจของรัฐบาลมาจากความต้องการของประชาชน ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลได้ และประชาชนยังช่วยสร้างแผนต่าง ๆ เพื่อให้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยนักวิชาการที่สำคัญ Cohen and Uphoff (1980) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมมี 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ การตัดสินใจ การดำเนินงาน และตัดสินใจลงมือปฏิบัติ 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม คือ การสนับสนุนด้านทรัพยากร การเข้าร่วม การช่วยเหลือ การเสียสละในการพัฒนา 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ คือ ผลประโยชน์ส่วนรวม และผลประโยชน์ส่วนตัว 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ การควบคุม การตรวจสอบ การดำเนินงาน เป็นต้น สำหรับลักษณะการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไว้ใน 6 ลักษณะ (ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และพรณทิพย์ เพชรมาก, 2551) ได้แก่ 1) การรับรู้ข่าวสาร 2) การปรึกษาหารือ 3) การประชุมรับฟังความคิดเห็น 4) การประชาสัมพันธ์ 5) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ 6) การใช้กลไกทางกฎหมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวความคิดการจัดบริการสาธารณะสู่การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงรูปธรรมที่เป็นประโยชน์กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีบนฐานข้อมูลที่ได้จากประชาชนผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในมิติของกระบวนการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจตลอดจนปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงานผู้จัดบริการสาธารณะ สามารถพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

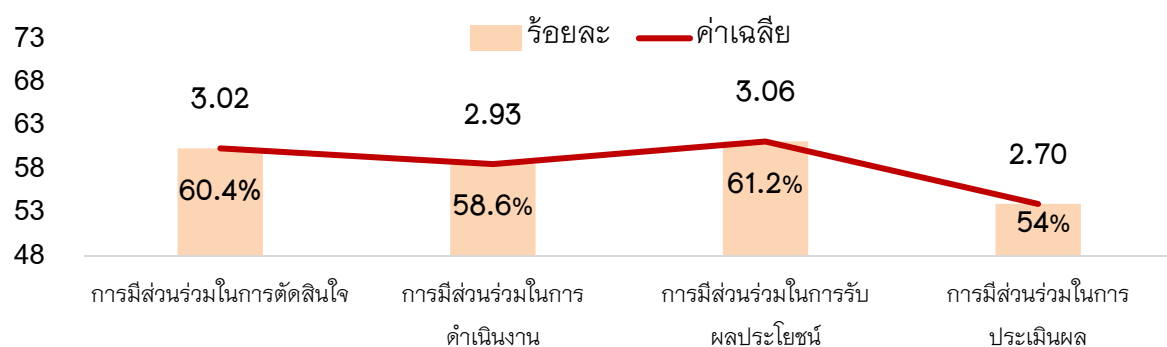
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้กำหนดรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลจำนวน 131,629 คน คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, 2566) จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากเขตพัฒนา จำนวน 4 เขต ๆ ละ 100 คน โดยจำแนกการเก็บข้อมูลตามเขตพื้นที่พัฒนา แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการหาความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.87 แสดงว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรการมีส่วนร่วมของประชาชน เท่ากับ 0.903 และค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรความพึงพอใจของประชาชน เท่ากับ 0.940 แสดงว่าข้อคำถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งจะวิเคราะห์ผลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ในสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 4 ครั้ง ครอบคลุม 4 เขตพื้นที่การพัฒนา ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรม ผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภาเด็กและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด กลุ่มภาคประชาสังคม ห้างร้านสถานประกอบการ และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis)

ผลการวิจัย

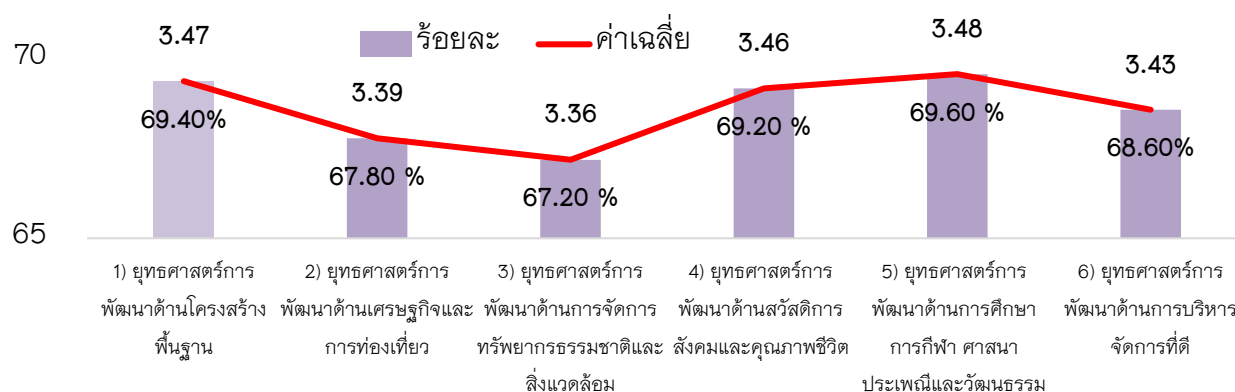
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการสำรวจการมีส่วนร่วมและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน สามารถเรียงลำดับรูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ รองลงมาการตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผล ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 1)

แผนภูมิที่ 1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกยุทธศาสตร์ (แผนภูมิที่ 2)

แผนภูมิที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



วัตถุประสงค์ที่ 2 สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน

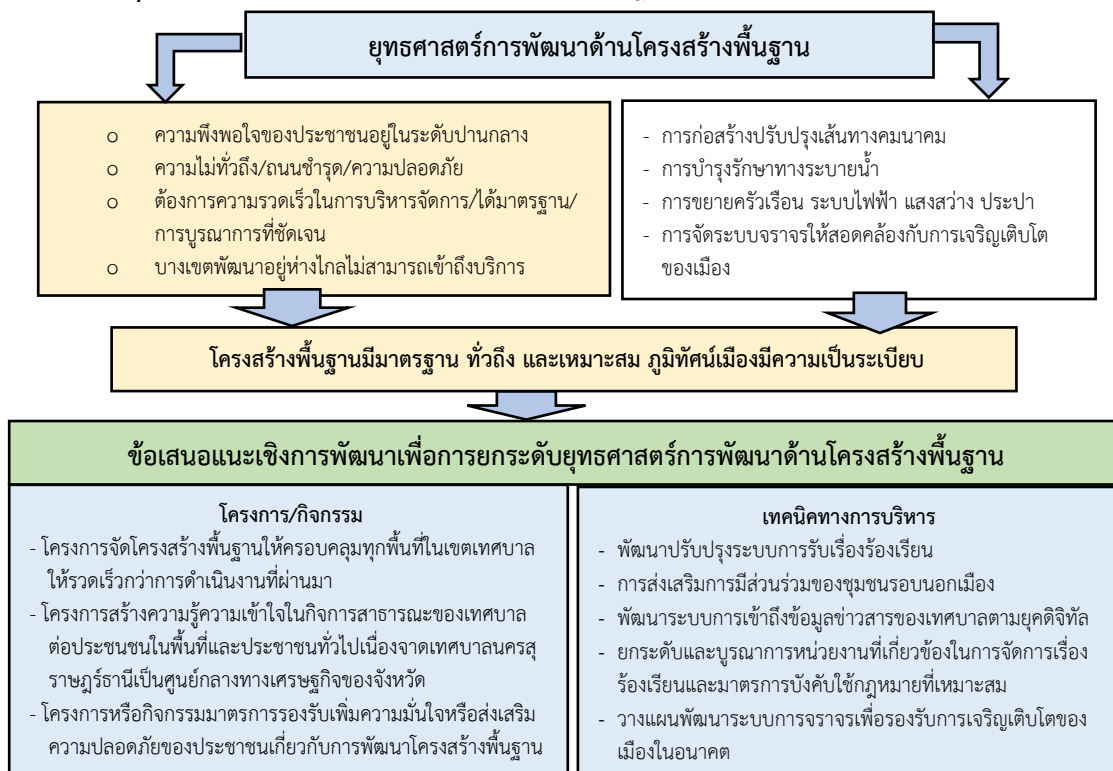
1) จุดเด่นและจุดแข็ง ที่สำคัญในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการสอดคล้องกับแผนพัฒนาระดับมหภาค เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีทิศทางและเป้าหมาย ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่” การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาล ภาพรวมเน้นการพัฒนาเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะชุมชนเมือง การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะเรื่องการปรับปรุงซ่อมแซม สาธารณูปโภค รวมไปถึงการมีเครื่องมือ การมีกลไก ทั้งแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีการรับรู้ในวงกว้างผ่านสื่อสารสาธารณะและการมีตัวแทนชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขหรือตัวแทนภาคประชาชนรวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลที่คอยประสาน คอยอำนวยความสะดวก เป็นสื่อกลางในการจัดการปัญหาในระดับพื้นที่ของประชาชนทำให้ประชาชนเกิดความอบอุ่นใจ ดังนั้นจุดเด่นดังกล่าวมีแนวโน้มทิศทางเดียวกันข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในภาพรวมที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2) ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาแบ่งตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนาได้ ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การจัดระบบจราจรในช่วงเร่งด่วน การพัฒนาที่ทั่วถึง ความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความล่าช้าในการบริหารจัดการที่ต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น บางเขตพัฒนาอยู่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงบริการ 2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว การที่ผู้ประกอบการในพื้นที่มีรายได้ที่น้อยกว่าต้นทุน ปัญหาการประมงพื้นบ้านที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย การท่องเที่ยวในพื้นที่รอบนอกที่ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดั้งเดิม 3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านขยะที่มีจำนวนมาก ส่งกลิ่นเหม็น มีถังขยะไม่เพียงพอ

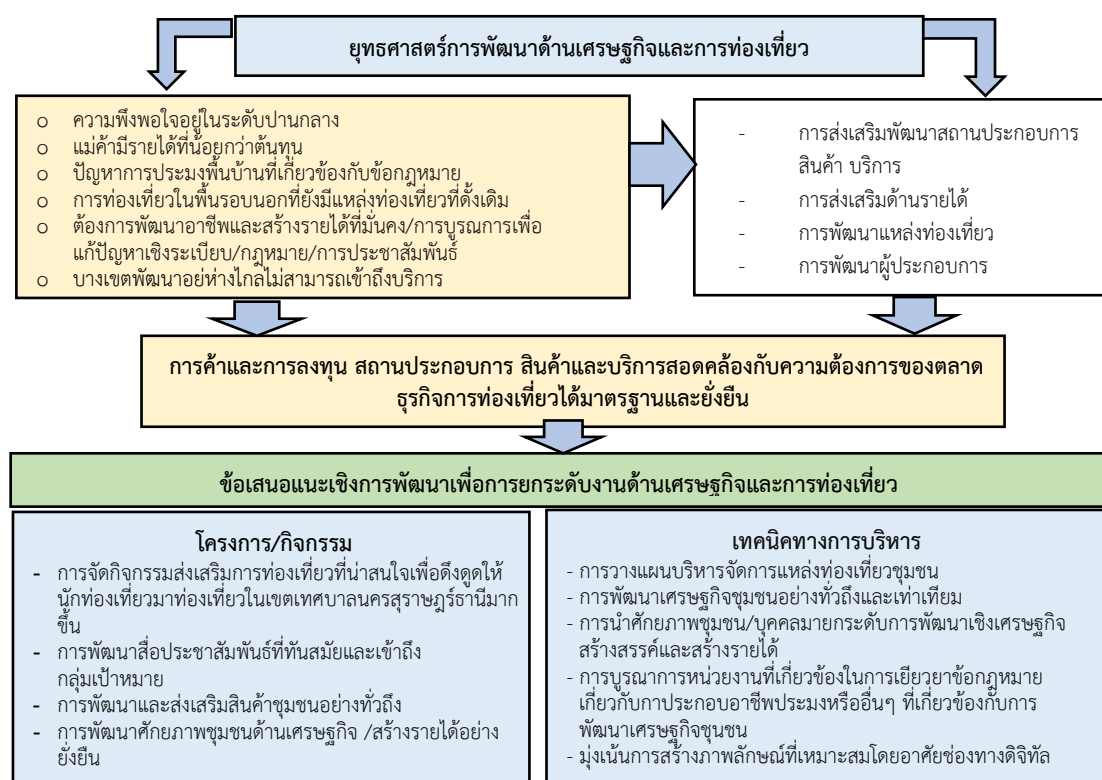
ขณะนอกพื้นที่ ป้ายจราจรในพื้นที่ที่มีไม่ครอบคลุม เกิดอุบัติเหตุทางถนนทำให้เกิดการบาดเจ็บสาหัส หรือเสียชีวิต มลพิษด้านเสียง 4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต การดำเนินการที่ไม่ทันต่อสถานการณ์ในการแพร่ระบาดของโรค การจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เน้นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุมากกว่าการป้องกัน เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหายาเสพติด 5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรม นักเรียนในพื้นที่บริการยังขาดโอกาสทางการศึกษา มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษาที่มีมาตรฐาน การสนับสนุนงบประมาณด้านการจัดการแข่งขันกีฬาค่อนข้างน้อย และการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมไม่ได้มุ่งเน้นกลุ่มเยาวชน และ 6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี ประชาชนยังขาดความเข้าใจในระบบการทำงานของเทศบาล การประชาสัมพันธ์มีความกระชั้นชิด ประชาชนยังขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงบริการ และประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการออกแบบการบริหารจัดการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการยกระดับดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ตามการศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และเกิดจากการพิจารณาจากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยนำผลที่ได้มาจัดทำข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถนำเสนอรายละเอียดการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดังนี้

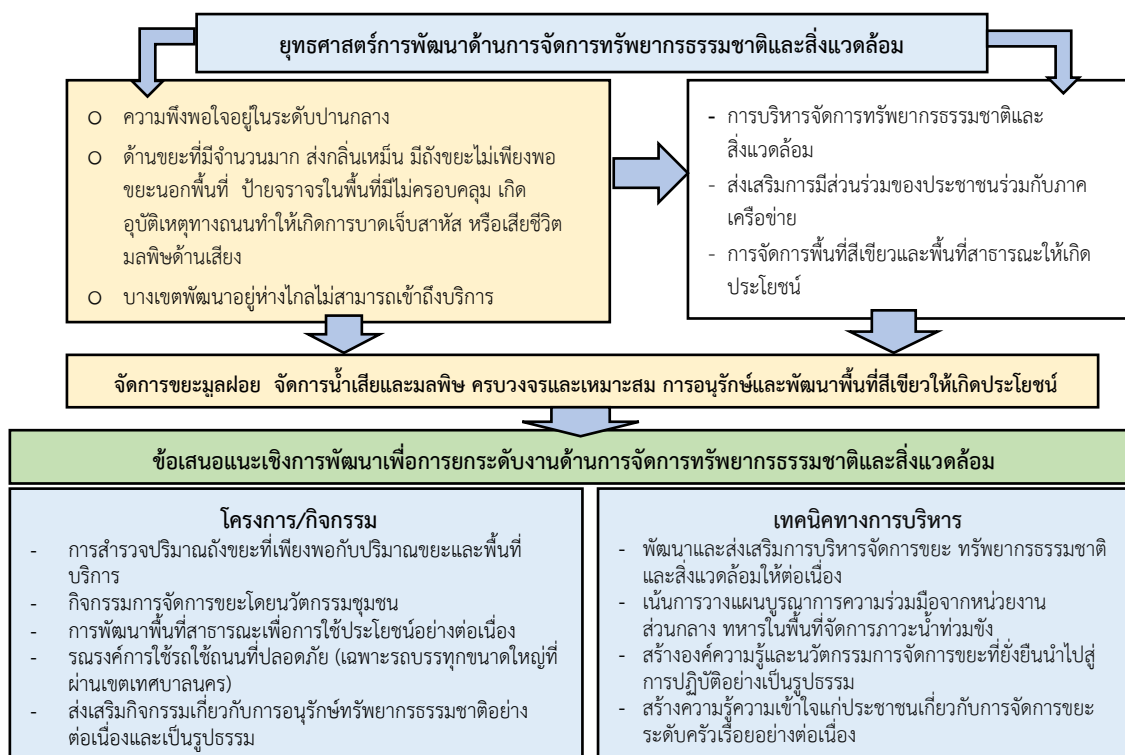
1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน



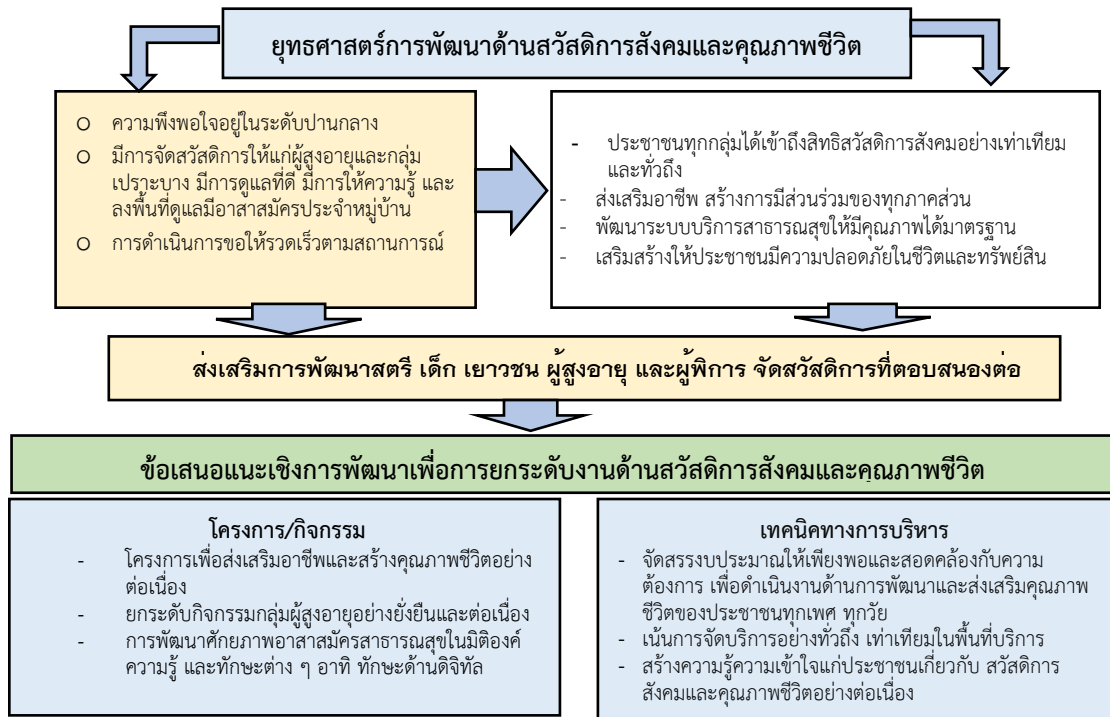
2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว



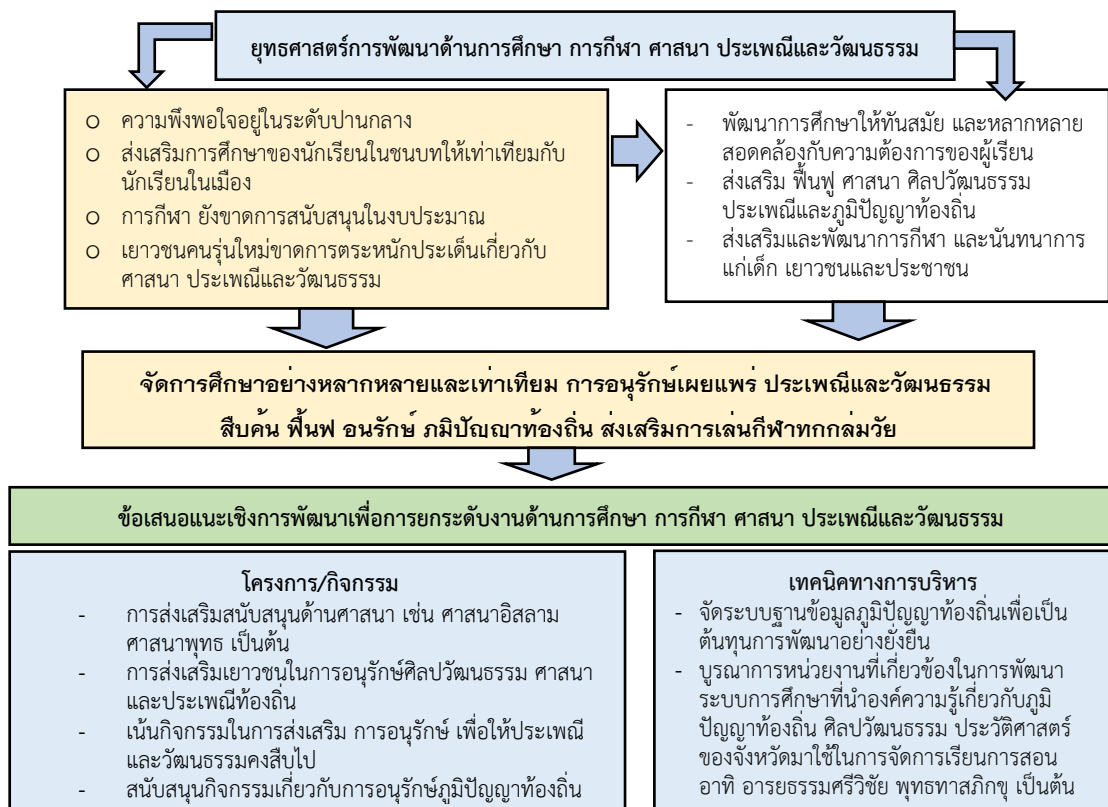
3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต



5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม



6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี



อภิปรายผลการวิจัย

1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน และด้านการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง และการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาวิ กลินอุบล (2562) ที่พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรินทร์ โสภา และสิทธิเดช สิริสุขะ (2558) พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถแยกตามประเด็นตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 ได้ดังนี้ 1.1) ด้านการตัดสินใจ พบว่ามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวัชชัย สนธิธมฺโม (วรรณนาวิน) (2561) เลิศชาย หอมมณฑล และพิชัยรัฐ หมั่นดวง (2564) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตัดสินใจ 1.2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาการเข้าไปสนับสนุนทางด้านทรัพยากร เช่น แรงงาน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา อุดมสมุทร (2552) และ สุพัตรา นามวงศา (2565) ที่พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง 1.3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 1.4) การมีส่วนร่วม

รวมในการประเมินผล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี (2560) ที่พบว่า ระดับการเพิ่มสมรรถนะองค์การผ่านระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเทศบาลเมืองชัยภูมิอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการติดตาม และประเมินผล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียร ฉันทะ (2561) และธนิศร ยืนยง (2561) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2) ความพึงพอใจการจัดบริการสาธารณะตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) และเสาวลักษณ์ ดีมัน (2560) จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สามารถแยกตามรายละเอียด ดังนี้ 2.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยการก่อสร้างปรับปรุงเส้นทางคมนาคมที่ได้มาตรฐาน ดำเนินการเกี่ยวกับเมืองที่ทันสมัยและอัจฉริยะให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง การปรับปรุงของการจัดระบบจราจรให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมืองอย่างมีระเบียบแบบแผน ดำเนินการเกี่ยวกับการขยายเครือข่ายระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ประปาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรชูลี จันทะรัง (2563) และ ณัฏฐ์ชนนจ์ ภูจอมจิตร (2564) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะและประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2.2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) พบว่า งานด้านการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวตำบลเขาพระงาม มีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด 2.3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเทศบาลดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุนความเป็นเมืองที่ตอบรับคนทุกช่วงวัย รองลงมาเทศบาลดำเนินการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ และการพัฒนาพื้นที่สีเขียวตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก และสามารถดำเนินการเกี่ยวกับขยะมูลฝอยที่มีจำนวนลดลง 2.4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต สามารถสร้างความพึงพอใจได้ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซูริยณี ดีอราแม (2564) ที่พบว่า รูปแบบการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 มิติ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านร่างกายอยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมามีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ตามลำดับ 2.5) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณีและวัฒนธรรม การศึกษาสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นความเป็น “สุราษฎร์ธานี” สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่นกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาในกลุ่มการศึกษาตามอัธยาศัย/การศึกษาทางเลือกที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนตามลำดับ (วิณา มะปะเต และกฤษฎรรณ ไลวัชรินทร์, 2565) และ 2.6) ด้านการบริหารจัดการที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับ นฤมล วิเวกจิตร (2565) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

3) สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน 3.1) โครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะ ถนน ประปา ไฟฟ้า และป้ายบอกทางในลักษณะต่างๆ อีกทั้งการวางแผนการทำงานแบบ

ประสานความร่วมมือ เพราะในทุกปัญหามีหลากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับณัฐชนน ภูจอมจิตร (2564) พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ ประชาชนไม่ค่อยทราบแผนการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมในการประชาคม การใช้งบประมาณยังไม่เหมาะสม ดังนั้นหน่วยงานจึงควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ลงทางเว็บไซต์และสื่อสังคมให้ทันสมัยตลอดเวลา 3.2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ชุมชนมีข้อเสนอให้เทศบาลเล็งเห็นความสำคัญของ แหล่งท่องเที่ยวหลากหลายลักษณะ เล็งเห็นของการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ พร้อมทั้งการทำงานเชิงรุกและบูรณาการ สอดคล้องกับ พาณีน นิลสวัสดิ์ ดุฮาเมเลน (2564) การพัฒนาเทศบาลเน้นการบูรณะซ่อมแซมและจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเมืองเก่า จุดแข็งคือ ใช้มาตรการกฎหมายเพื่อควบคุมรักษาภูมิทัศน์ และความร่วมมือจากภาคประชาสังคม 3.3) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาเรื่องขยะ ต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของปัญหา อาทิ พฤติกรรมของประชาชน สภาพพื้นที่ องค์ความรู้ กลไกเชิงระบบด้วยกลไกการมีส่วนร่วม สอดคล้องกับ สุวิทย์ สอนจันทร์ และคณะ (2560) พบว่า การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ต้องปรับไปตามโครงสร้างของเมือง ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ใช้ประโยชน์จากที่ดินให้มากและการมีส่วนร่วมของชุมชนให้มากขึ้น 3.4) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ การใช้รถใช้ถนนของเยาวชน ปัญหาจากสัตว์เลี้ยวรบกวน และสัตว์เลี้ยงที่อยู่ในพื้นที่สาธารณะ การยกระดับแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลอาจต้องมองให้ครอบคลุมสวัสดิการทางสังคมรวมถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีการมีรายได้โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ พระครูปลัดประวิทย์ วรธมโม (2565) พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการสังคมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านบริการทางสังคมและด้านรายได้ 3.5) ความคาดหวังของชุมชนด้านยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนาประเพณี และวัฒนธรรมการให้ความสำคัญของการเป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ จุดเน้นการศึกษาที่สนับสนุนและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกีฬา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมพื้นถิ่นเพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันทุกช่วงวัย สอดคล้องกับ พระมหาเอกพจน์ รตนจันโท (2564) พบว่า เทศบาลนครเชียงรายมีแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้วยการประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อออนไลน์และออฟไลน์ ตลอดจนจนถึงมีภาคีเครือข่ายให้การส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนมากยิ่งขึ้น 3.6) ด้านบริหารจัดการที่ดี การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในบางพื้นที่ยังขาดความต่อเนื่อง สอดคล้องกับ จรัส อติวิทย์ภรณ์ และคณะ (2564) พบว่า ด้านนวัตกรรมการเรียนรู้ ควรจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการทันสมัย พัฒนาเทคนิคการเรียนรู้แบบดิจิทัล มีนวัตกรรมการเรียนรู้แบบออนไลน์ ควรมีแหล่งเรียนรู้ตามชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสื่อต่าง ๆ สามารถช่วยให้เข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและเต็มรูปแบบ (กัลยาณี เขียวหลงและกนกทิพย์ บำรุงศรี, 2565) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การศึกษาและพัฒนาข้อเสนอแนะในการยกระดับแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีบนฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน เกิดองค์ความรู้เชิงรูปธรรม “การบริการสาธารณะ” โดยการวิเคราะห์ภาพจำลองหรือภาพอนาคตหรือเรียกว่า “ฉากทัศน์” ซึ่งเกิดจากผลการสังเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ฉากทัศน์ที่ 1 คนเปลี่ยน เมืองเปลี่ยน <u>คนเปลี่ยน</u> - ประชาชนในชุมชนตระหนักรู้ / เข้าร่วม/มีส่วนร่วม อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และต่อเนื่อง <u>เมืองเปลี่ยน</u> - เตรียมคนให้พร้อม (ชุมชน/บุคลากร) ศักยภาพ - สร้างกลไก/ระบบ การมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง - วางแผนนโยบายเชิงระบบ มองปัญหาเชิงโครงสร้าง	ฉากทัศน์ที่ 2 เมืองเปลี่ยน คนเปลี่ยน <u>เมืองเปลี่ยน : เทศบาลแบบเปิด</u> ขับเคลื่อนเมืองเพื่อ “เมืองแห่งการเรียนรู้ ของคนทุกช่วงวัย อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี” มุ่งเน้นองค์ความรู้มุ่งเน้นการยกระดับ ให้ ความสำคัญการทำงานเชิงเครือข่าย กำหนดเป้าหมายร่วม ประสานผลลัพธ์ <u>คนเปลี่ยน</u> “Civic Education”
ฉากทัศน์ที่ 3 เมือง คน ร่วม เปลี่ยน - การสร้างคุณค่าร่วมกันโดยดึงเอาชุมชนเข้ามาช่วยออกแบบให้ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการของชุมชน - การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ จุดเปลี่ยนสำคัญ ควบคู่กับนโยบายรักษาเมือง มีส่วนช่วยสำคัญให้การท่องเที่ยวชุมชนและเชิงวัฒนธรรมมากขึ้น นอกจากนี้การเข้าถึงสุขภาวะการดำรงชีวิตที่ดี มองถึงคุณค่าของการดำรงชีวิตและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล	ฉากทัศน์ที่ 4 เมืองของทุกคน นโยบายส่งเสริมการพัฒนาเมืองเพื่อให้พร้อมกับกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาทักษะของคนที่อยู่ในเมืองเพิ่มมากขึ้น สามารถดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมพัฒนาเมืองมากขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อออกแบบและตอบโจทย์ให้กับความหลากหลายของคนในเมือง ให้เป็นเมืองที่คนทุกช่วงวัยอยู่ในเมือง “อย่างมีความสุข”

ภาพที่ 2 ฉากทัศน์การบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สรุป

บทความนี้เป็นองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาข้อเสนอแนะในการยกระดับแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีบนฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการศึกษาแสดงถึงระดับการมีส่วนร่วมและสำรวจความพึงพอใจ ทราบถึงสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตลอดจนการพัฒนาข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป โดยเฉพาะผลการวิเคราะห์ภาพจำลองหรือภาพอนาคตการบริการสาธารณะของเทศบาลเทศบาลหรือเรียกว่า ฉากทัศน์ โดยการพัฒนาในรูปแบบ “เมืองของทุกคน” เน้นนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเมืองเพื่อให้พร้อมกับกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาทักษะของคนที่อยู่ในเมืองเพิ่มมากขึ้น สามารถดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมพัฒนาเมืองมากขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อออกแบบและตอบโจทย์ให้กับความหลากหลายของคนในเมือง ให้เป็นเมืองที่คนทุกช่วงวัยอยู่ในเมือง “อย่างมีความสุข”

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีทิศทางการยุทธศาสตร์อย่างชัดเจนร่วมกันของทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนเมืองสู่เป้าหมาย ร่วมกันมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน กำหนดเป็นนโยบายและแผนงานเพื่อ นำไปสู่การปฏิบัติร่วมกันกับทุกภาคส่วนซึ่งจะทำให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการมากขึ้น

2) การพัฒนาระบบและกลไกรับข้อร้องเรียน หรือ ข้อเสนอแนะของประชาชนและชุมชน อย่าง เป็นระบบ เป็นขั้นตอน และออกแบบการทำงานอย่างทันที่ และมีการประเมินผลในทุกขั้นตอน

3) การยกระดับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ เพิ่มรายได้ พัฒนาอาชีพ และ คุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อสนองตอบต่อนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาพื้นที่ภาคใต้กลุ่มจังหวัด ภาคตั้งอ่าวไทยที่มีเป้าหมายการพัฒนา “พัฒนาการท่องเที่ยว การเกษตร อุตสาหกรรมชีวภาพ สู่ ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและมูลค่าสูงอย่างยั่งยืน”

4) การประกาศวาระ “การจัดการขยะ” เป็นวาระสำคัญของแผนการขับเคลื่อนเทศบาล เนื่องจากความสำคัญ ความเร่งด่วน และปัญหาที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงเป็นกลไกสำคัญของ การจัดการพฤติกรรมของประชาชน และวางระบบชุมชนมาจัดการพื้นที่อย่างมีส่วนร่วม

5) ร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในประเด็นที่เป็นแนวโน้มของปัญหาในประเทศ เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยเฉพาะประเด็นเรื่องสุขภาวะ เรื่องกาย จิต ปัญญา สังคม โดยเฉพาะของเด็กและเยาวชน และผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางของการแก้ไขปัญหาใน อนาคต เช่น เรื่องการศึกษา การมีพื้นที่สร้างสรรค์ การมีกิจกรรมที่สอดคล้องกับช่วงวัย

6) การนำนโยบายและแผนงานไปสู่การปฏิบัติโดยใช้รูปแบบการบริหารจัดการให้เป็นเมืองน่า อยู่ เป็นตัวขับเคลื่อนโดยเริ่มให้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามขั้นตอน มีการเปิดเวทีสาธารณะเพื่อรับฟังข้อมูล เพิ่มเติม เช่นการประชุมเพื่อร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมปฏิบัติและร่วม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยหาแนวทาง วิธีการให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอน ของการดำเนินโครงการของเทศบาล รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ ตรวจสอบการดำเนิน โครงการมากขึ้น

7) การสร้างการรับรู้ การสื่อสารสาธารณะ และการประชาสัมพันธ์การทำงานของเทศบาลควรมีความหลากหลายช่องทาง ไม่เฉพาะเพียงทางออนไลน์ เนื่องจากลักษณะของประชากรมีความ หลากหลายการเข้าถึงข้อมูลก็มีข้อจำกัดเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบต่อประชาชน รวมถึง การชี้แจงรายละเอียดและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินโครงการของเทศบาลให้ประชาชนทราบอย่าง ต่อเนื่อง

8) สนับสนุนให้มีการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่หรือพัฒนาตัวแบบการแนวทางการบริหาร จัดการเทศบาลนครให้ เป็นเมืองน่าอยู่และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุง พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการปรับปรุงและพัฒนาไปใช้ในการบริหารจัดการต่อไป

ข้อเสนอแนะ “ฉากทัศน์” การบริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1) **ฉากทัศน์ที่ 1 คนเปลี่ยน เมืองเปลี่ยน** โดยส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนตระหนักรู้ / เข้าร่วม/มีส่วนร่วม อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และต่อเนื่องเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินการ มองปัญหาเชิงโครงสร้างโดยสนับสนุนเตรียมคนให้พร้อมทั้งระดับชุมชนและบุคลากรตลอดจนการค้นหาคำตอบเชิงพื้นที่ สนับสนุนและสร้างกลไก/ระบบการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อการวางแผนนโยบายการจัดบริการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเชิงระบบ

2) **ฉากทัศน์ที่ 2 เมืองเปลี่ยน คนเปลี่ยน** เทศบาลแบบเปิด สนับสนุนการขับเคลื่อนเมืองเพื่อ “เมืองแห่งการเรียนรู้ ของคนทุกช่วงวัย อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี” มุ่งเน้นองค์ความรู้ มุ่งเน้นการยกระดับ ให้ความสำคัญการทำงานเชิงเครือข่าย เป้าหมายร่วมประสานผลลัพธ์ สนับสนุนการศึกษาเพื่อสร้างพลเมือง “Civic Education” ในการเตรียมความพร้อมให้แก่พลเมืองเพื่อการรับผิดชอบต่อพื้นที่ชุมชนสังคมในอนาคต เพื่อเติบโตไปมีส่วนร่วมทางการเมือง เป็นพลเมืองที่มีวินัย มีจิตสำนึกทางการเมือง และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมสูง โดยมีเป้าหมายให้เกิดสังคมที่มีเสรีภาพ มีความเสมอภาค มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

3) **ฉากทัศน์ที่ 3 เมือง คน รวม เปลี่ยน** สนับสนุนการสร้างคุณค่าร่วมกันโดยดึงเอาชุมชนเข้ามาช่วยออกแบบให้ตอบโจทย์ เช่น การพัฒนาเมืองและดูแลสภาพแวดล้อมควบคู่กันไป ด้านการท่องเที่ยว จุดเปลี่ยนสำคัญ ควบคู่กับนโยบายรักษาเมือง มีส่วนช่วยสำคัญให้การท่องเที่ยวชุมชนและเชิงวัฒนธรรมมากขึ้น และสนับสนุนการเข้าถึงสุขภาวะการดำรงชีวิตที่ดี

4) **ฉากทัศน์ที่ 4 เมืองของทุกคน** ส่งเสริมนโยบายการพัฒนาเมืองเพื่อให้เกิดขึ้นพร้อมกับกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาทักษะของคนที่อยู่ในเมืองเพิ่มมากขึ้น ที่จะดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมพัฒนาเมืองมากขึ้น รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อออกแบบและตอบโจทย์ให้กับความหลากหลายของคนในเมือง สนับสนุนความเป็นเมืองที่คนทุกช่วงวัยที่อยู่ในเมือง “อยู่อย่างมีความสุข”

เอกสารอ้างอิง

กรชูลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

กัลยาณี เขียวหลงและกนกทิพย์ บำรุงศรี. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการของเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 (น. 516-524). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

งานวิเคราะห์นโยบายและแผนกฤษฎศาสตร์และงบประมาณ. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (พ.ศ.2566 – 2570) แก้ไขครั้งที่ 2/2566. [Online]. เข้าถึงได้จาก :

https://www.suratcity.go.th/web/index.php/th/content_page/download. [2566, กันยายน 15].

จรัส อติวิทยากรณ์ และคณะ. (2564). ศึกษาปัญหาและความต้องการ นวัตกรรมการเรียนรู้สู่การเป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลนครหาดใหญ่. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12 (น.849-862). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

นัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี. (2560). การประเมินผลการเพิ่มขีดสมรรถนะองค์การผ่านระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. 7(1), 100-106.

ชูชัยณี ดือราแม. (2564). รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแป้น อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี. การค้นคว้าอิสระสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐชนน จูจอมจิตร. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสหวิทยาการ นวัตกรรมปริทรรศน์, 4(1), 1-11.

นฤมล วิเวกจิตร. (2565). ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. วารสารนวัตกรรมการศึกษาในอนาคต, 1(1), 29-39.

พระครูปลัด ประวิทย์ วรรณโม. (2565). ปัจจัยด้านสวัสดิการสังคมที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสามพราณ จังหวัดนครปฐม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 16(3), 354-354.

พระมหาเอกพจน์ รตนจโนโท. (2564). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 7 “วิถีพุทธ วิถีชุมชน รากฐานชีวิตคนเชิงสังคมล้านนาในสังคมวิถีใหม่” (น. 582-591). วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พาฝัน นิลสวัสดิ์ คูหาเมลัน. (2564). บทบาทของเทศบาลต่อการกิจด้านการท่องเที่ยว: การบริหารจัดการท่องเที่ยวเมืองเก่าสงขลาและเมืองเก่าปัตตานี. วารสารชุมชนวิจัยและพัฒนาสังคม, 15(2), 69-81.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. (ม.ป.ท).

เลิศชาย หอมนวล และพิชัยรัฐ หมิ่นดวง. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. Journal of Roi Kaensarn Academi, 6(11), 210-222.

วิณา มะปะเต และกฤษฎวรรณ โล้วชรินทร์. (2565). การจัดการศึกษาระดับท้องถิ่น: กรณีศึกษาโรงเรียนเทศบาลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

- ครินทร์พิทย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารและการพัฒนา*. 11(4), 732–745.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2566). *สถิติประชากร*. [เอกสารอัดสำเนา]
- สุธาวิ กลิ่นอุบล. (2562). การศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บ้านหัวเขาจีน ตำบลห้วยยางโทน อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวิทย์ สอนจันทร์ และคณะ. (2560). ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี. *Journal of MCU Social Science Review*, 6(2), 307–322.
- เสาวลักษณ์ ดีมัน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World development*, 8(3), 213–235.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, 60(6), 549–559.