



สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ร่วมกับ เครือข่ายราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

การประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3  
“การบริหารรัฐไทยในยุค DISRUPTION”

*proceedings*

วันที่ 6 - 7 กุมภาพันธ์ 2563









โครงการประชุมวิชาการราชภัฏวชิรศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3  
“การวิจัย/ทางใหม่ๆ DISRUPTION”

วันศุกร์ที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563

เวลา	รายละเอียด
08.00 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 10.45 น.	แข่งขันทักษะวิชาการคัดเลือกรอบที่ 1 (ห้องแคสเสต 2) การประชุมเครือข่ายอาจารย์และส่งมอบการประชุมเครือข่ายครั้งที่ 4 และการประชุมเครือข่ายนักศึกษา (ห้องแคสเสต 3 - 4)
10.45 – 11.00 น.	รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
11.00 – 12.00 น.	ประกาศผลการคัดเลือก 10 ทีมและคัดเลือก 5 ทีม
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.00 น.	แข่งขันทักษะวิชาการรอบชิงชนะเลิศ
14.00 – 15.15 น.	พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
15.15 – 16.30 น.	มอบเกียรติบัตรและ พิธีปิด

หมายเหตุ : การมอบเกียรติบัตรจะมอบพร้อมกันเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมแล้ว  
กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม





## โครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3

### “การบริหารรัฐไทยในยุค DISRUPTION”

ระหว่างวันที่ 6 – 7 กุมภาพันธ์ 2563

ณ ศูนย์ประชุมใหญ่ ห้องประชุมขุนเลิศโกศารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

#### 1. หลักการและเหตุผล

ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมไทยเกิดขึ้นหลังจากการประกาศวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” ซึ่งประกาศเป็นแผนยุทธศาสตร์ 20 ปี ระหว่าง พ.ศ.2560 - 2579 ภายใต้รูปแบบการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศสู่การพัฒนาด้านนวัตกรรม เพื่อให้ประเทศไทยเปลี่ยนผ่านสู่โลกในศตวรรษที่ 21 อย่างสมบูรณ์แบบ อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวไม่ใช่เรื่องที่คนไทยสามารถปรับตัวได้ทันทั่วทั้งที่ ส่งผลให้ ทุกภาคส่วนในสังคมไทยไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนมีความกระตือรือร้นต่อความเปลี่ยนแปลงที่กำลัง เกิดขึ้น และนับว่าประเทศไทยเข้าสู่ระยะเปลี่ยนผ่านอย่างเต็มตัว (The Age of Disruption)

เดิมที่คนไทยส่วนใหญ่มักคุ้นชินกับการดำรงอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ ยุคที่มีการเชื่อมโยงกัน - ถ่ายเทข้อมูลข่าวสารแบบไร้พรมแดนและเป็นการเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในสังคมไทย แต่ดูเหมือนว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป จนกระทั่งเกิดภาวะ Digital Disruption หรือที่เรียกว่า ภาวะชะงักงันของธุรกิจ การบริการโลจิสติกส์ การศึกษา การธนาคาร หรือการบริหารจัดการของภาครัฐและ ภาคเอกชนในรูปแบบเดิม เช่น ร้านค้าที่เน้นการขายหน้าร้าน การขนส่งสินค้าที่มีหลายขั้นตอน ภาครัฐหรือเอกชน ที่เน้นการดำเนินการสั่งการภายในหน่วยงานเท่านั้น ระยะการเปลี่ยนผ่านในยุคความชะงักงันกำลังถูกแทนที่ด้วย กระบวนการดิจิทัลที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพ ที่อย่างไรก็ตาม Digital Disruption ไม่ได้เป็นเหรียญด้านเดียว ที่มีการเปลี่ยนแปลงเฉพาะกระบวนการดิจิทัลที่เน้นเฉพาะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เท่านั้น แต่รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน อันจะส่งผลให้การดำเนินชีวิตของคนไทยคล่องตัวยิ่งขึ้น ดังนั้น ทั้งภาครัฐหรือเอกชนจำเป็นต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการ เปลี่ยนผ่านให้ได้

การปรับตัวบริหารจัดการของรัฐจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพลเมืองไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีในการสื่อสารแบบฉับไว ระบบอินเทอร์เน็ตที่เสถียรและมีประสิทธิภาพ พื้นที่จัดเก็บข้อมูลที่ ใหญ่และปลอดภัย (Cloud & Big Data) การนำหุ่นยนต์หรือเครื่องจักรกลเข้ามาช่วยทำงาน (Robotics, Machine and AI) เป็นต้น เข้ามาช่วยเหลือในการทำงาน อย่างไรก็ตาม การบริหารรัฐไทยจำเป็นต้องมีบุคลากรที่เข้าใจและ พร้อมทั้งจะปรับตัวในเรื่องนี้ ไม่ว่าจะ Disruption จะเปลี่ยนรูปแบบไปในทิศทางใดก็ตาม ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐ ต้องปรับตัวต่อสภาวะ Disruption เป็นไปได้ว่าปรากฏการณ์ Disruption



นี้สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารรัฐไทย ประสบกับปัญหาความเข้าใจต่อยุคดิจิทัล โดยเฉพาะมุมมองจากกลุ่ม Startup ที่ยอมรับและปรับตัวได้ แต่ก็ไม่ได้ หมายความว่า Startup จะเป็นการรื้อถอนรูปแบบที่ดั้งเดิมที่เกิดขึ้นก่อนยุค Disruption ซึ่งคนกลุ่มนี้มักเปลี่ยนผ่าน และรับมือกับนวัตกรรมได้ดีกว่า ดังนั้น การรับรู้ต่อการเปลี่ยนผ่านในยุค Disruption จึงจำเป็นต้องสร้างความ กระจ่างให้คนไทยทั้งประเทศให้ปรับตัวและก้าวผ่านไปด้วยกัน

ด้วย เครือข่ายราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้ก่อตั้งขึ้น เมื่อ ปี พ.ศ. 2557 ภายใต้ ความร่วมมือของหน่วยจัดการศึกษาในสาขาวิชาทางด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายในการสร้างความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาการจัดการเรียนการสอน และการ วิจัยที่มีการปฏิบัติการในสภาพจริงของพื้นที่ร่วมกับชุมชน สังคม ภายใต้กลไกจริงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้ผลงานวิจัยดังกล่าว ได้มีโอกาสเผยแพร่ในวงที่กว้างขวางขึ้น ตามบทบาทพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกับ การพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และภาคีเครือข่ายราชภัฏรัฐประศาสนศาสตร์ภาคใต้ ประกอบไป ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และพันธมิตร ทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคต่าง ๆ จึงเล็งเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการ พัฒนาประเทศชาติ ด้วยการพัฒนากำลังคน จึงได้จัด “โครงการประชุมวิชาการ ราชภัฏรัฐศาสตร์ รัฐประศาสน ศาสตร์ ครั้งที่ 3” ในหัวข้อ “การบริหารรัฐไทย ในยุค DISRUPTION” เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ของนักวิชาการ นักวิจัย บัณฑิตวิทยาลัย และประชาชนทั่วไป

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย งานวิชาการ และส่งเสริมศักยภาพการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเครือข่าย และมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ที่นำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ

2.2 เพื่อพัฒนาทักษะและสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการให้กับนักศึกษาด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

2.3 นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา รวมถึงชุมชนได้เสนอและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในงานวิจัย และงานวิชาการทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ รวมถึงสังคมศาสตร์ในแขนงอื่น ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพ งานวิจัยและงานวิชาการสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นไทย

2.4 เพื่อสร้างโอกาสทบทวนงานศึกษา งานวิจัยที่ส่งเสริมพัฒนาศาสตร์ทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ โดยเฉพาะงานที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ในท้องถิ่น ภูมิภาค ประเทศ และระหว่างประเทศ



### 3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- 1) หน่วยงานหลัก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 2) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
- 3) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- 4) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาการปกครองและกฎหมายมหาชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

### 4. ระยะเวลาดำเนินงาน

วันที่ 6 – 7 กุมภาพันธ์ 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

### 5. กลุ่มเป้าหมาย

- 1) นักวิชาการ นักวิจัย อาจารย์ ครู นิสิต นักศึกษา
- 2) ผู้สนใจจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
- 3) บุคคลทั่วไป

### 6. รูปแบบกิจกรรม

- 1) การบรรยายพิเศษทางวิชาการ (Keynote speakers)
- 2) การนำเสนอผลงานวิจัยและผลงานวิชาการภาคบรรยาย (Oral Presentation) และภาคโปสเตอร์ (Poster presentation)
- 3) การแข่งขันตอบปัญหาทางวิชาการ (ระดับอุดมศึกษา)

### 7. กิจกรรมและการประชุม

#### 7.1 ภาคการประชุมวิชาการ

1. การบรรยายพิเศษ(Keynote Lecturer) และ การเสวนาทางวิชาการ(Panel Discussion)
2. การเสนอผลงานวิชาการ (Academic article) ผลงานวิจัย (Research article) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา จะนำเสนอในภาคบรรยาย ใช้เวลานำเสนอเรื่องละ 15 นาที ซักถาม 5 นาที รวม 20 นาที โดยบทความวิชาการและบทความวิจัยฉบับเต็ม (Full Paper) ที่ผ่านมาการพิจารณาและนำเสนอตามกำหนดการจะรวบรวมจัดทำเป็นรายงานการสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (Proceedings) เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ [paconference.pkru.ac.th](http://paconference.pkru.ac.th)





## โครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 “การวิจัย/ทางใหม่/ DISRUPTION”

3. การเสนอผลงานวิจัยภาคโปสเตอร์(Poster Presentation) ผู้นำเสนอผลงานจะต้องยื่นอยู่ประจำที่โปสเตอร์ของตนในช่วงเวลาดังกล่าว

**กลุ่มที่ 1 รัฐศาสตร์** ครอบคลุมถึงงานวิชาการและงานวิจัยทางด้านรัฐศาสตร์ การเมืองการปกครอง ปรัชญาและทฤษฎีทางการเมือง การมีส่วนร่วม ประชาธิปไตย การเคลื่อนไหวทางสังคมและการเมือง การปกครองท้องถิ่น การบริหารจัดการท้องถิ่น ธรรมชาติบาลชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ นโยบายต่างประเทศ การจัดการความขัดแย้ง ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม ความเป็นพลเมือง คนชายขอบ ชนกลุ่มน้อย ปัญหาใน พื้นที่จังหวัดชายแดน และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง

**กลุ่มที่ 2 รัฐประศาสนศาสตร์** ครอบคลุมถึงงานวิชาการและงานวิจัยทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารรัฐกิจ และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ นโยบายสาธารณะ การบริหารการพัฒนา ทฤษฎีองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงานยุติธรรม และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง

**กลุ่มที่ 3 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์** สหวิทยาการ ครอบคลุมถึง งานวิชาการและงานวิจัย ทางด้านวัฒนธรรมศึกษา ภูมิภาคศึกษา อาเซียนศึกษา ปรัชญาและศาสนา ประวัติศาสตร์ พัฒนาชุมชนและสังคม สังคมวิทยา จิตวิทยา ภาษา และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง

**กลุ่มที่ 4 ผลงานนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี**

กำหนดการดำเนินงานภาคการประชุมวิชาการ

กิจกรรม	กำหนดระยะเวลา
1. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน / ขออนุมัติโครงการ	กรกฎาคม 2562 เป็นต้นไป
3. ประชาสัมพันธ์การจัดงาน	ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป
3. ลงทะเบียนเข้าร่วมงานและเปิดรับบทคัดย่อ (Abstract) และ บทความฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) ทั้งภาคบรรยายและภาค โปสเตอร์ผ่านระบบออนไลน์	15 ตุลาคม - 30 พฤศจิกายน 2562
4. วันสุดท้ายของการรับบทความฉบับสมบูรณ์	30 พฤศจิกายน 2562
5. ระยะเวลาของการชำระค่าลงทะเบียน	1 - 30 พฤศจิกายน 2562
6. ประกาศผลการพิจารณาผู้นำเสนอบทความ	1 - 15 ธันวาคม 2562
7. วันสุดท้ายของการส่งบทความฉบับแก้ไข	15 ธันวาคม 2562
8. ประกาศกำหนดการนำเสนอบทความ	30 ธันวาคม 2562
9. การประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ แห่งชาติ ครั้งที่ 3	6 - 7 กุมภาพันธ์ 2563





หมายเหตุ :

1. การพิจารณาบทความ ผ่านกระบวนการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviews) ที่มีความเชี่ยวชาญตามสาขาวิชาทั้งภายในมหาวิทยาลัยเครือข่ายราชภัฏทั่วประเทศและสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ
2. การจัดพิมพ์รูปเล่มประกอบการประชุมจะจัดพิมพ์เฉพาะส่วนบทความที่คัดย่อเท่านั้น ส่วนบทความฉบับเต็มที่ดีพิมพ์เป็น Proceedings จะเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์
3. ผู้นำเสนอบทความในการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 จะได้รับเกียรติบัตร

อัตราค่าลงทะเบียนภาคการประชุมวิชาการ

ผู้เข้าร่วมประชุม	ค่าลงทะเบียน
1. ผู้นำเสนอผลงาน (อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา และบุคคลทั่วไป)	3,000 บาท
2. ผู้นำเสนอผลงาน (นักศึกษาระดับปริญญาตรี)	2,000 บาท
3. ผู้เข้าร่วมประชุมโดยไม่นำเสนอผลงาน (ได้รับเอกสารประกอบการประชุม อาหารกลางวัน อาหารว่างและเครื่องดื่ม)	1,000 บาท
4. ผู้เข้าร่วมประชุมโดยไม่นำเสนอผลงาน (ไม่รับเอกสารและไม่รับอาหารกลางวัน อาหารว่าง และเครื่องดื่ม)	ไม่เสียค่าลงทะเบียน

หมายเหตุ : เมื่อชำระเงินค่าลงทะเบียนแล้ว ทางผู้จัดงานประชุมวิชาการจะไม่คืนเงินค่าลงทะเบียนไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

ขั้นตอนการลงทะเบียนและชำระค่าลงทะเบียน

1. ผู้สมัครสามารถลงทะเบียนได้ที่เว็บไซต์ [paconference.pkru.ac.th](http://paconference.pkru.ac.th)
2. ชำระค่าลงทะเบียนภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 โดยวิธีโอนเงินผ่านธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชีโครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เลขบัญชี 377-0-43316-5



3. เมื่อผู้สมัครทำการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วสามารถส่งหลักฐานการชำระเงินมาที่ e-mail : paconference@pkru.ac.th ทั้งนี้ การลงทะเบียนจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้จัดงานได้รับหลักฐาน การชำระเงินค่าลงทะเบียนแล้วเท่านั้น

4. หลังจากโอนเงินเรียบร้อยแล้วโปรดกรอกรายละเอียดในการออกใบเสร็จให้ชัดเจนพร้อมส่งหลักฐาน การชำระเงินได้ที่ เว็บไซต์ paconference.pkru.ac.th และเงื่อนไขการยกเลิก ผู้ลงทะเบียนชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ทางผู้จัดขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินค่าลงทะเบียน แต่สามารถส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมได้

## 7.2 ภาคการแข่งขันทักษะตอบปัญหาทางวิชาการ (ระดับอุดมศึกษา)

### 1. กำหนดการการแข่งขันตอบปัญหาทางวิชาการ

รอบที่ 1 การแข่งขันรอบแรก (คัดเลือกเหลือ 10 ทีม)

รอบที่ 2 การแข่งขันรอบ 5 ทีมสุดท้าย

รอบที่ 3 การแข่งขันรอบชิงชนะเลิศ

### 3. กรอบข้อคำถามในการแข่งขัน

การเมืองการปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและอาเซียน การปกครองท้องถิ่น การบริหารจัดการภาครัฐและนโยบายสาธารณะ กฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายปกครอง กฎหมายในชีวิตประจำวัน และความรู้ทั่วไป

### 3. กติกาการแข่งขัน

มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ มีสิทธิ์ส่งผู้เข้าแข่งขันได้ สถาบันละ 2 ทีม ทีมละ 3 คน โดยต้องเป็นนิสิตหรือนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่เท่านั้น

### 4. รางวัลการแข่งขัน

4.1 รางวัลชนะเลิศ ได้รับโล่ เกียรติบัตรทุนการศึกษา 5,000 บาท

4.2 รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ได้รับโล่ เกียรติบัตร ทุนการศึกษา 3,000 บาท

4.3 รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ได้รับโล่ เกียรติบัตร ทุนการศึกษา 2,000 บาท

4.4 รางวัลชมเชย ได้รับโล่ เกียรติบัตร ทุนการศึกษา 500 บาท

### กำหนดการดำเนินงานภาคการแข่งขันตอบปัญหาทางวิชาการ

กิจกรรม	กำหนดระยะเวลา
1. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน	สิงหาคม 2562
2. ขออนุมัติดำเนินโครงการ	ตุลาคม 2562
3. ประชาสัมพันธ์การจัดงาน	ตุลาคม 2562
4. ประกาศรายละเอียดของการแข่งขันตอบปัญหาทาง วิชาการผ่านเว็บไซต์หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	15 ตุลาคม – 30 พฤศจิกายน 2562





กิจกรรม	กำหนดระยะเวลา
5. ลงทะเบียนสมัครแข่งขันตอบปัญหาทางวิชาการผ่านระบบออนไลน์ที่ <a href="http://paconference.pkru.ac.th">paconference.pkru.ac.th</a>	15 ตุลาคม – 15 ธันวาคม 2562
6. ประกาศรายชื่อนักศึกษาและทีมจากมหาวิทยาลัยที่ส่ง เข้าร่วมการแข่งขันตอบปัญหาทางวิชาการที่เว็บไซต์ <a href="http://paconference.pkru.ac.th">paconference.pkru.ac.th</a>	13 มกราคม 2563
7. การแข่งขันการตอบปัญหาทางวิชาการและมอบรางวัล	7 กุมภาพันธ์ 2563 รอบที่ 1 (เวลา 09.00 – 12.00 น.) รอบที่ 2 (เวลา 13.00 – 14.00 น.) รอบที่ 3 (เวลา 14.00 – 15.00 น.)

หมายเหตุ : การแข่งขันตอบปัญหาทางวิชาการ กำหนดให้มหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งนักศึกษาเข้าแข่งขันมีสิทธิ์เสนอคำถามตามกรอบข้อคำถามในการแข่งขันได้อย่างน้อยสถาบันละ 5 คำถาม โดยคณะกรรมการฯ จะรวบรวมให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ภายนอก) เป็นผู้พิจารณาคัดเลือกข้อคำถามทั้งหมดของการแข่งขัน

#### 8. รูปแบบและรายละเอียดการส่งบทความคัดย่อและบทความ

การนำเสนอผลงานวิจัยและผลงานวิชาการภาคบรรยาย (Oral Presentation) เปิดรับพิจารณาบทความ ฉบับสมบูรณ์ บทความลงนำเสนอ (Concept Paper) ฯลฯ งานสัมมนาจัดทำ Proceedings เป็นไฟล์เอกสาร แก่ผู้เข้าร่วมงาน โดยมี Peer Review ให้ข้อคิดเห็นก่อนนำเสนอ สำหรับผู้ที่ต้องการนำเสนอในการประชุมวิชาการ นี้ ในการจบการศึกษาหรือใช้สำหรับกรณีอื่น ๆ ควรพิจารณาตรวจสอบเงื่อนไขจากหลักสูตร ต้นสังกัดของท่าน

1) ส่งบทความคัดย่อและบทความฉบับสมบูรณ์ มายัง e-mail : [paconference@pkru.ac.th](mailto:paconference@pkru.ac.th) ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2562

2) บทความคัดย่อ ความยาวประมาณ 300 – 500 คำ และคำสำคัญ 3 – 5 คำ กรณีบทความเขียนเป็นภาษาไทยให้ส่งบทความคัดย่อภาษาไทย กรณีเขียนบทความเป็นภาษาอังกฤษให้มีบทความคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ

3) เนื้อหาบทความฉบับสมบูรณ์ จำกัดความยาวไม่เกิน 15 หน้า A4 รวมบรรณานุกรม

4) รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ TH SarabunPSK ขนาด 16 ตัวเลขใช้อารบิก ยกเว้นการคัดลอกข้อความมาจากต้นฉบับ

5) รูปแบบการอ้างอิง 1) การอ้างอิงแทรกในเนื้อหาใช้แบบ (in-text citation) 2) บรรณานุกรมแบบ APA citation style

6) ส่งบทความคัดย่อและบทความฉบับสมบูรณ์ ในรูปแบบไฟล์ .doc โดยตั้งชื่อไฟล์ตาม ชื่อ-สกุล ของตนเอง



## 9. ขั้นตอนการจัดประชุม

### ลักษณะบทความวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัย

1. บทความวิจัยที่นำเสนอในการประชุมจะต้องเป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่มาก่อน
2. การนำเสนอผลงานให้นำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation) ในที่ประชุม โดยใช้เวลาในการนำเสนอไม่เกิน 10 นาที ซักถามจากวิทยากร 5 นาที (รวมไม่เกิน 15 นาที)
3. การนำเสนอแบบโปสเตอร์ (Poster) ผู้นำเสนอต้องยื่นประจำจุดโปสเตอร์ของตนเอง โดยใช้เวลาในการนำเสนอตอบข้อซักถามของกรรมการ รวมไม่เกิน 15 นาที
4. บทความวิจัยฉบับเต็มที่ผู้นำเสนอผลงานได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจะได้ ตีพิมพ์เผยแพร่ใน Proceeding ของการประชุม

### สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

1. อาจารย์ชลิตา แยมศรีสุข เบอร์โทรศัพท์ 092-113-5416
2. อาจารย์วรพร อรรถศรีวร เบอร์โทรศัพท์ 082-619-8558





### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. หน่วยงานหลัก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. สำนักวิชาการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
4. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต และหลักสูตรรัฐศาสตร์บัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
5. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

### ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หิรัญ ประสารการ	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
อาจารย์ธีรพงษ์ หนูไชยแก้ว	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
อาจารย์แสงเดือน หังสนันส์	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

### กองบรรณาธิการ

1. อาจารย์แสงเดือน หังสนันส์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. อาจารย์ปนัดดา ททรัพย์สมาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. อาจารย์จุฬาลักษณ์ โกยศิริพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลิมพร วรพันธ์กิจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
5. อาจารย์วัชรพงษ์ เกื้อวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ โตนด	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
7. อาจารย์วรัญญา ท่าห้อง	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
8. อาจารย์ชลิดา แยมศรีสุข	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
9. อาจารย์วรพร อรรถศรีวีร	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
10. อาจารย์รัชনীวรรณ หมั่นพันธ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
11. อาจารย์ภัทรมน กาเหיים	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ชื่อ-สกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ	สังกัดหน่วยงาน
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ นิเจนตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา วงศ์ณะบุรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษมอริ ยีหมะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นवलนภา จุลสุทธิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิมิวัตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตชนก อนันตมงคลกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ชอบตรง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ไหวว่อง	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรพงศ์ ไชยฤกษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัตน์ ทองสกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ โตนด	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล พรหมสะอาด	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ คำแร่	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสระ ทองสามสี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เก็ดถวา บุญปราการ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิรัตน์ บุญเลิศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริลักษณ์ คัมภีรานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วราดวง สมณาศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพวรรณ ธรรมสิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ งามใจ เจ๊ะยะหลี	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาญวิทย์ จันทรอินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทิพวรรณ ประยงค์รัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วีรบูรณ์ วิสารทสกุล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยเอก ณัฐดนัย แก้วโพนงาม	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ดร.ไชยา เกษาร์ตัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร.เพ็ญนภา จันทรแดง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร.อารยา สุขสม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร.รัชพงษ์ ชัชวาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร.อุมาพร กาญจนคลอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช





โครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3  
“การบริหารรัฐกิจในยุค DISRUPTION”

ดร.ปราณี จุลภักดี

ดร.นิพนธ์ บริเวธานันท์

ดร.อมรรัตน นาคะโร

ดร.อดุล นาคะโร

ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ

ดร.ณัฐพล ตันตระกูลทรัพย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



### ประวัติองค์กรปาฐกและวิทยากรบรรยายพิเศษ

รองศาสตราจารย์สรนิต ศิลธรรม

ปลัดกระทรวง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

#### ประวัติการศึกษา

2524 ปริญญาบัตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2527 ปริญญาบัตร แพทยศาสตร์บัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2533 วุฒิบัตรศัลยศาสตร์ทั่วไป คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2537 Jaycee Burn Center, Department of Surgery, University of North Carolina at Chapel Hill, North Carolina, USA- Certificate in Research Fellow in Burn and Trauma

2538 Department of Surgery, State University of New York at Syracuse, New York, USA- Certificate in Clinical Fellow in Surgical Nutrition

2551 ปริญญาบัตร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปอ.รุ่น 51)

#### ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

ปลัดกระทรวง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

#### ตำแหน่งทางวิชาการ

รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาศัลยศาสตร์อุบัติเหตุ

#### ตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญในอดีต

ปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (1 ต.ค. 2559 - ปัจจุบัน)

รองเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา (8 มิ.ย. 2558 – 30 ก.ย. 2559)

รองคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล (22 ม.ค. 2558 – 7 มิ.ย. 2558)

รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยมหิดล (9 ธ.ค. 2550 – 21 ธ.ค. 2557)

ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล (11 ธ.ค. 2550 - ธ.ค. 2557)

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (1 ต.ค. 2547-8 ธ.ค. 2550) และ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ก่อนปริญญา (ต.ค. 2549 – ธ.ค. 2550)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (1 ต.ค. 2545 - 30 ก.ย. 2547)

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (1 ต.ค. 2543 - 30 ก.ย. 2545)



### เครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสูงสุดที่ได้รับ

- 27 กันยายน พ.ศ. 2560 มหาปรมาภรณ์ช้างเผือก
- 5 ธันวาคม พ.ศ. 2555 มหาวชิรมงกุฏ
- ๕ ธันวาคม พ.ศ. 2550 ประถมาภรณ์ช้างเผือก
- 5 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ประถมาภรณ์มงกุฏไทย
- 5 ธันวาคม พ.ศ. 2544 ทวีติยาภรณ์ช้างเผือก
- 5 ธันวาคม พ.ศ. 2540 ทวีติยาภรณ์มงกุฏไทย

### ประสบการณ์ทำงานทางวิชาการและทางสังคม

- ประธานกรรมการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
- ประธานกรรมการสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)
- กรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
- กรรมการสภาวิชาชีพสัตวแพทย์
- กรรมการสภาสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา
- กรรมการสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.)
- อาจารย์ประจำสาขาวิชาศัลยศาสตร์อุบัติเหตุ ภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
ที่ปรึกษาทางโภชนศาสตร์คลินิก รพ.ศิริราช
- ประธานกรรมการแพทย์, ที่ปรึกษาศูนย์ศูนย์แพทย์พัฒนา
- Director of PENSA center (Parenteral and Enteral Society of Asia) (2011-present)  
ที่ปรึกษาสมาคมผู้ให้อาหารทางหลอดเลือดดำและทางเดินอาหารแห่งประเทศไทย (SPENT =  
Society of Parenteral and Enteral Nutrition of Thailand (มกราคม 2555 - ปัจจุบัน)





ศาสตราจารย์ ดร.อัมพร อังรังลักษณ์

ประธานสภาอาจารย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

#### ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีรัฐศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเอกการบริหารรัฐกิจ เกียรตินิยม อันดับหนึ่ง ด้วยคะแนนสูงสุดในสาขา ได้รับรางวัลเรียนดีทุนภูมิพลจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ระดับปริญญาโท ด้านการบริหารรัฐกิจเปรียบเทียบ และการบริหารการปกครองท้องถิ่นจาก มหาวิทยาลัยนอร์ทเทอร์นอิลลินอยส์ มลรัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา

ปริญญาเอก ด้านการบริหารรัฐกิจ (รัฐประศาสนศาสตร์) จาก Center For Public Administration and Public Affairs (CPAP) มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนียเทค (Virginia Tech University) มลรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา

#### ตำแหน่งหน้าที่สำคัญปัจจุบัน

ประธานสภาอาจารย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นายกสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย (สรปท.) (Public Administration Association of Thailand/PAAT)

นายกสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งเอเชียแปซิฟิก (Asia Pacific Society for Public Affairs/APSPA)

ที่ปรึกษาคณะกรรมการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชน วุฒิสภา

อนุกรรมการพัฒนาการเมือง วุฒิสภา

กรรมการสภามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร

กรรมการวิเคราะห์โครงสร้างและอัตรากำลังสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กกต.

#### ตำแหน่งหน้าที่สำคัญในอดีต

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนางองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์แก่ส่วนราชการ รวมถึง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

กรรมการตัดสินรางวัลเพชรวิญญูณ์ ครั้งที่ 6 และ ครั้งที่ 7 (2561) และโครงการ “ค้นคนคลัง” ของกระทรวงการคลัง

ช่วยเหลืองานทางวิชาการในกิจการของรัฐสภา วุฒิสภาและสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้แก่ กรรมการในคณะกรรมการวิชาการของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) อนุกรรมการกลั่นกรอง งานวิจัยและพัฒนาของ



สภานิติบัญญัติแห่งชาติ อนุกรรมการในคณะอนุกรรมการพิจารณา กำหนดแนวทางการจัดโครงการสมาชิก สภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชนร่วมสนับสนุน โครงการไทยนิยม ยั่งยืน อนุกรรมการกำหนดแผนการ ดำเนินงานเสริมสร้างความรู้ในวงงานนิติ บัญญัติ เป็นต้น

### ผลงาน (ส่วนหนึ่ง)

เป็นเจ้าของผลงานเรื่อง “องค์การ: ทฤษฎี โครงสร้างและการออกแบบ” (จัดพิมพ์ครั้งที่ 4) ที่ รวม ทฤษฎีองค์การจากอดีตจนถึงยุคหลังสมัยใหม่ รวมถึงรูปแบบการจัดและวิเคราะห์โครงสร้าง องค์การที่ทันสมัย ที่สุดในโลกยุคดิจิทัล เรื่อง “ทฤษฎีองค์การยุคหลังสมัยใหม่ (Postmodern Organization Theory)” “ การบริหารปกครองสาธารณะ (Public Governance) ใน ศตวรรษที่ 21” และเรื่อง “แปลงรูปเปลี่ยน ราก: บริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21” (สำนักพิมพ์ คบไฟ 2546)

งานวิจัยในการปฏิรูปประเทศให้กับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท) ได้แก่ งานของ เรื่อง “การวางแผนกำลังคนภาครัฐเชิงยุทธศาสตร์” 2560

งานวิจัยเรื่อง “หลักความโปร่งใส” และ “หลักคุณธรรมและจริยธรรม” ในหนังสือเรื่อง “หลักธรร มาภิบาล : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติในสังคมไทย” ของสถาบันพระปกเกล้า 2561

ผลงานล่าสุด เป็นบทความวิจัยในหนังสือ เรื่อง “The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service” 2019

ฯลฯ

### รางวัล

รางวัล ผลงานการศึกษาวิจัยส่วนบุคคลดีเด่น เรื่อง “บทบาทของคณะกรรมการการเลือกตั้งกับการ กำกับดูแลธรรมาภิบาลด้านการบริหารการเงินของพรรคการเมืองไทย” จากหลักสูตร พัฒนาการเมืองและการ เลือกตั้งระดับสูง รุ่นที่ 9 (พ.ต.ส.9) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) 2562

ผลงานทางวิชาการที่ได้รับรางวัลผลงานวิจัยดีเด่นประจำปี 2546 จากสำนักงานคณะกรรมการ วิจัย แห่งชาติ เรื่อง “การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีชี้วัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี” โดย รับผิดชอบใน ส่วนของความสำเร็จรับผิดชอบ (Accountability) ซึ่งต่อมาได้ศึกษาพัฒนา ระบบความพร้อมรับผิดชอบด้านการ บริหารงานบุคคลในภาครัฐให้กับสำนักงาน ก.พ. (ปี 2547 - 2550)

รางวัลกียรติยาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์สาขาสังคมศาสตร์ ประจำปี 2558



## คำนำ

เครือข่ายราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ อันประกอบด้วย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สำนักวิชาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต และหลักสูตรรัฐศาสตร์บัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช รวมทั้งเครือข่ายสมาชิกทั่วประเทศ ได้ดำเนินการจัดโครงการ “การประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 การบริหารรัฐไทยในยุค DISRUPTION” ระหว่างวันที่ 6 – 7 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ศูนย์ประชุมใหญ่ ห้องประชุมขุนเลิศโกศาคารักษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

การประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 เป็นเวทีเผยแพร่ผลงานวิจัย งานวิชาการ และส่งเสริมศักยภาพการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเครือข่าย และมหาวิทยาลัยทั่วประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพงานวิจัยและงานวิชาการสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นไทย สร้างโอกาสทบทวนงานศึกษา งานวิจัยที่ส่งเสริมพัฒนาศาสตร์ทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ โดยเฉพาะงานที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ในท้องถิ่นภูมิภาค ประเทศ ในรูปแบบ การบรรยายพิเศษ (Keynote Lecturer) การเสนอผลงานวิชาการ (Academic article) ผลงานวิจัย (Research article) การเสนอผลงานวิจัยภาคโปสเตอร์ (Poster Presentation) และการแข่งขันตอบปัญหาวิชาการทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ระดับปริญญาตรีของนักศึกษา เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศชาติ ด้วยการพัฒนากำลังคนนำไปสู่การใช้ประโยชน์ต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ เพื่อพัฒนาทักษะและสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการให้กับคณาจารย์ นักศึกษาด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา เครือข่ายชุมชน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในงานวิจัยและงานวิชาการทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ รวมถึงสังคมศาสตร์ในแขนงอื่น ๆ เท้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสังคมไทยเกิดขึ้นหลังจากการประกาศวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ไทยแลนด์ 4.0

คณะกรรมการจัดการประชุมฯ

เมษายน 2563





## สารบัญ

กำหนดการโครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3.....	ก
โครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3.....	ง
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ.....	ฐ
คำนำ.....	ถ
สารบัญ.....	ท
<b>การนำเสนอผลงานวิชาการ (ภาคโปสเตอร์)</b>	
1 ความมั่นคงทางด้านอาหารของคนเมืองในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี.....	2
<i>อรทัย ไพลรัตน์ และพิราสินี ชัยคุณทวีโชติ</i>	
2 การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสวน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช.....	15
<i>เนตรนภา ศักดิ์สิง และคณะ</i>	
3 ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่ กองการประปาเทศบาล นครภูเก็ต.....	34
<i>พงศ์ศักดิ์ ปิยะกอบ และแสงเดือน หังสวนัส</i>	
4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำ หมู่บ้าน ตำบลซำไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์.....	44
<i>โดมธราดล อนันตสถาน และคณะ</i>	
5 ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช....	53
<i>ดวงฤทัย สุภาพ และคณะ</i>	
6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช.....	71
<i>ศิวกร บุญญาปฏิภา และสุนา ผาด่านแก้ว</i>	
7 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสัสดี จังหวัดภูเก็ต.....	87
<i>นัทธา แดงมณี และคณะ</i>	
8 ประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญ ๓ ศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช.....	99
<i>รัศมี มหาพงศ์ และชนิกานต์ ไสยเกื้อ</i>	
9 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีป้าย ของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต.....	110
<i>พงศ์พัทธ์ ตันสกุล และคณะ</i>	



สารบัญ (ต่อ)

10	การจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและ บำรุงรักษานครศรีธรรมราช.....	118
	ศิลารัตน์ ธรรมสุน และคณะ	



โครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งภาค ครั้งที่ 3  
“การบริหารรัฐ/ทางใหม่ยุค DISRUPTION”







ความมั่นคงทางด้านอาหารของคนเมืองในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี  
Food security of city people in the age of Disruption

นางสาวอรัทัย ไพยรัตน์<sup>1</sup> นางสาวปิราสินี ชัยคุณทวีโชติ<sup>2</sup>

Miss Orathai Paiyarat Miss Pirasinee Chaikuntaveechot

บทคัดย่อ

ความมั่นคงทางอาหาร (Food security) กลายเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างมากตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากอาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ในการดำเนินชีวิตและเป็นหลักประกันความมั่นคงของมนุษย์ (Human security) ซึ่งความมั่นคงทางด้านอาหารในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปตามบริบท โดยบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมั่นคงทางด้านอาหารของคนเมืองในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruption) ใน 4 มิติ ตามความหมายขององค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) ซึ่งใช้การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Collection) ประกอบกับการลงสำรวจพื้นที่เพื่อให้เห็นสถานการณ์จริง พร้อมทั้งสัมภาษณ์คนในพื้นที่จำนวน 6 คน ประกอบด้วยประชากรเมือง และผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงด้านความมั่นคงทางด้านอาหารซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทเมืองปัจจุบันประกอบด้วย 4 มิติ คือ (1) ความพอเพียง (Availability) ของปริมาณอาหาร ทำให้คนเมืองสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาหารที่ปลอดภัยได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความตระหนักและตื่นตัวต่อการให้ความสำคัญกับการบริโภคมากขึ้น (2) การเข้าถึง (Access) ทรัพยากรที่พอเพียงของบุคคลเพื่อได้มาซึ่งอาหารที่เหมาะสมและมีโภชนาการ คนเมืองสามารถรับรู้และเข้าถึงข่าวสารที่เกี่ยวกับอาหารปลอดภัยเนื่องจากการมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ทันทีและหลายแหล่งข้อมูล (3) การใช้ประโยชน์ (Utilization) ด้านอาหารผ่านอาหารที่เพียงพอ การรักษาสุขภาพและสุขอนามัยเพื่อที่จะเข้าถึงภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทาง

<sup>1</sup> ตำแหน่งอาจารย์ หน่วยงานต้นสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

E-mail: p\_orn1982@outlook.com

<sup>2</sup> ตำแหน่งอาจารย์ หน่วยงานต้นสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา E-mail:

[pirasinee.s@hotmail.com](mailto:pirasinee.s@hotmail.com)



โภชนาการ นำพามาสู่ความสามารถในการเลือกเข้าถึงประโยชน์และคุณภาพของอาหาร เช่น อาหารหรือผัก ปลอดภัย และข้อมูลทางโภชนาการ เป็นต้น (4) เสถียรภาพ (Stability) ทางอาหารที่ประชาชน ครัวเรือน และบุคคลสามารถเข้าถึงอาหารที่เพียงพอตลอดเวลา โดยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สำคัญให้คน เมืองสามารถสร้างความมั่นคงทางอาหารแบบข้ามพื้นที่ และสามารถสร้างเครือข่ายอาหารปลอดภัยและ อาหารทั่วไปจากพื้นที่อื่น ๆ ทั้งในระดับจังหวัด ข้ามจังหวัด ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับโลกได้

**คำสำคัญ :** ความมั่นคงทางด้านอาหาร; เมือง; คนเมือง; ยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี

## ABSTRACT

Food security has become a hot topic from the past to the present because food is one of the four factors in living and as a guarantee for human security, which food security is currently changing according to the context. The objective of this article is to study the food security of city people during the four-dimensional of the age of Disruption in the meaning of the Food and Agriculture Organization (FAO), which uses documentary collection as well as surveying the area to see the real situation, including interviewing six people in the area, consisting of city population and stakeholders in Hat Yai District, Songkhla Province. Moreover, using the content analysis method, it was found that there has been a change in food security, which changed according to the current city context. There are four dimensions which are: (1) Availability of food quantity, which makes city people able to access information about safe food easily, conveniently, and more quickly, resulting in people being aware and more aware of the importance of consumption. (2) Access to sufficient resources for persons to acquire appropriate and nutritious food. City people can get to know and access news about food safety, due to having instant access channels and multiple sources of information. (3) Utilization of food through adequate food, maintenance of health and hygiene in order to access nutritional well-being, leading to the ability to choose to access the benefits and quality of food such as food, non-toxic vegetables, and nutritional information. (4) Food stability that people, households, and individuals have access to sufficient food at all times, with technology being an essential tool for city people to create food security across the area.



Also, able to create a network of safe food and general food from other areas at the provincial, cross-provincial, regional, national, and global levels.

**Keywords:** Food security of city, City people, The age of Disruption

## บทนำ

ความไม่มั่นคงทางอาหารเกิดจากปัญหาความขาดแคลนอาหารในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา โดยความมั่นคงทางอาหาร (Food security) กลายเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างมาก เนื่องจากอาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ในการดำเนินชีวิตและเป็นหลักประกันความมั่นคงของมนุษย์ (Human security) ตามที่โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme : UNDP) ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการประชุมสุดยอดอาหารโลกในปี ค.ศ. 1986 ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี ได้มีการอภิปรายวิกฤตการณ์ด้านอาหารในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก ซึ่งได้ให้ความสำคัญในเรื่องปริมาณอาหารที่เพียงพอ ความคงตัวของราคาอาหาร ตลอดจนการรักษาระบบนิเวศซึ่งเป็นผลจากการผลิตอาหาร ทั้งนี้ FAO (2000) ได้กำหนดให้ความมั่นคงทางอาหารมีลักษณะที่ครอบคลุมถึงการมีปริมาณอาหารเพื่อการบริโภคที่เพียงพอ มีความหลากหลายของประเภทอาหาร มีความปลอดภัย และมีคุณค่าทางโภชนาการ รวมถึงทุกคนสามารถเข้าถึงอาหารได้ตลอดเวลา

ทั้งนี้ความไม่มั่นคงทางอาหารได้กลายเป็นปัญหาความมั่นคงรูปแบบใหม่ที่หลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญและสร้างมาตรการรับมือกับความท้าทายดังกล่าวเพื่อความอยู่รอดของประชากรทั่วโลก ทั้งประชากรในประเทศกำลังพัฒนา ประชากรเมืองที่ได้รับผลจากวิกฤติด้านพลังงาน สภาวะแวดล้อม และความสำคัญของการผลิตพืชอาหารลดลง ราคาอาหารที่สูงขึ้น ประชากรเมืองไม่สามารถเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัยได้ เนื่องจากต้องเผชิญกับอาหารที่มีการปนเปื้อนสารเคมี การไม่สามารถเข้าถึงความหลากหลายในการบริโภคของผู้บริโภค รวมไปถึงคุณภาพของอาหารที่ชนชั้นกลาง-ชั้นล่างในเมืองถูกจำกัดในการเข้าถึง ซึ่งปัญหาดังกล่าวทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชากรเมือง (สุขภาพคนไทย, ออนไลน์, 2562) ดังนั้นจึงนำมาสู่การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในระดับปัจเจก ระดับชุมชนและระดับเมือง รวมถึงมีความพยายามในการผลักดันเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่หลายหน่วยงาน องค์กร พยายามแก้ปัญหาพร้อมกัน แต่อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาความมั่นคงทางด้านอาหารของเมืองในปัจจุบันมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบท ประชากรเมืองสามารถสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารได้ด้วยตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอาหาร ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการปัญหา





ความไม่มั่นคงทางด้านอาหารในปัจจุบัน โดย Technology หรือ Disruption ได้เข้ามาเปลี่ยนสังคมในทุกมิติ เปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมไปอย่างสิ้นเชิง เช่น Social Media กำลัง Disrupt การทำเกษตรแบบดั้งเดิม การทำเกษตรแปลงใหญ่ที่ใช้สารเคมีจำนวนมาก ข้อจำกัดในการเข้าถึงความรู้ด้านอาหารหรือการผลิตของผู้บริโภค การเข้าถึงความหลากหลายของอาหาร การเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัยของคนเมืองซึ่งสามารถเลือกบริโภคได้เอง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากหน้ามือเป็นหลังมือ โดย Social Media จะกลายเป็น Platform ใหม่ที่คนจะใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทุกประเภท รวมถึงความสามารถในการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารได้ด้วยตนเองของประชากรเมือง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การเข้าถึงอาหารของประชากรเมืองใน 4 มิติ ตามความหมายขององค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) คือ (1) ความพอเพียง (Availability) ของปริมาณอาหาร (2) การเข้าถึง (Access) ทรัพยากรที่พอเพียงของบุคคลเพื่อได้มาซึ่งอาหารที่เหมาะสมและมีโภชนาการ (3) การใช้ประโยชน์ (Utilization) ด้านอาหารผ่านอาหารที่เพียงพอ การรักษาสุขภาพและสุขอนามัยเพื่อที่จะเข้าถึงภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทางโภชนาการ (4) เสถียรภาพ (Stability) ทางอาหารที่ประชาชน ครัวเรือน และบุคคลที่จะต้องเข้าถึงอาหารที่เพียงพอตลอดเวลา (ศจินทร์ ประชาสันต์, 2552) ซึ่งความมั่นคงทางอาหารใน 4 มิติ ภายใต้บริบทใหม่ที่ปัญหาที่มีความซับซ้อน เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วย Technology หรือ Disruption ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับปัจเจก ระดับเมือง และระดับโลก

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อศึกษาความมั่นคงทางอาหารของคนเมืองในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (disruption)

**ขอบเขตของเรื่อง :** บทความนี้ศึกษาความมั่นคงทางอาหารใน 4 มิติ ตามความหมายขององค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) ในการเข้าถึงความปลอดภัยด้านอาหารของคนเมืองในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (disruption)

**วิธีดำเนินการวิจัย :** ศึกษาจากเอกสารเป็นหลัก (Documentary Collection) ประกอบกับการลงสำรวจพื้นที่ เพื่อให้เห็นสถานการณ์จริง พร้อมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) คนในพื้นที่จำนวน 6 คน ประกอบด้วยประชากรเมือง และผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



### คำจำกัดความ

ความมั่นคงทางด้านอาหาร หมายถึง การเข้าถึงอาหาร (food access) ที่ปลอดภัยของบุคคล และการมีสิทธิในการเข้าถึงทรัพยากรด้วยตนเอง ทั้งในระดับปัจเจก ครอบครัว และสังคมโดยรวม ให้สามารถเข้าถึงอาหารที่เพียงพอ มีคุณภาพ ปลอดภัยได้ตลอดเวลา

เมือง หมายถึง พื้นที่ที่มีความซับซ้อน มีความหลากหลาย ซึ่งเมืองจะเคลื่อนไปข้างหน้าหรือหยุดชะงัก ส่วนหนึ่งเกิดจากการทำกิจกรรมของคนเมืองแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เมืองในปัจจุบันพิจารณาได้จากลักษณะเชิงพื้นที่และวิถีชีวิตในแบบคนเมือง เช่น มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์กับผู้ครอบครัวน้อย การดำเนินชีวิตประจำวันผูกพันกับเวลา การทำงาน การเดินทาง และการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี หมายถึง การใช้ Technology หรือ Social Media เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านความมั่นคงทางด้านอาหารใน 4 มิติ คือ ความพอเพียง (Availability) การเข้าถึง (Access) การใช้ประโยชน์ (Utilization) และเสถียรภาพ (Stability) ทางอาหารที่ประชาชน ครัวเรือน และบุคคล

### ผลการศึกษาและอภิปรายผล

หากมองย้อนไปแนวคิดความมั่นคงทางด้านอาหารมิใช่เพิ่งเกิดขึ้น แต่มีพัฒนาการของแนวคิดมาตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1970 จนถึงปัจจุบัน โดยแนวคิดความมั่นคงทางด้านอาหารมีความสำคัญและถูกพัฒนาให้มีมิติที่ซับซ้อนตามพลวัตของพื้นที่และความเข้าใจของผู้คนในเรื่องบทบาทของอาหารซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความสำคัญ (วีรลพัชร ประเสริฐศักดิ์, 2558) และมีการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสถานการณ์ ความมั่นคงทางด้านอาหารมีหลากหลายมุมมอง ส่งผลให้มีนิยามเกือบ 200 ความหมาย (Smit, et al, 1996) โดยนิยามกระแสหลักที่ถูกอ้างอิงมากที่สุดจากการประชุมสุดยอดอาหารโลก ในปี ค.ศ.1996 ระบุว่าความมั่นคงทางด้านอาหาร หมายถึง คนทุกคนสามารถเข้าถึงอาหารที่เพียงพอ ปลอดภัยและมีคุณค่าทางโภชนาการได้ตลอดเวลาทั้งในเชิงกายภาพและเศรษฐกิจ โดยตอบสนองต่อความต้องการและความชอบทางอาหารของพวกเขา เพื่อการมีชีวิตที่ดีและแข็งแรง (สจินทร์ ประชาสันต์, 2552) จากความหมายดังกล่าวองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) ให้ความหมายไว้ 4 มิติย่อย ได้แก่ 1) ความเพียงพอของอาหาร (Food Availability) เป็นการมีอาหารในปริมาณที่เพียงพอด้วยคุณภาพที่เหมาะสม โดยได้จากการผลิตภายในประเทศ การนำเข้า รวมถึงความช่วยเหลือทางอาหาร 2) การเข้าถึงอาหาร (Food Access) การเข้าถึงอาหารของบุคคลด้วยการมีสิทธิเข้าถึงทรัพยากรเพื่อให้ได้อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ ทั้งนี้สิทธิหมายถึงกลุ่ม



สินค้าที่บุคคลสามารถควบคุมได้ภายใต้บริบทการจัดการทางกฎหมาย การเมือง เศรษฐกิจและสังคมของชุมชนที่บุคคลอาศัยอยู่ รวมถึงสิทธิตามประเพณี 3) การใช้ประโยชน์ ( Food Utilization) หมายถึง การใช้ประโยชน์จากอาหาร เช่น ความเพียงพอ น้ำสะอาด การรักษาสุขภาพ รวมถึงการมีความรู้ด้านโภชนาการที่เพียงพอเพื่อเข้าถึงภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทางโภชนาการ และ 4) เสถียรภาพ (Stability) ผู้คนมีความมั่นคงด้านอาหาร ประชาชนทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และระดับครัวเรือนต้องเข้าถึงอาหารที่เพียงพอตลอดเวลา โดยไม่เสี่ยงต่อการเข้าถึงอาหารจากผลกระทบรุนแรงที่เกิดขึ้นกระทันหัน เช่น วิกฤตเศรษฐกิจหรือสภาพภูมิอากาศหรือเหตุการณ์ที่เป็นไปตามวงจร เช่นความไม่มั่นคงทางอาหารตามฤดูกาล เป็นต้น

จากนิยามขององค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) หากพิจารณาจะพบว่าความมั่นคงทางด้านอาหารสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และบริบทของโลกและของพื้นที่ที่มีความเชื่อมโยงกัน ส่งผลต่อการเกิดขึ้นของแนวคิดทางเลือก (Food entitlement) เน้นสิทธิการเข้าถึงอาหารของบุคคล โดยผ่านการผลิตอาหาร แรงงานที่เกิดจากการพึ่งพาตนเอง และการค้าที่มีความเป็นธรรมมากขึ้น และพบว่า การเปลี่ยนแปลงแนวคิดความมั่นคงทางด้านอาหารที่สำคัญมี 3 ส่วน (Maxwell, S; 1996; Food and Agriculture Organization of the United Nations, 2000) คือ (1) เปลี่ยนจากการมองระดับมหภาค ซึ่งเน้นการมีและผลิตอาหารระดับประเทศและการสำรองอาหารไปสู่ระดับปัจเจก เน้นการเข้าถึงอาหารแต่เป็นการเข้าถึงตามความพอใจและรูปแบบการบริโภค ซึ่งส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรที่เข้มข้นในการผลิตอาหาร (2) เปลี่ยนจากมุมมองอาหารเป็นตัวนำ (food first perspective) เป็นมุมมองการดำรงชีพ (livelihood perspective) ให้ความสำคัญกับความต่อเนื่องในการจัดการหรือรับมือกับปัญหา (coping) และยุทธศาสตร์การปรับตัวของผู้คนเป็นไปตามห้วงเวลาที่เผชิญกับความขาดแคลน และ (3) เปลี่ยนจากการมองตัวชี้วัดที่เป็นวัตถุ (objective) เป็นมุมมองที่เป็นนามธรรม (subjective) โดยให้ความสำคัญกับมุมมองทางด้านคุณภาพ อาทิ การยอมรับทางวัฒนธรรม ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (human dignity) อิสรภาพ (autonomy) และการพึ่งตนเอง (self-determination) มากกว่าการเน้นตัวชี้วัดแบบเดิมซึ่งเน้นเป้าหมายการบริโภค ความต้องการพลังงาน และสารอาหารในแต่ละวัน

การเปลี่ยนกระบวนทัศน์นี้มีนัยต่อการเปลี่ยนแปลงแนวคิดความมั่นคงด้านอาหารตั้งแต่กลางปี ค.ศ. 1975 ทำให้เกิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการความมั่นคงด้านอาหารในปี ค.ศ. 1990 ในประเด็นความยืดหยุ่น (flexibility) การปรับตัว (adaptability) ความหลากหลาย (diversification) ความสามารถฟื้นคืนสู่ปกติ (resilience) การรับรู้ (perception) รวมถึงมุมมองต่อความมั่นคงด้านอาหารซึ่งต้องมองจากปรากฏการณ์ที่หลากหลาย (multi-objective phenomenon) และตัดสินใจหรือปฏิบัติการบนสถานการณ์หรือบริบทนั้น ๆ การสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารมีความสำคัญกับประชากรเมืองในปัจจุบัน เนื่องจาก





เข้าถึงอาหารของคนเมืองมีลักษณะเปลี่ยนไป ส่งผลต่อความสามารถในการเข้าถึงอาหารปลอดภัย มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ โดยการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารในระดับเมือง และระดับประเทศผ่าน กระบวนการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลด้วยเทคโนโลยีดังเช่นยุคสมัยนี้ นั่นคือ ยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี หรือ Disruption มีความหมายตามพจนานุกรมว่า “การหยุดชะงัก” ซึ่งเกิดจากการพัฒนา Technology โดยมี Social Media เป็น Platform ใหม่ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง มีพลังอำนาจ เพราะฉะนั้นการเปลี่ยนแปลงในยุคสมัยนี้มีความหมายที่ลึกซึ้งมากกว่าการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการเข้ามาเปลี่ยนระบบนิเวศของทุกสิ่งทุกอย่างจากการควบคุมแบบรวมศูนย์ (Centralized) ไปสู่การกระจายอำนาจ (Decentralized) ให้กับทุกคนได้มีสิทธิในการเข้าถึงความมั่นคงด้านอาหารได้ด้วยตนเอง โดยพบว่ามีเปลี่ยนแปลงด้านความมั่นคงทางอาหารเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทเมือง ในปัจจุบันซึ่งประกอบด้วย 4 มิติคือ

(1) ความพอเพียง (Availability) ของปริมาณอาหาร ซึ่งในยุคที่ทุกอย่างใช้เทคโนโลยีเป็น ตัวกลางในการสื่อสาร ทำให้คนเมืองสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาหารที่ปลอดภัยได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตกค้างของสารเคมีในพืชผัก ซึ่งส่งผลให้ ประชาชนเกิดความตระหนักและตื่นตัวต่อการให้ความสำคัญกับการบริโภคมากขึ้น ประชากรเมืองสามารถ

ในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยีคนเมืองสามารถเข้าถึงปริมาณอาหารที่พอเพียงได้จากแหล่ง อาหารที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัยจากสารเคมี รู้แหล่งที่มาและราคาเป็นธรรม ซึ่งการมีเทคโนโลยี สามารถเป็นเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งคนเมืองสามารถเข้าถึงอาหารได้ตลอดเวลา และมีความพอเพียงกับความต้องการ เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการค้นหาแหล่งอาหารที่คนเมือง ต้องการ นอกจากนั้นในปัจจุบันคนเมืองยังสามารถสร้างแหล่งอาหารได้ด้วยตนเอง โดยการปลูกผักกินเองใน ครัวเรือน แม้จะเป็นเพียงจุดเริ่มต้นเล็กๆ แต่ก็ช่วยให้คนเมืองสามารถเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัยและปริมาณ อาหารที่เพียงพอด้วยตนเอง

ดังนั้นในมิติความพอเพียงของปริมาณอาหาร

(2) การเข้าถึง (Access) ทรัพยากรที่พอเพียงของบุคคลเพื่อได้มาซึ่งอาหารที่เหมาะสมและมี โภชนาการ ซึ่งในยุคพลิกผันทางเทคโนโลยีการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และข่าวสารที่เกี่ยวกับอาหารปลอดภัยเป็น สิ่งที่สำคัญ เนื่องจากการมีข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ทันทีและหลายแหล่งข้อมูล จะทำให้คนเมืองได้รับข้อมูลที่ ดีและมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งสามารถนำไปสู่การเข้าถึงอาหารที่ดี มีคุณภาพ และปลอดภัยได้ ทั้งนี้คนเมือง กลุ่มที่สนใจอาหารสุขภาพสามารถเข้าถึงแหล่งอาหารอาหารสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ง่ายและสะดวก มากขึ้น ซึ่งสามารถตอบการใช้ชีวิตประจำวันของคนเมืองได้ นอกจากนั้นการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือยังทำ



ให้คนเมืองสามารถเข้าถึงบริการด้านอาหารได้อย่างรวดเร็ว เช่น การใช้บริการ Food Panda, Grabbike ซึ่งเป็นการบริการส่งอาหารผ่าน Application โดยการบริการดังกล่าวสามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตของคนเมืองในปัจจุบัน

(3) การใช้ประโยชน์ (Utilization) ด้านอาหารผ่านอาหารที่เพียงพอ การรักษาสุขภาพและสุขอนามัยเพื่อที่จะเข้าถึงภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทางโภชนาการ โดยการเข้าสู่ยุคพลิกผันทางเทคโนโลยีส่งผลให้คนเมืองสามารถเข้าถึงแหล่งอาหารและอาหารที่เป็นประโยชน์ได้ด้วยตนเอง นำพามาสู่ความสามารถในการเลือกเข้าถึงประโยชน์และคุณภาพของอาหาร เช่น อาหารหรือผักปลอดสารพิษ และข้อมูลทางโภชนาการเป็นต้น แต่ในทางกลับกันเทคโนโลยีอาจกลายเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงการบริโภคที่เกินปริมาณที่ร่างกายควรได้รับในแต่ละวัน

(4) เสถียรภาพ (Stability) ทางอาหารที่ประชาชน คริวเรือน และบุคคลสามารถเข้าถึงอาหารที่เพียงพอตลอดเวลา ซึ่งการมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สำคัญให้คนเมืองสามารถสร้างความมั่นคงทางอาหารแบบข้ามพื้นที่ได้ ความหมายคือ คนเมืองสามารถสร้างเครือข่ายอาหารปลอดภัยและอาหารทั่วไปจากพื้นที่อื่น ๆ ทั้งในระดับจังหวัด ข้ามจังหวัด ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับโลกได้ ดังนั้นยุคของการพลิกผันทางเทคโนโลยีจึงสามารถสร้างเสถียรภาพทางอาหารให้กับคนเมืองได้ยุคในปัจจุบัน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสำหรับคนเมืองในปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตามความมั่นคงทางด้านอาหารของคนเมืองทั้ง 4 มิติ อาจมีผลกระทบต่อคนเมืองในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันออกไป เช่น กลุ่มคนด้อยโอกาสหรือกลุ่มจนเมืองที่ไม่มีโอกาสในการใช้เครื่องมือทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้ไม่เท่าทันสถานการณ์และสภาพปัญหา รวมทั้งก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำของคนเมืองมาก

ทั้งนี้ความมั่นคงทางด้านอาหารใน 4 มิติ นำไปสู่ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร การเข้าถึงอาหารปลอดภัย มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางโภชนาการ ซึ่งเชื่อมโยงสัมพันธ์กับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป แตกต่างกันไปตามมุมมอง นอกจากนี้การศึกษาของ Hamm, M.W. & Bellows, A.C. (2003) เสนอแนวคิดความมั่นคงด้านอาหารที่เกิดจากแนวคิดสิทธิทางอาหาร (food rights) และความมั่นคงที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความเสมอภาคทางสังคม (social equity) โดยผสมผสาน 3 แนวคิด ประกอบด้วย 1) แนวคิดเศรษฐกิจของมนุษย์และสิทธิทางสังคม (social rights) 2) การเสริมพลังชุมชน (community empowerment) การพึ่งตนเอง (self-reliance) และ 3) ความเข้าใจอย่างเป็นระบบต่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนภายใต้ระบบอาหารทั้งการผลิตอาหาร การกระจายและการบริโภคอาหารอย่างยั่งยืน ดังนั้นความมั่นคงทางด้านอาหารใน 4 มิติ ประกอบด้วย ความพอเพียง (Availability) การเข้าถึง (Access) การใช้ประโยชน์ (Utilization) และเสถียรภาพ (Stability) ถูกเชื่อมโยงเข้าหากันด้วยเทคโนโลยี



ทำให้ประชากรเมืองสามารถเข้าถึงอาหารได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาหารที่ส่งผลต่อสุขภาพและเป็นแนวทางให้คนสามารถพึ่งตนเองได้

ดังนั้นหากพิจารณาปรากฏการณ์ข้างต้นจะเห็นว่ายุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruption หรือ Digital Disruption) ถือว่ามีคุณูปการต่อการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารของประชากรเมือง เพราะทำให้ประชากรหรือผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเข้าถึงแหล่งอาหาร และสามารถเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัย มีคุณภาพ และมีโภชนาการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้บทบาทของยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruption หรือ Digital Disruption) ส่งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อาหารมีทางเลือกในการจัดการตนเอง ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนห่วงโซ่อาหารของเมืองให้มีความมั่นคงสอดคล้องกับบริบทเมืองในปัจจุบันมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruption หรือ Digital Disruption) ยังมีข้อจำกัดหลายประการเช่นเดียวกัน เช่น การเข้าถึงข้อมูลผ่าน Application ของคนบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ การเข้าไม่ถึงเครื่องมือการสื่อสาร การเข้าไม่ถึง Internet เป็นต้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว คนด้อยโอกาสและคนจนเมือง รวมทั้งมีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำของประชากรเมืองเพิ่มมากขึ้น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีมาตรการในการจัดการที่มีระบบและคุณภาพอย่างแท้จริง เพื่อให้ประชากรทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงความมั่นคงทางด้านอาหารในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruption หรือ Digital Disruption) ได้อย่างเสมอภาคกัน

#### การอภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องความมั่นคงทางด้านอาหารของคนเมืองในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยีมีการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารใน 4 มิติ คือ (1) ความพอเพียง (Availability) ของปริมาณอาหาร (2) การเข้าถึง (Access) ทรัพยากรที่พอเพียงของบุคคล (3) การใช้ประโยชน์ (Utilization) ด้านอาหารผ่านอาหารที่เพียงพอ การรักษาสุขภาพและสุขอนามัยเพื่อที่จะเข้าถึงภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทางโภชนาการ และ (4) เสถียรภาพ (Stability) ทางอาหารที่ประชาชน ครัวเรือน และบุคคลจะสามารถเข้าถึงอาหารที่เพียงพอตลอดเวลา โดยเชื่อว่าความมั่นคงทางอาหารทั้ง 4 มิติมีแนวคิดที่สำคัญที่สามารถนำมาใช้กับความมั่นคงทางด้านอาหารในบริบทปัจจุบันคือ 1) เปลี่ยนจากการมองความมั่นคงทางด้านอาหารในระดับมหภาคที่เน้นการมีและการผลิตอาหารระดับประเทศไปเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับปัจเจกมากขึ้น 2) เปลี่ยนจากมุมมองอาหารเป็นตัวนำ (food first perspective) เป็นมุมมองการดำรงชีพ (livelihood perspective) ให้ความสำคัญต่อการจัดการหรือรับมือกับปัญหาและการปรับตัวของผู้คนซึ่งเป็นไปตามช่วงเวลา 3) เปลี่ยนจากการมองตัวชี้วัดที่





เป็นวัตถุประสงค์ (objective) เป็นมุมมองที่เป็นนามธรรม (Subjective) ซึ่งให้ความสำคัญกับมุมมองทางด้านคุณภาพ เช่น การยอมรับทางวัฒนธรรม คัดค้านความเป็นมนุษย์ และการพึ่งตนเอง ซึ่งภายใต้ความเชื่อข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารของคนเมืองที่มองว่าเทคโนโลยีจะเป็นตัวช่วยหรือสนับสนุนให้คนเมืองสามารถเข้าถึงความรู้ และเข้าถึงอาหารได้ด้วยตนเอง คนเมืองสามารถจัดการรับมือและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น คนเมืองสามารถสร้างแหล่งอาหารได้ด้วยตนเองเมื่อต้องเผชิญกับอาหารที่มีสารพิษตกค้าง ความเสี่ยงที่เกิดจากภัยพิบัติต่าง ๆ รวมถึงให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหารมากขึ้น เช่น อาหารปลอดภัย ปลอดภัยพิษ การรู้แหล่งที่มาของอาหาร เป็นต้น ซึ่งปฏิบัติการดังกล่าวที่กำลังเกิดขึ้นจะทำให้คนในสังคมมีสุขภาพที่ดีมากขึ้นจากการใช้ข้อมูลในการเข้าถึงแหล่งอาหาร รวมทั้งมีศักดิ์ศรีและสามารถพึ่งตนเองได้ ทั้งนี้หากพิจารณาตามแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Hamm, M.W. & Bellows, A.C. (2003) ซึ่งเสนอแนวคิดความมั่นคงด้านอาหารที่เกิดจากแนวคิดสิทธิทางอาหาร (food rights) และความมั่นคงที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความเสมอภาคทางสังคม (social equity) อย่างไรก็ตามแม้ในระดับปัจเจกจะมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความเชื่อดังกล่าวข้างต้น แต่ในส่วนของภาครัฐยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับระดับนโยบายในการออกมาตรการรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหาร เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก และทั่วถึง รวมทั้งการมีนโยบายที่เท่าทันต่อสถานการณ์ซึ่งจะทำให้ประเทศสามารถปรับเปลี่ยนตัวเองได้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้

### บทสรุป

โดยนิยามความมั่นคงทางด้านอาหาร ส่วนใหญ่เป็นคำนิยามกระแสหลักที่ถูกอ้างอิงมากที่สุด คือ ความมั่นคงทางด้านอาหารที่คนทุกคนสามารถเข้าถึงอาหารที่เพียงพอ ปลอดภัยและมีคุณค่าทางโภชนาการ ได้ตลอดเวลา ซึ่งมี 4 มิติย่อยคือ (1) ความพอเพียง (Availability) ของปริมาณอาหาร ทำให้คนเมืองสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาหารที่ปลอดภัยได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความตระหนักและตื่นตัวต่อการให้ความสำคัญกับการบริโภคมากขึ้น (2) การเข้าถึง (Access) ทรัพยากรที่พอเพียงของบุคคลเพื่อได้มาซึ่งอาหารที่เหมาะสมและมีโภชนาการ คนเมืองสามารถรับรู้และเข้าถึงข่าวสารที่เกี่ยวกับอาหารปลอดภัย เนื่องจากการมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ทันทีและหลายแหล่งข้อมูล (3) การใช้ประโยชน์ (Utilization) ด้านอาหารผ่านอาหารที่เพียงพอ การรักษาสุขภาพและสุขอนามัยเพื่อที่จะเข้าถึงภาวะความเป็นอยู่ที่ดีทางโภชนาการ นำพามาสู่ความสามารถในการเลือกเข้าถึงประโยชน์และคุณภาพของ



## โครงการประชุมวิชาการทางวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 “การพลิกฟื้นทางเทคโนโลยี DISRUPTION”

อาหาร เช่น อาหารหรือผักปลอดสารพิษ และข้อมูลทางโภชนาการ เป็นต้น (4) เสถียรภาพ (Stability) ทางอาหารที่ประชาชน คร่ำเรื้อน และบุคคลสามารถเข้าถึงอาหารที่เพียงพอตลอดเวลา โดยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สำคัญให้คนเมืองสามารถสร้างความมั่นคงทางอาหารแบบข้ามพื้นที่ และสามารถสร้างเครือข่ายอาหารปลอดภัยและอาหารทั่วไปได้ แต่อย่างไรก็ตามจากนิยามข้างต้นหากพิจารณาจะพบว่าความมั่นคงทางด้านอาหารเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และบริบทของโลกและของพื้นที่ ส่งผลต่อการเกิดขึ้นของแนวคิดทางเลือก (Food entitlement) ซึ่งเน้นสิทธิการเข้าถึงอาหารของบุคคล โดยผ่านการผลิตอาหาร แรงงานที่เกิดจากการพึ่งพาตนเอง และการค้าที่มีความเป็นธรรมมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อประชากรเมืองในหลากหลายมิติตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ สามารถเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัย มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารในปัจจุบันซึ่งพยายามยึดโยงผู้คนในสังคมและมีกระบวนการสร้างกลุ่มร่วมกันผ่านการสื่อสารและการเข้าถึงด้วยเทคโนโลยีดังเช่นในยุคสมัยนี้ คือ ยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruption)

การสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารของประชากรเมืองผ่านเครื่องมือซึ่งเป็น Digital Technology ส่งผลให้ประชากรเมืองซึ่งมีหลากหลายกลุ่มสามารถเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัย มีคุณค่า และโภชนาการได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้ตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีประชากรอีกหลายกลุ่มเช่นกันที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาหาร รวมทั้งไม่สามารถเข้าถึงอาหารที่ปลอดภัยได้ ส่วนหนึ่งมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือสื่อสารได้ เนื่องจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของตนเองและครอบครัว ดังนั้นจากข้อจำกัดข้างต้นนำมาสู่ข้อเสนอแนะเพื่อให้ประชากรเมืองทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสมอภาคกัน โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1) ภาครัฐร่วมกับภาควิชาการ ภาคเอกชน ทำความเข้าใจประชากรเมือง และสนับสนุนส่งเสริมด้านความรู้เกี่ยวกับยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยี (Disruption) โดยพิจารณาและจัดกระบวนการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเสมอภาคกันในสังคม เนื่องจากสถานภาพของคนในสังคมไม่เหมือนกัน โอกาสจึงไม่เท่าเทียมกันทำให้เกิดอุปสรรคในการเข้าถึงโอกาส เกิดความไม่เสมอภาคกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้กลุ่มคนด้อยโอกาสที่สุดหรือคนเมืองที่มีโอกาสน้อยที่สุด ต้องได้รับการช่วยเหลือส่งเสริมมากที่สุด เพื่อให้สามารถเข้าถึงความมั่นคงทางด้านอาหารในยุคการพลิกผันทางเทคโนโลยีได้

2) ผู้ค้าร่วมกับผู้พัฒนา Application จัดทำระบบมาตรฐานร่วมกัน ตั้งแต่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการบริการ (ออนไลน์) ระบบการส่งซึ่งต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการส่งสินค้า ดังนั้นผู้พัฒนา Application ควรมีการอบรมและฝึกพนักงานให้มีคุณสมบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ผู้ให้บริการต้องมีระเบียบ สุภาพ และรักในงานบริการ)



3) ในระดับนโยบายภาครัฐจำเป็นต้องออกกฎหมาย สิทธิบัตร และลิขสิทธิ์ต่างๆ เพื่อใช้กับผู้คนในพื้นที่ และมีความเท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

4) ภาครัฐร่วมกับภาควิชาการ ภาคเอกชน พัฒนาระบบ Internet สาธารณะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ และเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและสามารถเชื่อมโยงเครือข่าย Internet ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการระบบและกฎเกณฑ์ในการเข้าใช้งาน

ทั้งนี้ข้อเสนอดังกล่าวข้างต้นเป็นเพียงข้อเสนอบางส่วนในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Digital Technology ให้มีคุณภาพและเพื่อให้ประชาชนเมืองทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น ซึ่งการพัฒนาระบบจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาเมืองที่มีประสิทธิภาพและน่าอยู่มากขึ้น

### บรรณานุกรม (References)

Food and Agriculture Organization of United Nations (FAO). (2000). UNAIDS/FAO: HIV/AIDS Epidemic is Shifting from Cities to Rural Areas-New Focus on Agriculture Policy Needed. Retrieved October.

Food and Agriculture Organization of United Nations (FAO). (2000). UNAIDS/FAO: HIV/AIDS Epidemic is Shifting from Cities to Rural Areas-New Focus on Agriculture Policy Needed. Retrieved October.

Maxwell, S. (1996). Food security: a post-modern perspective. Volume 21, Issue 2, May 1996, Pages 155-170.

Michael. W.Hamm&Anne C.Bellows. (2003). Community Food Security and Nutrition Educators. Department of Nutritional Sciences, Rutgers, The State University of New Jersey, New Brunswick, New Jersey.

Smit,Jac, Nasr,Joe, Ratta,Annu. (1996). Urban Agriculture Food, Jobs and Sustainable Cities. United Nations Development Programme, New York, NY, USA. Publication Series for Habitat II. Vol.1.

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2561). The year of disruption. เข้าถึงได้จาก: [https://www.capgemini-consulting.com/resource-file-access/resource/pdf/digital\\_disruption\\_1.pdf](https://www.capgemini-consulting.com/resource-file-access/resource/pdf/digital_disruption_1.pdf).

คณินิจ อนุโรจน์ (2562). Handing Disruption (Special Article). Royal Thai Air Force Medical Gazette. Vol.65 No.1 January-April 2019.





โครงการประชุมวิชาการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3  
“การรุกรานวิถีทางในยุค DISRUPTION”

วิรัชพัชร ประเสริฐศักดิ์ (2558). ความมั่นคงทางอาหาร: จากพัฒนาการเกษตรสู่เศรษฐกิจพอเพียง. วารสาร  
การเมืองการปกครอง ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 มีนาคม-สิงหาคม 2558.

ศจินทร์ ประชาสันต์. (2552). การพัฒนาดัชนีชี้วัดความมั่นคงทางอาหาร ภายใต้ “โครงการขับเคลื่อนประเด็น  
เกษตรและอาหารเพื่อสุขภาพตามมติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 1 พ.ศ.2551 สู่การปฏิบัติ”.  
สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.

สุขภาพคนไทย. (2562). ความ (ไม่) มั่นคงทางอาหารจากโลก...ถึงไทย, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
[http://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2011/thai2011\\_21.pdf](http://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2011/thai2011_21.pdf) [27  
พฤศจิกายน 2562].



การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน

อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

Coastal erosion prevention management of Na Saton Subdistrict Municipality,  
Hua Sai District, Nakhon Si Thammarat Province

นางสาวเนตรนภา สักดีสง<sup>1</sup> นางสาววันวิสา รอดภัย<sup>2</sup> ดร.อุมาพร กาญจนคลอด<sup>3</sup>

นางสาวธารินี จริยาปยุคล์เลิศ<sup>4</sup>

Miss Netnapa Saksong Miss Wanwisa Rodpai Dr.Umaporn Kanjanaklod  
and Miss Tharinee Jariyapayuklert

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน 2)ศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน และ3)เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มี 4 ด้าน คือ 1) ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความปลอดภัยเพียงพอต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ 2) ด้านการป้องกันปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติมีการดำเนินกิจกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งในบริเวณชายฝั่งที่ถูกกัดเซาะ 3) ด้านการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง ให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดที่เกิดความเสียหายจากการกัดเซาะ และมีแนวทางการแก้ไขปัญหาที่คืออนาคตข้างหน้าจะมีการบูรณาการร่วมจากหน่วยงานต่างๆ และ 4) การฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่งมีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล การเพิ่มพื้นที่ป่าไม้โดยเฉพาะแนวริมคลองหัวไทร-ปากพนังเพื่อรักษาระบบนิเวศน์ให้สมบูรณ์ ปัจจัยที่ส่งต่อการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน 4) ด้านการอำนวยความสะดวก 5) ด้านการประสานงาน 6) ด้านการรายงาน และ7) ด้านการงบประมาณ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ผู้เขียนร่วม)

<sup>2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ผู้เขียนร่วม)

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Corresponding author, E-mail: jaaooka@hotmail.com

<sup>4</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (ผู้เขียนร่วม)



การจัดการการป้องกันการกัดเซาะ ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก”

**คำสำคัญ:** การจัดการ, การป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเล; เทศบาลตำบลหน้าสตน

### Abstract

The purpose of this research was to study 1) Coastal erosion prevention management of Na Saton Subdistrict Municipality 2) Study the factors that affect the coastal erosion management of Na Saton Subdistrict Municipality and 3) to study public opinion on management of erosion prevention of Na Saton Subdistrict Municipality, Hua Sai District, Nakhon Si Thammarat Province. The study indicated that The coastal erosion prevention management of Na Saton Subdistrict Municipality, Hua Sai District, Nakhon Si Thammarat has 4 aspects which are 1) the aspect of natural balance of the coast, development, improvement and maintenance of the infrastructure to be safe, sufficient, continuous and effective. 2) In the prevention of natural coastal erosion problems There are activities. To solve the problem of coastal erosion in the coastal area that is eroded 3) Solving coastal erosion problems Providing constant assistance to damage caused by erosion and there is a way to solve the problem, that is, the future will be integrated from various agencies, and 4) the restoration of coastal stability, conservation and restoration of natural resources by the sea. Increasing forest area, especially along the Hua Sai - Pak Phanang canal to maintain a complete ecological system Factors affecting the coastal erosion of Na Saton Subdistrict Municipality include 1) Planning 2) Organization 3) Personnel management 4) Administration 5) Coordination 6) Reporting and 7) Budgeting. Public opinion on erosion prevention management of Na Saton Subdistrict Municipality, Hua Sai District, Nakhon Si Thammarat Province in general, there is a high level of opinions.

**Keyword:** Management; prevention of coastal erosion; Na Saton Subdistrict Municipality





## 1. บทนำ

ประเทศไทยประสบกับปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งในระดับที่ค่อนข้างรุนแรงส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างกว้างขวางรวมทั้งเกิดการสูญเสียพื้นที่ชายฝั่งทะเลและชายหาดปีละจำนวนไม่น้อย ปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะพื้นที่ที่เป็นแหล่งชุมชนหรือแหล่งท่องเที่ยว จากการศึกษาของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง พบว่าชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทยที่ประสบปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งอย่างรุนแรง มีระยะทางรวมกันมากกว่า 160 กิโลเมตร หรือประมาณร้อยละ 7.78 ของแนวชายฝั่งสำหรับชายฝั่งทะเลด้านอันดามันแม้มีปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งน้อยกว่า แต่ยังมีพบว่ามีแนวชายฝั่งทะเลยาวประมาณ 8 กิโลเมตร หรือร้อยละ 0.73 ที่มีปัญหาการกัดเซาะระดับปานกลางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในท้องถิ่น ได้มีการดำเนินการจัดทำแนวป้องกันคลื่นและโครงสร้างป้องกันคลื่นไว้ในหลายพื้นที่แล้ว ซึ่งในบางพื้นที่สามารถบรรเทาปัญหาและลดผลกระทบได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีชายฝั่งทะเลอีกจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังพบว่ามีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวในบางพื้นที่หรือบางบริเวณได้ขยายขอบเขตการกัดเซาะชายฝั่งออกไปมากขึ้นกว่าเดิมอีกด้วย (กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, 2558 : ก)

จังหวัดนครศรีธรรมราช นับเป็นจังหวัดในลำดับแรกๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการกัดเซาะชายฝั่งรุนแรง โดยมีพื้นที่ชายฝั่งที่เปลี่ยนแปลงอย่างมาก ชายฝั่งที่อยู่ในสภาพปกติไม่ถึงครึ่งของความยาวชายฝั่งทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกัดเซาะชายฝั่งในระดับรุนแรงมีเกิดขึ้นมากกว่าในอดีต และทำให้เกิดการเปลี่ยนทิศทางการของกระแสน้ำทะเล โดยมีผลให้เกิดการสะสมตัวของตะกอนด้านใต้ของโครงสร้างฯ แต่มีการกัดเซาะอย่างรุนแรงด้านทิศเหนือของโครงสร้างฯ โดยเกิดการกัดเซาะชายฝั่งต่อกันไปเรื่อย ๆ และรุกรามไม่มีที่สิ้นสุดทุกโครงสร้างชายฝั่งที่มี ทั้งนี้ เนื่องจากการที่มีโครงสร้างชายฝั่งเป็นสิ่งแปลกปลอมที่รุกรกลงไปในทะเล และรบกวนระบบสมดุลชายฝั่ง ทำให้ชายฝั่งต้องการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในภาวะสมดุลใหม่ตลอดเวลา (สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, 2562 : 6)

เทศบาลตำบลหน้าสตนอยู่ใน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นชุมชนหนึ่ง ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงชายฝั่งอย่างรุนแรงเกิดจากกระบวนการทางธรรมชาติ ลมมรสุม ลมพายุ ปรากฏการณ์น้ำขึ้น-น้ำลง เป็นต้น แต่การกัดเซาะชายฝั่งทะเลเป็นปัญหาหนักมากของหมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 สภาพชายฝั่งทะเลและทัศนียภาพที่เปลี่ยนไป ประชาชนทุกคนต่างเห็นความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ วิถีชีวิตของตนเองและเพื่อนบ้านที่ต้องย้ายที่ทำกิน หรือเปลี่ยนอาชีพ จากที่ธรรมชาติเปลี่ยนแปลงโดยจาก ธรรมชาติเองหรือมนุษย์กระทำด้วยทำให้เกิดผลกระทบเป็นอย่างมากชาวบ้านที่มีที่ดินอยู่นอกแนวถนนและติดทะเลเคยทำเกษตรกรรมทำนาเกลือ ปัจจุบันนี้ทั้งบ้านที่ดิน นาเกลือได้กลายเป็นทะเลไปหมดแล้วชาวบ้านบางคนยังมีความหวังว่าจะได้ที่ดินกลับคืนมาจากทะเล เนื่องจากได้เห็นว่ามีบางที่เมื่อมีการสร้างเขื่อนกันคลื่นด้วยหินแล้วมีทรายมาตกตะกอน ทำให้ ชายหาดงอกออกไปในทะเลแต่ที่ผ่านมากการป้องกันทำได้ไม่ทันกับความเสียหายที่เกิดขึ้นการแก้ไขยังมีผลกระทบต่อชาวบ้านในหลายด้านการกัดเซาะชายฝั่ง ได้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรชีวภาพชายฝั่ง



ทะเล เช่น การลดลงของ ปริมาณสัตว์น้ำ ความเสื่อมโทรมของ ป่าชายเลน ปะการังและหญ้าทะเล การสูญเสีย ที่ดินที่มี ศักยภาพ ในการใช้ประโยชน์ การสูญเสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมบ้านเรือนและสิ่งปลูกสร้างที่ ได้รับความเสียหาย รวมถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจในระดับประเทศจากการสูญเสียความสวยงาม ของชายฝั่ง นำมา ซึ่งการสูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยว รัฐบาลต้องสูญเสียงบประมาณในการ ดำเนินการป้องกันและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การสร้างกำแพงกันคลื่น การสร้างรอดักตะกอน เป็นต้น รวมถึงผลกระทบต่อด้านสังคม อัน เกิดจากการสูญเสียพื้นที่ดินอันเป็นที่ตั้งถิ่นฐานของชุมชน ริมชายฝั่งทะเลส่งผลกระทบต่อจำนวนประชากร จำนวน 4 หมู่บ้าน ปัญหาการอพยพย้ายถิ่นไปสู่ พื้นที่อื่น เป็นต้น (เทศบาลตำบลหน้าสตน, 2561 : 77) ดังนั้น ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้า สตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ว่าสาเหตุและผลกระทบจากการกัดเซาะชายฝั่งที่มีต่อชุมชน ชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราชจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องม ีการศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อผลกระทบต่อ การป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ได้รับผลกระทบจากการกัดเซาะชายฝั่งโดยมีพื้นที่ชายฝั่งที่ เปลี่ยนแปลงอย่างมาก ชายฝั่งที่อยู่ในสภาพปกติไม่ถึงครึ่งของความยาวชายฝั่งทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกัดเซาะชายฝั่งในระดับรุนแรงมีเกิดขึ้นมากกว่าในอดีต โดยส่วนใหญ่เป็นผลมาจากกิจกรรมมนุษย์และ ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอ หัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้า สตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะ ของเทศบาลตำบล หน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

## 3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบถึงการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งต่อผลกระทบต่อ การป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบล หน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

3.3 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของ เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช



3.4 ผลของการวิจัยครั้งนี้ เรื่องการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางในการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่ง ให้แก่ชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ ได้

#### 4. สมมติฐานของการวิจัย

4.1 เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง

4.2 ปัจจัยด้านการวางแผนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 ประชาชนเทศบาลตำบลหน้าสตนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งด้านการป้องกันปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ อยู่ในระดับมาก

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

##### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

5.1.1 เพื่อศึกษาการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.1.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะ ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช

##### 5.2. ขอบเขตด้านตัวแปร

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรดังนี้





### 5.2.1 ตัวแปรต้น

ปัจจัยที่ส่งต่อผลกระทบต่อการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสของเทศบาลตำบลหน้าสติน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. การวางแผน( planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (Staffing)
4. การอำนวยการ( Directing)
5. การประสานงาน (Coordinating)
6. การรายงาน( Reporting )
7. การงบประมาณ( Budgeting)

### 5.2.2 ตัวแปรตาม

การจัดการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสของเทศบาลตำบลหน้าสติน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

- 1.การปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ
- 2.การป้องกันปัญหาการกักตุนเชื้อไวรัสโดยธรรมชาติ
- 3.การแก้ไขปัญหาการกักตุนเชื้อไวรัส
- 4.การฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่ง

### 5.3.ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องการจัดการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสของเทศบาลตำบลหน้าสติน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาที่จะศึกษาไว้ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม – พฤศจิกายน พ.ศ.2562

### 5.4.ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวินิจฉัยการจัดการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสของเทศบาลตำบลหน้าสติน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ศึกษาไว้ดังนี้ คือ พื้นที่ที่ติดชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตินได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านหน้าสติน (หัวอ้ายด้วน) หมู่ที่ 3 บ้านหน้าศาล หมู่ที่ 4 บ้านบาง หมู่ที่ 7 บ้านหน้าศาล และหมู่ที่ 8 บ้านเกาะยาว เทศบาลตำบลหน้าสติน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช



## 6. วิธีดำเนินการวิจัย

**6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสโควิด-19 ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่จะศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

6.1.1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประชาชนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,469 ครัวเรือน ๆ ละ 1 คน โดยศึกษาตัวแทนครัวเรือนที่เป็นหัวหน้าครอบครัว หรือตัวแทนที่บรรลุนิติภาวะในแต่ละครัวเรือน (สำนักทะเบียนอำเภอหัวไทร, 2560) ซึ่งมีพื้นที่ติดกับชายฝั่งทะเลซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่ที่มีผลกระทบจากการกักตุนเชื้อไวรัสโควิด-19 มากกว่าหมู่บ้านอื่นๆ ในเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) จำนวน 375 คน

6.1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคลากรของเทศบาลตำบลหน้าสตน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องการจัดการการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสโควิด-19 ในพื้นที่เทศบาลตำบลหน้าสตน จำนวน 7 คน ได้แก่ 1) นายประดับ แก้วพลับ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลหน้าสตน 2) นายประทีป คงตุก ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลหน้าสตน 3) จ.ส.ท.อุดม ดีแก้ว ตำแหน่ง นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 2,3,7, และหมู่ 8 ตำบลหน้าสตน

## 6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบตอบเองและสัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่องการจัดการการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสโควิด-19 ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช

6.2.1. เครื่องมือเชิงปริมาณ ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับการจัดการการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสโควิด-19 ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยวิธีดำเนินการดังนี้

1.1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการการป้องกันการกักตุนเชื้อไวรัสโควิด-19 ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

1.2.1) แบบสอบถามสำหรับประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้



**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยเป็นคำถาม ที่มีหลายคำตอบให้เลือก

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

1.3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเป็นปรนัย (Objectivity)

1.4) นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6.2.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เพื่อใช้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจนได้ข้อมูลที่อิ่มตัวจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

6.2.1) แบบสัมภาษณ์

6.2.1).ศึกษาเอกสารสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตนอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

6.2.2 ).สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างอาศัยกรอบแนวคิดในการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ตามประเด็นในการศึกษาเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

**ตอนที่ 2** แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช

**ตอนที่ 3** แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช

6.2.2) การสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยจะทำการสนทนาในประเด็นการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช และปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช





6.2.3) แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ผู้วิจัยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการสังเกตในพื้นที่ตำบลหน้าสตนในประเด็นการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช และปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทรจังหวัดนครศรีธรรมราช

### 6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

#### 6.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ

- 1.ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
- 3.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
- 4.ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและ รับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- 5.นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์ สรุปผลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### 6.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ

- 1.ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง
- 2.ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก
- 3.นำผลการศึกษาจากแบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์พรรณนาและสรุปผล

### 6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยหาค่าข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย ดังนี้

- 1.การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
- 2.การหาค่าเฉลี่ย หรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช



3. การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการกระจายข้อมูล
4. ส่วนคำถามปลายเปิดในการตอบแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์เนื้อหา
5. ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนามาวิเคราะห์ ประกอบกับการบรรยายขั้นต้น หรือวิธีการต่าง ๆ โดยการนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## 7. สรุปผลการวิจัย

7.1 เพื่อศึกษาการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า

### 7.1.1 การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

หัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ พบว่า การจัดการการป้องกันการกัดเซาะของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความสำคัญในการช่วยเหลือในกรณีที่เกิดวาตภัยหรือเกิดขึ้นในช่วงคลื่นลมแรง ช่วงเดือนตุลาคม – เดือนมกราคมของทุกปี เมื่อก่อนมีการช่วยเหลือแบบไม่ได้บูรณาการณอย่างเป็นระบบ จะเป็นการช่วยเหลือแบบทันท่วงที หมายถึงว่าเมื่อเกิดการกัดเซาะขึ้นเมื่อน้ำทะเลหนุนสูง เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช และ ทางเทศบาลให้ความช่วยเหลือในจุดที่สำคัญๆ ที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดการกัดเซาะโดยฉับพลัน และที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการกัดเซาะเทศบาลก็จะใช้หินใหญ่ไปถม ในปีต่อมา ก็จะมีการบูรณาการณอย่างเป็นระบบ ก็คือ กรมเจ้าท่าและกรมโยธาธิการและผังเมือง มาแก้ไขปัญหาการกัดเซาะให้ ทำให้ตอนนี้ก็ไม่ได้เกิดผลกระทบการกัดเซาะมากเท่าไรแล้ว ทำให้ลดปัญหาการกัดเซาะได้มากใน 2 ปี ที่ผ่านมา แต่ก่อนหน้านั้นมีผลกระทบเยอะพอสมควร ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ คือ การป้องกันก่อนเกิดเหตุเทศบาล จะไปถม หิน ททราย ในจุดที่เกิดการกัดเซาะซ้ำๆ เทศบาลเอาหินใหญ่ไปถม เอาทรายไปกั้น เอาทรายจากพื้นที่เดิมมายกระดับเพื่อใช้กันตลิ่ง

7.1.2 การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการป้องกันปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติพบว่าเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการดำเนินกิจกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งในบริเวณชายฝั่งที่ถูกกัดเซาะ ทั้งการใช้รูปแบบที่สอดคล้องธรรมชาติ เลียนแบบธรรมชาติ หรือใช้โครงสร้างทางวิศวกรรม ตลอดจนการแก้ไขที่ ต้นเหตุของปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง เช่น การรื้อถอนหรือปรับปรุงรูปแบบสิ่งก่อสร้างที่ขวางการเคลื่อนที่ของตะกอนชายฝั่ง การปลูกป่า และการ ถ่ายทอดทราย เป็นต้นได้มีการสร้างเขื่อนกันทรายและคลื่น เขื่อนป้องกันการกัดเซาะ และเขื่อน ป้องกันตลิ่งพัง 1. เอาหินใหญ่ไปกั้นในจุดที่เกิดเหตุบ่อยๆ 2. ถ้าเกิดขึ้นในช่วงเหตุฉุกเฉิน เทศบาลก็จะใช้กำลังคนไปให้ความช่วยเหลือ เช่น อปพร. จิตอาสา ร่วมด้วยช่วยกันใส่กระสอบทรายไปกั้นในจุดที่เกิดการกัดเซาะ เพื่อไม่ให้เข้าไปในบ้านเรือนของประชาชน



7.1.3 การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง พบว่าเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดที่เกิดความเสียหายจากการกัดเซาะ และมีการวางแผนแนวทางการแก้ไขปัญหาที่คือนาคตข้างหน้าจะมีการบูรณาการร่วมจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ กรมเจ้าท่า กรมโยธาธิการและผังเมืองจะมีการร่วมมือกันกับเทศบาล จะให้เทศบาลร้องขอไปว่าจะจัดการป้องกันโดยการใช้นหินใหญ่จะเป็นโครงการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทั้งหมดของเทศบาลตำบลหน้าสตน

7.1.4 การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่ง พบว่าเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล การเพิ่มพื้นที่ป่าไม้โดยเฉพาะแนวริมคลองหัวไทร-ปากพั่น เพื่อรักษาระบบนิเวศน์ให้สมบูรณ์ รณรงค์ให้มีการรักษาความสะอาด การกำจัดขยะให้ถูกวิธี การฟื้นฟูก็มาจากความร่วมมือประชาชนทุกคน คำว่าฟื้นฟูมาจากสิ่งที่เกิดขึ้นจากชายฝั่ง สาเหตุปัจจัยที่ทำให้ชายฝั่งทะเลเกิดการกัดเซาะนั้นมีสองปัจจัยหลัก ได้แก่ กระบวนการทางธรรมชาติ เช่น มรสุม พายุ สึนามิ การเพิ่มขึ้นของระดับน้ำทะเล การทรุดตัวของแผ่นดิน และ กิจกรรมของมนุษย์ เช่น การสร้างสิ่งปลูกสร้างรुक้าชายฝั่ง การขุดทรายชายฝั่ง การสร้างเขื่อนตักตะกอนในลำน้ำก็ต้องให้ประชาชนมีจิตสำนึก บูรณาการร่วม เช่น การปลูกต้นไม้ทดแทน ได้แก่ ต้นสน ต้นมะพร้าว เป็นต้น เพราะสามารถบูรณาการชายฝั่งได้ เพื่อป้องกันการกัดเซาะในอนาคตข้างหน้าและเน้นคนเป็นหลัก

7.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

7.2.1 การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่งผลในเชิงบวก เช่น เราไปปลูกต้นไม้ทดแทน ต้นสน ที่ชายฝั่งก็จะส่งผลดีให้กับชายฝั่ง และมีการห้ามประชาชนที่อยู่ติดชายฝั่งริมทะเล ห้ามปล่อยน้ำที่มีความรุนแรง และจัดให้มีการปล่อยน้ำอย่างเป็นระบบ เพราะไม่นั้นอาจจะทำให้ทางน้ำตรงนั้นทำให้ชายฝั่งเกิดความเสียหายได้ เช่น บริษัทเอกชนมาทำธุรกิจและมีการปล่อยน้ำเสียลงในทะเล แต่ปัญหานี้ไม่เกิดขึ้นมานานแล้วเรื่องการปล่อยน้ำ เพราะประชาชนที่มีอาชีพเลี้ยงกุ้งนั้นก็ได้มีการใช้ระบบการบำบัดน้ำที่ถูกต้องหมดแล้ว

7.2.2 ปัจจัยด้านการจัดองค์การส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านการจัดองค์การส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าเทศบาลได้มีการจัดการดำเนินการการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานและสวน





ปฏิบัติงาน โดยให้บุคคลในองค์กรกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้มีการจัดการป้องกันและแก้ไขการกัดเซาะชายฝั่ง เพื่อลดความรุนแรงของคลื่นลมและกระแสน้ำที่กระทบชายฝั่ง อันจะมีผลทำให้เกิดบ้านเรือนที่อยู่อาศัยของประชาชนได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายตะกอนดินออกจากฝั่ง ซึ่งเป็นสาเหตุของการสูญเสียพื้นที่ดินริมชายฝั่ง ดังนั้นแก้ปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้วิธีผสมผสาน

7.2.3 ปัจจัยด้านการจัดสรรบุคลากรส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านการจัดสรรบุคลากรส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช เทศบาลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตรงกับการนัดของงานเพื่อนำงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพคุณภาพดีมากยิ่งขึ้น และก็มี อปพร. และจิตอาสา ที่ร่วมกันทำการป้องกันการกัดเซาะเมื่อเหตุการณ์การกัดเซาะครั้งที่ผ่านมาถ้าไม่มีบุคคลเหล่านี้ก็จะทำให้รัฐบาลมีทำงานอย่างล่าช้า เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้วเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ก็จะมีการเข้าไปช่วยเหลือประชาชนอยู่ตลอดและช่วยประชาสัมพันธ์ด้าน อปพร.และจิตอาสาเข้ามาช่วยเหลือ ถือว่าเรื่องนี้ไม่ก่อนเป็นปัญหา

7.2.4 ปัจจัยด้านอำนวยการส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการดำเนินงานของผู้บริหารของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแนะ บุคคลากรนิเทศงาน และติดตามผล ในการปฏิบัติงานของเทศบาลมีการประสานงานหลายๆด้าน ในการให้ความช่วยเหลือและบูรณาการ ส่งผลให้ชายฝั่งเกิดความเสียหายน้อยลง เช่น เทศบาลทำหนังสือไปถึงกรมเจ้าท่าและกรมโยธาธิการและผังเมืองเพื่อทำหนังสือขอความช่วยเหลือในการป้องกันชายฝั่ง

7.2.5 ปัจจัยด้านการประสานงานส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านการประสานงานส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการประสานงานหลายๆด้าน ในการกำเนินงานการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงานทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ในการให้ความช่วยเหลือและบูรณาการ ส่งผลให้ชายฝั่งเกิดความเสียหายน้อยลง เช่น เทศบาลทำหนังสือไปถึงกรมเจ้าท่าและกรมโยธาธิการและผังเมืองเพื่อทำหนังสือขอความช่วยเหลือในการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่ง ซึ่งกรมเจ้าท่าก็จะมีส่วนนี้อยู่แล้วในการให้ความช่วยเหลือปัญหาการกัดเซาะและช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหา



7.2.6 ปัจจัยด้านการรายงานส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกักเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า เมื่อมีการดำเนินการจัดการการป้องกันการกักเซาะของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ก็จะมีการรายงานผลว่าทางกรมเจ้าท่าได้มาดำเนินการช่วยเหลือการกักเซาะให้แล้วก็ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ ทางเทศบาลก็จะรายงานไปให้ทางจังหวัดอีกครั้งหนึ่งว่าได้ดำเนินการร่วมตรงนี้แล้วและทางกรมเจ้าท่ามาทำให้เทศบาลตามโครงการแล้ว คือทางเทศบาลก็ต้องรายงานผลไปให้กรมเจ้าท่าหรือถ้าหากเกิดผลกระทบก็ต้องมีการรายงานไปให้กรมเจ้าท่าเหมือนกัน เทศบาลก็จะมีการรายงานผลว่าทางกรมเจ้าท่าได้มาดำเนินการช่วยเหลือการกักเซาะให้แล้วก็ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ ทางเทศบาลก็จะรายงานไปให้ทางจังหวัดอีกครั้งหนึ่งว่าได้ดำเนินการร่วมตรงนี้แล้วและทางกรมเจ้าท่ามาทำให้เทศบาลตามโครงการแล้ว คือทางเทศบาลก็ต้องรายงานผลไปให้กรมเจ้าท่าหรือถ้าหากเกิดผลกระทบก็ต้องมีการรายงานไปให้กรมเจ้าท่าเหมือนกัน

7.2.7 ปัจจัยด้านงบประมาณส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกักเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณส่งผลต่อการจัดการการป้องกันการกักเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช งบประมาณส่งผลเป็นอย่างมากเพราะเทศบาลหน้าสตนมีงบประมาณจำนวนจำกัดถ้าหากเกิดคลื่นซัดชายฝั่งอย่างรุนแรง เทศบาลก็อาจให้ความช่วยเหลือไม่เพียงพอ สมมุติว่า เค้าย่างงบประมาณ 1,000,000 บาท ไม่ใช่ช่วยแต่ชายฝั่งแต่รวมไปถึงอัครคีภัย วาตภัย อุทกภัย อยู่ในเงินส่วนนี้ทั้งหมด แต่การกักเซาะชายฝั่งก็เป็นภัยหนึ่งที่เทศบาลหน้าสตนให้ความช่วยเหลือ ในส่วนของงบประมาณนี้ส่งผลกระทบเป็นอย่างมาก เพราะเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้งบประมาณมาไม่เพียงพอในการให้ความช่วยเหลือ ต้องขอหน่วยงานอื่นที่เขาให้ความช่วยเหลือ ในด้านนี้ได้ เรื่องงบประมาณนี้เป็นปัญหาเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช



7.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะ ของเทศบาล ตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

การจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของ เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัด นครศรีธรรมราช	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ	4.06	0.943	มาก
2. ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดย ธรรมชาติ	3.96	0.771	มาก
3. ด้านแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง	4.11	0.757	มาก
4. ด้านการฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่ง	4.10	0.874	มาก
รวม	4.05	0.836	มาก

7.3.1 ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งทะเลโดยธรรมชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งทะเลโดยธรรมชาติ ต่อการฟื้นฟูพื้นที่ประสบภัยและปรับสภาพภูมิทัศน์และการแก้ไขปัญหาปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน มีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการจัดการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ ต่อการส่งเสริมปลูกป่าชายเลนเพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงแก่ชายหาด

7.3.2 ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ ต่อการดำเนินนโยบายและระบบการช่วยเหลือที่ดีในการจัดเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลาของเทศบาลตำบลหน้าสตน มีสัดส่วนมากที่สุด





รองลงมากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการจัดการป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกีดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ ต่อ การเตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นและการป้องกันที่ถูกรื้อถอนของเทศบาลตำบลหน้าสตน

7.3.3 ด้านแก้ไขปัญหาการกีดเซาะชายฝั่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการ การป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน แก้ไขปัญหาการกีดเซาะชายฝั่ง ธรรมชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้าน แก้ไขปัญหาการกีดเซาะชายฝั่ง ธรรมชาติ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการจัดการการป้องกันการกีด เซาะริมชายฝั่งของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านแก้ไขปัญหาการกีดเซาะชายฝั่งธรรมชาติ ต่อการเยียวยาโดย การจัดสรรงบประมาณให้ฟื้นฟูความเสียหายของประชาชนทุกคนที่ได้รับผลกระทบอย่างเท่าเทียมกันของ เทศบาลตำบลหน้าสตน และการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการแจ้งเตือนป้องกันภัยให้ชุมชนของเทศบาล ตำบลหน้าสตน มีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการจัดการป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่ง ทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านแก้ไขปัญหาการกีดเซาะชายฝั่งธรรมชาติ ต่อความพร้อมในการป้องกัน และการเกิดการกีดเซาะในเบื้องต้น และจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนอย่างรวดเร็วและ ทั่วถึงของเทศบาลตำบลหน้า

7.3.4 ด้านการฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการการ ป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้าน การฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่งภาพชายฝั่งรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้าน การ ฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่ง โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการจัดการการป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่งของ เทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่งภาพ ต่อการรื้อถอนโครงสร้างที่เป็นต้นเหตุของการกีด เซาะชายฝั่งของเทศบาลตำบลหน้าสตน ต่อการดำเนินนโยบายและระบบการช่วยเหลือที่ดีและมีแผนรับรอง ช่วยเหลือประชาชนในการฟื้นฟูชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน และหน่วยงานมีการฟื้นฟูสภาพจิตใจ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาการกีดเซาะริมชายฝั่งของเทศบาลตำบลหน้าสตน มีสัดส่วนมากที่สุด รองลงมา กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการจัดการป้องกันการกีดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน ด้านการ ฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่งภาพ ต่อวางแผนระยะยาวในการรับมือการกีดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบล หน้าสตน



## 8. การอภิปรายผล

8.1 วัตถุประสงค์ตั้งไว้ว่า “เพื่อศึกษาการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาล ตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเล ของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งเป็นไปตามสมมติฐาน พบว่า เทศบาลตำบลหน้าสตนมีการจัดการมีการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเล มี 4 ด้าน คือด้านการปรับสมดุล ชายฝั่งโดยธรรมชาติ พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความ ปลอดภัย เพียงพอต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพตลอดจน การสร้างเขื่อนกันทรายและคลื่น ด้านการป้องกันปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดย ธรรมชาติ มีการดำเนินกิจกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งในบริเวณชายฝั่งที่ถูกกัดเซาะ ทั้งการใช้ รูปแบบที่สอดคล้องธรรมชาติ เลียนแบบธรรมชาติ ชายฝั่ง ด้านการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง ให้ความ ช่วยเหลืออยู่ตลอดที่เกิดความเสียหายจากการกัดเซาะ ส่วนเรื่องปัญหาอื่น ๆ ส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยจะเกิดขึ้นและ การฟื้นฟูเสถียรภาพชายฝั่งมีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อรักษาระบบนิเวศน์ให้สมบูรณ์ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุญธร แคล้วกลาง (2556:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง วิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ของผู้นำบริหารในพื้นที่ชายฝั่งทะเลด้านอ่าว ไทย ตอนบนของประเทศไทย พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเลที่ เหมาะสมควร เป็นยุทธศาสตร์แบบบูรณาการ ระหว่างระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ข้อมูลทันสมัย ที่สามารถ ประมวลผลกระทบบในรูปแบบต่าง ๆ ได้ โดยการระดมความร่วมมือจากทุก ภาคส่วนเป็นพลังในการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ ซึ่งทำให้การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัยในการแก้ปัญหา เหมาะสมกับพื้นที่ ไม่มีผลกระทบต่อ ธรรมชาติ ระบบนิเวศ รวมถึงวิถีชีวิตของชุมชน โดยผู้นำและภาวะผู้นำในการแก้ปัญหาการกัดเซาะนั้นจะ ต้อง เป็นผู้นำที่สามารถบูรณาการชายฝั่งในทุกมิติ สามารถนำภูมิปัญญาชาวบ้านมา ผสมผสานเข้ากับหลักวิชาการสู่ เป้าหมายของการแก้ปัญหา และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศักดิ์ วัฒนปฤดา (2557:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การติดตามการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ชายฝั่งในพื้นที่วิกฤติการกัดเซาะชายฝั่งด้วยภาพถ่ายดาวเทียม ผลการศึกษา พบว่า ชายหาดที่มีสิ่งก่อสร้างป้องกันชายฝั่งครบสมบูรณ์ จะปรับตัวเป็นชายหาดคงสภาพแต่มีหน้าหาดแคบ ชายหาดที่มีสภาพตามธรรมชาติปราศจากกิจกรรมของมนุษย์ คงเป็นชายหาดคงสภาพที่ปรับตัวตามฤดูกาล ชายหาดที่ประสบปัญหาการกัดเซาะ และยังมีสิ่งก่อสร้างป้องกันชายฝั่งไม่ครบยังคงประสบปัญหาการกัดเซาะ อย่างรุนแรงต่อเนื่อง จำเป็นต้องได้รับการวางแผนและจัดทำแนวทางแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อ พื้นที่ข้างเคียงด้วย และจำเป็นต้องดำเนินการติดตามประเมินแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ชายฝั่งอย่าง ต่อเนื่อง ส่วนพื้นที่กัดเซาะชายฝั่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ต้องมีมาตรการวิธีการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะที่ คำนึงถึงการรักษาสภาพแวดล้อมชายหาดและเพื่อรักษาภูมิทัศน์อีกด้วยประกอบกับต้องเผยแพร่ข้อมูลสถิติ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงชายฝั่งให้ประชาชนนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการพื้นที่ชายฝั่งตามหลัก วิชาการและองค์ความรู้ท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชนต่อไป



8.2 วัตถุประสงค์ตั้งไว้ว่า “เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนเป็นปัจจัยที่ส่งต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นไปตามสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยด้านการวางแผนส่งต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่งผลดีให้กับชายฝั่ง และมีการห้ามประชาชนที่อยู่ติดชายฝั่งริมทะเล ห้ามปล่อยน้ำที่มีความรุนแรง และจัดให้มีการปล่อยน้ำอย่างเป็นระบบ เพราะไม่เช่นนั้นอาจจะทำให้ทางน้ำตรงนั้นทำให้ชายฝั่งเกิดความเสียหายได้ เช่น บริษัทเอกชนมาทำธุรกิจและมีการปล่อยน้ำเสียลงในทะเล แต่ปัญหานี้ไม่เกิดขึ้นมานานแล้วเรื่องการปล่อยน้ำเพราะประชาชนที่มีอาชีพเลี้ยงกุ้งนั้นก็ได้มีการใช้ระบบการบำบัดน้ำที่ถูกต้องหมดแล้ว การวางแผนก็คือการส่งผลดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรรารถนา งามบรรพการ (2556:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาบทบาทขององค์กรชุมชนในการจัดการปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง ผลการศึกษาพบว่า คือ ปัญหาการเมืองปัญหาการบริหารจัดการขาดการมีส่วนร่วมของภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินริมชายฝั่ง และโรงงานอุตสาหกรรมเข้ามาใช้พื้นที่โดยไม่ทำตามกฎหมาย ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ให้แก่องค์กรชุมชนตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางหรือนโยบายในการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งที่เหมาะสมกับชุมชน และสอดคล้องกับตวงพร จันท์แก้ว (2550:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการทรัพยากรชายฝั่งอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส แนวทางในการจัดการทรัพยากรชายฝั่งในเขตอำเภอเมืองนราธิวาสเพื่อการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืนนั้นพบว่า การส่งเสริมการให้ความรู้และสร้างความตระหนักในการอนุรักษ์ทรัพยากรชายฝั่งการฟื้นฟูทรัพยากรชายฝั่งการส่งเสริมอาชีพเสริม การผลักดันด้านกฎหมายและนโยบายการจัดการทรัพยากรชายฝั่งและการส่งเสริมการรวมกลุ่ม

8.3 วัตถุประสงค์ตั้งไว้ว่า “เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะของเทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนเทศบาลตำบลหน้าสตนเห็นด้วยกับการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งด้านการป้องกันปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ อยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งด้านการป้องกันปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติ ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งของเทศบาลตำบลหน้าสตนต่อด้านแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง มีสัดส่วนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งของเทศบาลตำบลหน้าสตนต่อด้านการปรับสมดุลชายฝั่งโดยธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย ต่อการจัดการการป้องกันการกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าสตนต่อด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งโดยธรรมชาติมีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.96





ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของภริตา เกิดปรานค์ (2554:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ต่อปัญหาการกัดเซาะชายฝั่ง จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขการจัดการ กัดเซาะชายฝั่งขององค์กรภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสวรรยา ธรรมอภิพล (2555:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาผลกระทบจากปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งที่มีต่อชุมชนชายฝั่งทะเล ผล การศึกษาพบว่า ตลอดแนวชายฝั่งทะเลจังหวัดสมุทรสาคร 42.78 กิโลเมตร พบพื้นที่ที่ถูกกัดเซาะยาว 33.45 กิโลเมตร โดยพบ พื้นที่กัดเซาะในตำบลโคกขามยาว 3.42 กิโลเมตร จากความยาวชายฝั่ง ในตำบล 7.91 กิโลเมตร และ ตำบลพันท้ายนรสิงห์ยาว 5.96 กิโลเมตร จากความยาวชายฝั่งในตำบล 6.19 กิโลเมตร การกัด เซาะชายฝั่งส่งผลกระทบต่อ เศรษฐกิจชุมชน 4 ลักษณะคือ (1) สูญเสียมูลค่าที่ดิน (2) สูญเสียรายได้จากการ ประกอบอาชีพ (3) สูญเสียค่าใช้จ่ายใน การซ่อมแซมบ้านเรือนและสิ่งปลูกสร้าง (4) สูญเสียค่าใช้จ่ายในการ ป้องกันบ้านเรือนและสิ่งปลูกสร้าง

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.เทศบาลตำบลหน้าستنอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการศึกษารูปแบบของการแก้ไข ปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเล แยกเป็นกรณีศึกษาตามลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดิน เช่นพื้นที่แหล่งชุมชน พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว พื้นที่อนุรักษ์
- 2.เทศบาลตำบลหน้าستن อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการฝึกอบรมทักษะให้ ประชาชนมีความรู้ในการป้องกันภัย

9.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เรื่องการจัดการการป้องกัน การกัดเซาะริมชายฝั่งทะเลของเทศบาลตำบลหน้าستن อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

- 1.เทศบาลตำบลหน้าستن อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรศึกษาแนวทางเกี่ยวกับการ แก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเล
- 2.เทศบาลตำบลหน้าستن อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรศึกษาแนวทางการจัดการ การป้องกันกัดเซาะชายฝั่ง เพื่อให้ประชาชนได้รับผลกระทบน้อยที่สุด
- 3.ควรมีการศึกษารูปแบบของการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเล แยกเป็นกรณีศึกษาตาม ลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดิน เช่นพื้นที่แหล่งชุมชน พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว พื้นที่อนุรักษ์



## 10. บรรณานุกรม

- กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง. (2558). ยุทธศาสตร์การจัดการการป้องกันกักตักขยะชายฝั่ง.  
กรุงเทพมหานคร.
- กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง. (2561). คู่มือความรู้การกักตักขยะชายฝั่ง. พิมพ์ครั้งที่ 1.  
กรุงเทพมหานคร.
- กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง. (2562). สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง.  
กรุงเทพมหานคร.
- เทศบาลตำบลหน้าสตน. (2561). แผนพัฒนาสี่ปี (พ.ศ.2561-พ.ศ.2564). เทศบาลตำบลหน้าสตน อำเภอ  
หัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ปรารธนา นามบรรหาร. (2556). บทบาทขององค์กรชุมชนในการจัดการปัญหาการกักตักขยะชายฝั่ง.  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว) .กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร
- สวรธยา ธรรมอภิพล. (2555). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์การศึกษาผลกระทบจากปัญหาการกักตักขยะ  
ชายฝั่งที่มีต่อชุมชนชายฝั่งทะเล. เพชรบุรี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมศักดิ์ วัฒนพฤดา. (2557). การติดตามการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ชายฝั่งในพื้นที่วิกฤติการกักตักขยะชายฝั่ง  
ด้วยภาพถ่ายเทียม. กรุงเทพมหานคร : สำนักธรณีวิทยาสิ่งแวดล้อม,กรมทรัพยากรธรณี.
- บุญยธรร แคล้วกลาง. (2558). ยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาการกักตักขยะชายฝั่งทะเล ของผู้นำนักบริหารใน  
พื้นที่ชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทย ตอนบนของประเทศไทย. วารสารร่มพฤกษ์ ปีที่33 ฉบับที่2  
พฤษภาคม-สิงหาคม 2558 ISSN 0125-7609 หน้า 124-144
- ดวงพร จันท์แก้ว. (2550). แนวทางการจัดการทรัพยากรชายฝั่งอำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส.  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชุมชนและชนบท). นครปฐม:คณะ  
สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ภริตา เกิดปรานค์. (2554). การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของชุมชนต่อปัญหาการกักตักขยะชายฝั่ง. วารสารการ  
จัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีที่ 4 (ฉบับที่ 2): หน้า 47 - 60
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบัน  
ราชภัฏอุบลราชธานี.



ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่  
กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต  
People’s Attitudes Towards Tap Water Services Of Phuket Municipal  
Waterworks Authority’s Officer

นายพงศักดิ์ ปิยะกอบ<sup>1</sup> นางสาวเดือน หังสวนัส<sup>2</sup>  
Mr. PONGSAK PIYAKOB Mrs. SANGDUEAN HUNGSAVANUS

**บทคัดย่อ**

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ได้แก่ประชาชนทั่วไปตำบลตลาดใหญ่และตำบลตลาดเหนือ จำนวน 384 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นอกจากนี้ผลการประมวลข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน พนักงานควรมีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อท้อริ้ว ท่อแตก ควรซ่อมโดยด่วนไม่ควรทิ้งไว้นาน ควรแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพ และควรปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มารับบริการ

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ ; กองการประปา ; ผู้รับบริการ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
E-mail: husney1509@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
E-mail: sangduean 2551@hotmail.com





## Abstract

This research aimed to study people's attitudes towards tap water services of Phuket municipal waterworks authority's officer and suggestions in quality improvement services of Phuket Municipal Waterworks Authority. The sample of this study consisted of 384 by random sampling of people in Talat Nuea and Talat Yai. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data obtained were analyzed by using SPSS (statistical package for social sciences) and were represented in the form of descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that the overall was at a moderate level the service staff was at the highest average, followed by knowledge of service staff, the convenience of property, the information receiving from service, and quality service, respectively.

Moreover, suggestion processing and service guidelines in improvement of Phuket municipal waterworks authority' officer found that the employees should be friendly, always update information, solve an unpleasant odor, color, or appearance water, and improve service to be more convenience and save time for people using the service.

**Keywords:** Attitude ; Municipal Waterworks Authority ; Customer



## 1. บทนำ

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศไทย มีพัฒนาการมาตั้งแต่ในอดีตกาล ในหลาย ๆ มิติ ทั้งในทางประวัติศาสตร์ที่เป็นเมืองบริวารในอาณาจักรศรีวิชัย ในด้านภูมิศาสตร์เป็นเมืองเกาะตั้งอยู่ฝั่งทะเลอันดามัน หรือภาคใต้ฝั่งตะวันตก มีหาดทรายทางธรรมชาติสวยงาม และมีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ตลอดจนด้านเศรษฐกิจ เป็นเมืองท่าศูนย์กลางการค้าขายและที่หยุดพักของหรือสินค้ามาแต่โบราณ นอกจากทรัพยากรการท่องเที่ยวแล้ว เหมืองแร่ ดีบุก ยางพารา และมะพร้าว ก็เป็นพืชเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ตมาแต่อดีตกาล

เทศบาลนครภูเก็ตมีการพัฒนาการมาจากเมืองภูเก็ตแต่ในอดีต โดยตัวเมืองที่เป็นที่ตั้งของเหมืองแร่ ดีบุกที่เป็นหัวใจสำคัญของด้านเศรษฐกิจมาแต่อดีตกาล และเป็นที่ตั้งของศูนย์กลางของเมืองภูเก็ต ทั้งระบบราชการ การค้า การคมนาคม การศึกษา ตลอดจนธุรกิจและธุรกรรมต่าง ๆ ในความเป็นเมืองเก่าตั้งอยู่บนพื้นที่เกาะและขอบเขตของพื้นที่เกาะ และขอบเขตของพื้นที่มีจำกัดในช่วงของการเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจที่มีเหมืองแร่ ยางพารา และมะพร้าว มาสู่ระบบเศรษฐกิจที่มีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นตัวนำเศรษฐกิจรายได้เข้าสู่จังหวัดจากการกระจายของประชากรที่ออกสู่แหล่งท่องเที่ยวบริเวณชายหาดนั้น แต่ความเป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจซึ่งเปลี่ยนจากเหมืองแร่ ยางพารา มะพร้าว มาเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว บทบาทความสำคัญของเทศบาลนครภูเก็ตไม่ได้ลดลง เพราะเป็นศูนย์กลางของจังหวัดภูเก็ต การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวจะต้องผ่านเขตเทศบาลนครภูเก็ต การบริหารจัดการภาครัฐและระบบการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ เทศบาลนครภูเก็ตยังเป็นหัวใจสำคัญของเมือง ความพร้อมในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปโภคยังคงกระจุกตัวอยู่ในเทศบาลนครภูเก็ต และความหนาแน่นของประชากรและอาคารบ้านเรือน ห้องเช่า ห้องพัก สถานประกอบการต่าง ๆ เช่น ภัตตาคาร ร้านอาหาร แหล่งบันเทิง เป็นต้น ความต้องการใช้น้ำประปาจะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย น้ำประปาถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อวิถีชีวิตของประชาชน และนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก หากมีจุดอ่อนข้อบกพร่องจะส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม หรืออาจจะส่งผลกระทบต่อนโยบายการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชน ซึ่งการจัดการแหล่งน้ำเพื่อผลิตน้ำประปาบริการแก่ประชาชน เป็นหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 72 (4) จัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการอื่น ซึ่งเทศบาลนครภูเก็ตได้นำมาดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มความสะดวกสบายแก่ประชาชนชาวภูเก็ต

เนื่องจากน้ำประปาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทั้งในด้านอุปโภคและบริโภค ปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพชีวิตในปัจจุบันของประชาชนในพื้นที่อยู่ในระดับที่แตกต่างกันไม่มากนัก ดังนั้น หากต้องการที่จะพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ มาพบตาเหตุให้สูงขึ้นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง อาจจะต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยทั้งด้านไปพร้อม ๆ กัน (ดวงกมล คนโทเงิน, 2556) ซึ่งในขณะนี้จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครภูเก็ต เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความต้องการใช้น้ำเป็นอย่างยิ่ง ในขณะเดียวกันการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการบริการของกองการประปาของเทศบาลนครภูเก็ตประสบปัญหาและอุปสรรคในหลาย ๆ ด้าน



กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ตมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิต ควบคุมและการจำหน่าย น้ำประปา การติดตั้งประปา การควบคุมการดำเนินเกี่ยวกับการงบประมาณรายได้ รายจ่าย การบัญชี พัสดุ การวางแผน ปรับปรุงในข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการประปารวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ปัญหา แหล่งน้ำดิบที่ใช้ในการผลิตน้ำประปามีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากความต้องการใช้น้ำที่มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่จำกัด ตลอดเวลา ในขณะที่แหล่งน้ำมีอยู่อย่างจำกัด และแหล่งน้ำต่าง ๆ จำนวน มากกลับถูกทำลายหรือทำให้สูญเสียไปอย่างไร้ประโยชน์ จากการปนเปื้อนสารพิษ และน้ำเสียจากครัวเรือน ประกอบกับพื้นที่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต มีสภาพทางภูมิประเทศเป็นที่ราบและภูเขาขนาดเล็ก ไม่ สามารถจะสร้างอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ได้ ชุมน้ำที่อยู่ก็มีปริมาณน้ำจำกัด หากเกิดภาวะฝนทิ้งช่วงก็จะเกิด ปัญหาเช่นกัน นอกจากนี้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพการบริการของกองการ ประปา ซึ่งในการทำงานจะต้องใช้ความชำนาญ ความรู้ของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องระบบการจัดการน้ำหรือในเรื่อง ของกฎ ระเบียบและข้อกำหนดในการใช้น้ำ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความล่าช้าและยังไม่ครอบคลุมทุก พื้นที่ในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ทำให้ประชาชนไม่ได้เตรียมพร้อมกับสถานการณ์ต่าง ๆ อาทิ การหยุดจ่ายน้ำ ช่อมแซมท่อ หรือการหยุดจ่ายน้ำที่เกิดจากภาวะขาดแคลนน้ำ รวมถึงน้ำที่ขาดความสะอาด น้ำมีกลิ่นมีสี ซึ่ง ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชนในเขตเทศบาล ทำให้การให้บริการของกองการ ประปาเทศบาลนครภูเก็ตไม่ดีเท่าที่ควร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องดังกล่าว เพื่อต้องการศึกษา ทักษะคิดของประชาชนในการใช้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปา ซึ่งการบริหารจัดการน้ำประปา ของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปา เทศบาลนครภูเก็ต
- 2.2 เพื่อทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนคร ภูเก็ต

## 3. ประโยชน์ของการวิจัย

- 3.1 สามารถนำข้อมูลทัศนคติมาปรับปรุงการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนของกองการประปา เทศบาลนครภูเก็ต
- 3.2 การศึกษาครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาล นครภูเก็ต





#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

##### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเขตเทศบาลนครภูเก็ต รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการ

##### ขอบเขตพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลนครภูเก็ต 2 ตำบล คือ ตำบลตลาดใหญ่ และตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรในเขตเทศบาลนครภูเก็ต ได้แก่ ประชาชนทั่วไปตำบลตลาดใหญ่และตำบลตลาดเหนือ จำนวน 78,923 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลระดับความคิดเห็นในการให้บริการ และข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ

##### ระยะเวลาในการวิจัย

ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม 2562 – เดือนธันวาคม 2562

##### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองประปาเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปา เทศบาลนครภูเก็ต ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ

#### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลนครภูเก็ต หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เพื่อหาผลวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for social sciences) ซึ่งการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปตำบลตลาดใหญ่และตำบล



ตลาดเหนือ จากข้อมูลสถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ ประจำปี พ.ศ.2559 มีประชากร 78,923 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 384 คนโดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้สูตรคำนวณตามหลักของ ยามาเน่ โดยใช้ความคลาดเคลื่อน 0.05 (อ้างใน บุญทรวรรณ วิงวอน, 2548:26-27)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการประเมินทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งกำหนดค่าคะแนน เป็น 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended questionnaire)

### วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการน้ำประปาของกองการประปา เทศบาลนครภูเก็ต

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for social sciences) เพื่อหาค่าสถิติและค่าพรรณนาแจกแจงความถี่ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

## 6. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปา จำนวน 384 คน ได้รับคืนเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100% ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 เป็นเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ



37.2 ส่วนใหญ่รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และลักษณะที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นทาวเฮาส์/ตึกแถว จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ประเด็น ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ หน่วยงานมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ของข้อมูลข่าวสาร และความรวดเร็วของการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ประเด็น ความสะดวกของสถานที่ในการติดต่อรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่มีป้าย แผ่นผังบอกสถานที่ต่าง ๆ ภายในสำนักงานได้อย่างชัดเจน มีสถานที่จอดรถสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ประเด็นพนักงานมีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนของพนักงาน ความสนใจและมีความตระหนักในการให้บริการของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงานในการให้บริการ ความอดทน มุ่งมั่นในการให้บริการของพนักงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ประเด็น พนักงานสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่พนักงานมีความรู้ในการถ่ายทอดให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบหรือข้อกำหนดในการใช้น้ำ และพนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ด้านคุณภาพของงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ประเด็นความโปร่งใสในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ความถูกต้องของการให้บริการความเสมอภาคใน





การให้บริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความรวดเร็วของการบริการในช่วงฤดูแล้งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการประมวลข้อเสนอแนะและแนวทางในการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต สรุปได้ดังนี้

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ควรปรับปรุงข้อมูลข่าวสารในการประกาศให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องง่ายต่อการติดต่อของผู้ใช้บริการ

ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ควรมีการปรับปรุงในด้านสถานที่ให้บริการให้ดูสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพิ่มสถานที่ในการชำระค่าบริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยและปรับปรุงด้านพนักงานผู้ให้บริการ ความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส

ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์และแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการ เช่น การขออนุญาตใช้น้ำประปา เป็นต้น

ด้านคุณภาพของงานบริการ เมื่อท่อรั่ว ท่อแตก ควรซ่อมโดยด่วนไม่ควรทิ้งไว้นาน ควรเพิ่มแรงดันน้ำประปา แก้ปัญหาน้ำแดงมีกลิ่น ควรนำน้ำทะเลมาผลิตน้ำประปาและนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกิจการประปา ควรปรับปรุงในด้านการให้บริการต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มารับบริการและการหยุดจ่ายน้ำควรแจ้งล่วงหน้า

## 7. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายเพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางในการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ดังนี้

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเจ้าหน้าที่กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ประชาชนที่ใช้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ยังมีทัศนคติที่อยู่ในระดับกลางในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งด้านพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ในขณะที่ด้านคุณภาพของงานบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด จากระดับทัศนคติสูงสุดของการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีความสนใจ และมีความอดทนมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎา สิมมะลี (2551, หน้า 34) ได้ศึกษาอัตราการใช้น้ำและทัศนคติต่อการชำนน้ำอย่างประหยัดในชุมชนหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของชุมชนอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงระดับค่อนข้างดีดังนั้นการให้ความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมในเรื่องของการใช้น้ำอย่างประหยัดจะมีส่วนช่วยให้เกิดการมีจิตสำนึกในการประหยัดน้ำของชุมชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อทัศนคติของชุมชนทั้งประเภทบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮาส์คือปัจจัยที่เกี่ยวกับความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสารการประหยัดน้ำดังนั้นการรณรงค์ผ่านสื่อช่วยให้ประชาชนทราบข้อมูลอย่าง



สม่าเสมอ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองการประปาสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณะ เสถียร (2559, หน้า 62) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกองการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกองการประปาฯ ให้อยู่ในระดับเดียวกัน ดังนั้น การให้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการทำงานของของพนักงานกองการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จะเห็นได้ว่าการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคมให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการลูกค้ามาเป็นอันดับแรกตามวิสัยทัศน์ของกองการประปาส่วนภูมิภาคที่ว่าผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการเป็นเลิศ

## 8. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1 ควรพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการใช้อุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปา

8.2 ควรส่งเสริมให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการให้บริการน้ำประปา และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

8.3 ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึงและครอบคลุมผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสารท้องถิ่น สื่อวิทยุ แผ่นพับ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการน้ำประปาให้เพียงพอต่อการให้บริการในช่วงวิกฤต
2. ควรวิจัยเปรียบเทียบการให้บริการน้ำประปาระหว่างเทศบาลนครภูเก็ต กับเทศบาลอื่นๆ ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

## 9. บรรณานุกรม

กฤษฎา สิมมะลี. (2551). อัตราการใช้น้ำและทัศนคติต่อการชำนน้ำอย่างประหยัดในชุมชนหมู่บ้านจัดสรรในจังหวัดขอนแก่น. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรศาสตร์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 3

กองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต.(ม.ป.ป.). แผนพัฒนานครภูเก็ตระยะ 3 ปี 2561-2564. ภูเก็ต

จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.



โครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3  
“การบริหารรัฐ/ทางพิเศษ DISRUPTION”

ดวงกมล คนโทเงิน. (2556). ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่มาบตาพุด จังหวัดระยอง. วารสารจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชกิจจานุเบกษา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560).

วรรณะ เสถียร. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประสานภูมิภาคสาขาพนัสนิคม. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.





ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข  
ประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์  
PUBLIC SATISFACTION WITH VILLAGE HEALTH VOLUNTEERS' WORK  
PERFORMANCE IN SAP MAI DAENG, BUNG SAMPHAN DISTRICT, PHETCHABUN

โตมธราดล อนันตสาน<sup>1</sup> อรุณ สนใจ<sup>2</sup> สมพิศ สายบุญชื่น<sup>3</sup> ธีรภัทร กิจจาร์ักษ์<sup>4</sup> ศศิณิภา ศรีลา<sup>5</sup>  
Domtharadal Anantasan Arun Sonchai Sompit Saibunchun  
Teeraphat kitjarak Sasinipha Sila

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอ บึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย และด้านการเฝ้าระวังและป้องกันโรค โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อหมู่บ้าน/ชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการประชุมสัมพันธ์การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ให้กับประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน ได้รับทราบข้อมูลสาธารณสุขอย่างรอบด้าน รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจโดยการยกย่องให้เกียรติให้รางวัลตอบแทนในความเสียสละของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงกัน จะส่งผลให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; การปฏิบัติงาน; อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

<sup>1</sup> สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

E-mail: domtharadol@gmail.com

<sup>2</sup> สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

E-mail: marksonchai@hotmail.com

<sup>3</sup> สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

E-mail: Whanjeed555@hotmail.com

<sup>4</sup> สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

E-mail: dr\_mara24@hotmail.com

<sup>5</sup> สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

E-mail: katna@hotmail.com



## Abstract

This current research aimed to examine public satisfaction with village health volunteers' work performance and to also study problems, difficulties, and suggestions towards the village health volunteers' work performance in Sap Mai Daeng, Bung Samphan district, Phetchabun Province. Questionnaires were employed to collect data from 260 samples. The data was then analyzed frequencies, percentages, averages, and standard deviation.

The research findings remarkably showed that in Sap Mai Daeng community, the overall public highly satisfied the village health volunteer's work performance in all aspects. They include public relations for health news, sanitation promotion, and disease surveillance and prevention. Suggestions given by the public were addressed: 1) the budget should be allocated to support the village health volunteers in establishing consecutive activities to the public and community, 2) volunteers' work performance should be promoted to the community where residents would get numerous information, as well as 3) to express admiration, all volunteers should be rewarded equally and thoroughly for their sacrifice that would cause a better determination.

**Keyword :** satisfaction; work performance; village health volunteers



## 1. บทนำ

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ ที่มีความสำคัญต่อชุมชน ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัว และชุมชน โดยผ่านกระบวนการอบรมให้ความรู้จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และการปฏิบัติงานด้วยความเสียสละต่อประชาชนในหมู่บ้าน กระทรวงสาธารณสุขได้เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 เป็นต้นมา อสม. จึงเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามลำดับจนครอบคลุมหมู่บ้านในชนบทและชุมชนเมืองกว่า 1 ล้านคน การพัฒนางานสาธารณสุขของประเทศไทยนั้นสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเองและเพื่อนบ้านในรูปแบบอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จึงต้องมีทักษะในการดูแลสุขภาพของตนเอง และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพของคนในชุมชนและช่วยส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น (ประภัสสร งามแสงใส, ปติรดา ศรสียน และสุวรรณา ภัทรเบญจพล, 2557, 83) โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีบทบาทหน้าที่สำคัญในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพอนามัย (Change agents) การสื่อข่าวสารสาธารณสุข การแนะนำเผยแพร่ความรู้ การวางแผน และประสานกิจกรรมพัฒนาสาธารณสุข ตลอดจนให้บริการสาธารณสุขด้านต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังและป้องกันโรค การช่วยเหลือและรักษาพยาบาลขั้นต้น โดยใช้ยาและเวชภัณฑ์ตามขอบเขตที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด การส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการ การฟื้นฟูสภาพ และจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนในหมู่บ้าน โดยกำหนดจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในหมู่บ้าน ดังนั้น ในหมู่บ้าน/ชุมชนหนึ่ง ๆ อาจมีจำนวนอสม. ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับจำนวนหลังคาเรือนของหมู่บ้าน/ชุมชนนั้น ๆ โดยเฉลี่ย อสม. 1 คน รับผิดชอบ 10 - 15 คนต่อหมู่บ้าน ขึ้นอยู่กับบริบทของพื้นที่นั้น ๆ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. 2554. 12)

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ถือเป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งที่ทำหน้าที่ดูแลสุขภาพของประชาชนในตำบลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นที่น่าสนใจในการศึกษาการทำงานของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งการทำงานที่มีหน้าที่เกินเงินเดือนที่ได้รับ แต่เหล่าอาสาสมัครสาธารณสุข ต่างก็ทำงานกันเป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีคำถามวิจัยคือ ผู้วิจัยอยากทราบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหมู่ที่ 5 บ้านซับสมพงษ์ ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นอย่างไร และเพื่อศึกษาปัญหาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 5 บ้านซับสมพงษ์ ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นอย่างไร และ เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นอย่างไร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์”





## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

## 3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

3.2 ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

## 4. สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ, ด้านการเฝ้าระวังและป้องกันโรค, ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสาธารณสุข และด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย

### 5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทำการวิจัยในครั้งนี้เฉพาะหมู่ที่ 5 บ้านซับสมพงษ์ ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

### 5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 บ้านซับสมพงษ์ ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 743 คน

## 6. วิธีดำเนินการวิจัย

### 6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 5 บ้านซับสมพงษ์ ตำบลซับไม้แดง อำเภอ빙สามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 743 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 5 บ้านซับสมพงษ์จำนวน 743 คน ด้วยการใช้สูตรคำนวณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ มีความเชื่อถือที่



95% และได้มีการกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549 : 16) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

E คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง (เท่ากับ.05)

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{743}{1 + 743 (0.05)^2}$$

$$n = 260$$

จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 743 คน เมื่อใช้สูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ ซึ่งมีความเชื่อถือที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนข้อมูลเพียง 0.05 เท่านั้น ซึ่งจากการคำนวณปรากฏว่าได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ 260 คน

ดังนั้นจึงได้ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ครั้งนี้ เท่ากับ 260 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างของการได้มา ซึ่งประชากรกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบตามสะดวก (Convenience Selection)

## 6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

6.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปิด (Close ended Question) มีด้วยกันเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน คือ ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการเฝ้าระวังและป้องกันโรค ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสาธารณสุข และด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
มาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ



## 6.2.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) การสร้างแบบสอบถามตามแนวทางการการวิจัยที่กำหนดกรอบการประเมิน ต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความพึงพอใจต่อการเฝ้าระวังและป้องกันโรค ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร สาธารณสุข และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

(1) รศ.ดร.ธานี สุขเกษม อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

(2) ผศ.ดร.เกรียงไกร ทองจิตติ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

(3) ผศ.ดร.กมลวิช ลอยมา อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

## 6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

6.3.1 ผู้วิจัยขอให้ทางคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ออกหนังสืออนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5 บ้านซับสมพงษ์ ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

6.3.2 ดำเนินการลงพื้นที่สอบถามข้อมูลกับประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 260 ชุด

## 6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 6.4.1. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข

ประจำหมู่บ้าน

3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

### 6.4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ของการประเมิน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน คือ ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการเฝ้าระวังและป้องกันโรค ด้านการประชาสัมพันธ์





ข่าวสารสาธารณสุข และด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3) ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ โดยใช้รูปแบบนำเสนอแบบบรรยาย

## 7. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า

7.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 36.2 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 36.5 และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 32.7

7.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสาธารณสุข รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย และ ด้านการเฝ้าระวังและป้องกันโรค และด้านสุดท้าย คือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

7.2.1 ด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อและอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งข้อ คือ การประชาสัมพันธ์ในการตรวจโรคตามนัดของประชาชน มีความทั่วถึง รองลงมา การประชาสัมพันธ์ของ อสม.ในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคความดัน เบาหวาน เดือนละ 1 ครั้ง และ การประชาสัมพันธ์ของอสม.ในเรื่องของการกำจัดลูกน้ำยุงลาย เป็นไปอย่างทั่วถึง

7.2.2 ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อและอยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งข้อ คือ อสม. ให้คำแนะนำในการวัดความดันโลหิตและเบาหวานทุกเดือน รองลงมา อสม. เป็นตัวขับเคลื่อนในการทำให้โครงการ การให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพช่องปาก และ มีการตรวจสอบรายชื่อหญิงตั้งครรภ์รายใหม่ เพื่อติดตามดูแล ทุก ๆ เดือน เพื่อพัฒนาการก่อนคลอดและหลังคลอด

7.2.3 ด้านการเฝ้าระวังและป้องกันโรค โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีการติดตามผลเมื่อตรวจพบโรคในหมู่บ้าน รองลงมา มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และ มีการป้องกันโรคระบาดในหมู่บ้าน

7.2.4 ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีการติดตามผลเมื่อตรวจพบโรคในหมู่บ้าน รองลงมา มีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และ มีการป้องกันโรคระบาดในหมู่บ้าน



## 8. การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้านตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ มีสาระสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ สมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ นันทะชัย. (2551,41) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการดำเนินงานในชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ทั้งด้านการควบคุมป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการให้สุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ ในการดำเนินงานในชุมชน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วยเกือบทุกครั้ง เนื่องเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของคนในชุมชนในการดำเนินงาน ประกอบกับอาสาสมัครสาธารณสุขเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนอยู่แล้ว มีเครือข่าย หรือพี่น้องเพื่อนฝูง อยู่ในชุมชนเดียวกัน

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้าน ตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า 1) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้านมีการให้บริการที่ดี 2) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้านมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ให้ประชาชนในชุมชนเข้าใจได้ง่าย 3) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้านมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 4) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้านมีการให้คำแนะนำในการตรวจโรคแต่ละเดือน 5) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้านมีการให้คำแนะนำในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และ 6) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำหมู่บ้านมีการติดตามผลเมื่อตรวจพบโรคต่าง ๆ

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตำบลซับไม้แดง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นและข้อเสนอแนะว่าควรจัดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อหมู่บ้าน/ชุมชนอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ให้กับประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน ได้รับทราบข้อมูลสาธารณะสุขอย่างรอบด้าน และทั่วถึงมากกว่าที่เคยมี เพราะมีประชาชนบางส่วนตกหล่นในการตรวจสุขภาพประจำปี และการสร้างความพึงพอใจโดยการยกย่องให้เกียรติให้รางวัลตอบแทนในความเสียสละของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงกัน จะส่งผลให้ความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และการจัดสรรเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เช่น ด้านการรักษาพยาบาลให้กับบุคคลในครอบครัว หรือการจัดตั้งเงินกองทุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อกู้ยืมใช้จ่ายในครอบครัว เป็นต้น



## 9. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ในการปฏิบัติงานของของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านควรเน้นในด้านการส่งเสริมสุขภาพให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันนี้ประชาชน มีความเข้าใจ ดูแลและป้องกันสุขภาพตนเองเป็นอย่างมาก ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายสุขภาพภาคประชาชน

1.2 สนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นได้เข้าร่วม พัฒนาและสนับสนุนบทบาทการปฏิบัติงานของของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทั้งด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์และการสร้างเสริมการมีอาชีพของอาสาสมัครสาธารณสุขในทุกด้านมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดทำเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดค้นหาปัญหา วางแผน และแก้ไขปัญหา

1.3 ควรมีการจัดการด้านคาบอพบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลโดยควรวางหลักเกณฑ์จากหน่วยงานสวนกลาง เพื่อให้มีการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการดำเนินงานต่อไป

### 2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานสาธารณสุขต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเนื่องจากการบริหารจัดการที่ดีจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและคุณภาพงานที่ดี

## 10. บรรณานุกรม

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2554). คู่มือ อสม. นักจัดการสุขภาพชุมชน โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง 5 โรค. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน. (2559). คู่มืออาสาสมัครประจำครอบครัว (อศค.). กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท.

ประภัสสร งามแสงใสและคณะ. (2557: 82-87). กรณีศึกษาความฉลาดทางสุขภาพของอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน. วารสารเภสัชศาสตร์อีสาน ปีที่ : 9 ฉบับที่ : Suppl.

สมศักดิ์ นันทะชัย (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการดำเนินงานในชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.





ประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

The Effectiveness of Human Resource Management  
of Nakhon Si Thammarat Provincial Administrative Organization

ดวงฤทัย สุภาพ<sup>1</sup> ทวินันท์ ชูเกียรติศักดิ์<sup>2</sup> และพิมพ์ลภัส จิตต์ธรรม<sup>3</sup>  
Doungruthai Supap Thawinan Chukittisak and Pimlapas Jittham

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้การศึกษาแบบเชิงผสมวิธี (Mixed Methods) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม 1.ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ที่ใช้แบบเฉพาะเจาะจง 2.เจ้าหน้าที่ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 225 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “สูง” มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.94 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 4.08 รองลงมาคือ ด้านการธำรงรักษาบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.02 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 ด้านการวางแผนอัตรากำลังคนมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.95 ด้านการคัดเลือก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.90 ด้านการสรรหามีค่าเฉลี่ยเป็น 3.85 และด้านการจ่ายค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็น 3.74
2. สาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคคล และด้านที่นโยบายการบริหารและแผนการปฏิบัติงาน ในเชิงบวกทุกด้าน มีการดำเนินงานตามนโยบายต่าง ๆ โดยการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล
3. ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่ามีด้านการจ่ายค่าตอบแทนไม่มีปัญหาและอุปสรรค แต่มีปัญหาและอุปสรรคด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม

<sup>1</sup> นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช , pimlapas.j@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
Corresponding author, pimlapas.j@hotmail.com

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
Corresponding author, pimlapas.j@hotmail.com



และพัฒนาบุคลากร การธำรงรักษาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากกระบวนการบริหารงานที่มีความซับซ้อน มีรูปแบบไม่ชัดเจน

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ; การบริหารทรัพยากรมนุษย์; องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

### Abstract

The purpose of this research To study the effectiveness of human resource management of the provincial administrative organization in Nakhon Si Thammarat To study the reasons that affect the effectiveness of human resource management of the Provincial Administrative Organization in Nakhon Si Thammarat To study the problems and obstacles of human resource management of the provincial administrative organization in Nakhon Si Thammarat By using the study of mixed methods (sample methods used in this research. The sample in this study is divided into 2 groups 1. Management and Chief of Personnel Division by using the specific model. 2. All staff of Nakhon Si Thammarat Administrative Organization are 225 people.

#### The research found that

1. Effectiveness of human resource management of Nakhon Si Thammarat Provincial Administrative Organization Overall, the level is "High" has an average of 3.94 and when considering each aspect found that In the aspect of performance evaluation, there was the highest average of 4.08, followed by the maintenance of personnel with an average of 4.02 in the training and personnel development. With an average of 4.01 in terms of human resource planning and averaging 3.95 for selection With an average of 3.90 for recruiting, an average of 3.85 and for compensation With the least mean of 3.74

2. Causes that affect the effectiveness of human resource management of the Nakhon Si Thammarat Provincial Administrative Organization. The aspect consists of the organization, the environment, the human and the administrative policy and operation plan. Positive in all aspects There are operations in accordance with various policies by developing the human resource management system. To increase the effectiveness of work

3. Problems and obstacles of human resource management. Found that there is no compensation and obstacles But there are problems and obstacles regarding manpower planning, recruitment, selection, training and personnel development Maintaining personnel and performance evaluation Due to the complicated administration process Has unclear format.

**Keyword :** Effectiveness; Human Resource Management ; Nakhon Si Thammarat Provincial Administrative Organization



## 1. บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีการเชื่อมโยงสื่อสารกันอย่างใกล้ชิด ทรัพยากรมนุษย์ จึงนับเป็นปัจจัยในการพัฒนาองค์กร องค์กรหลายองค์กรมีการตื่นตัวในการเตรียมทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการเลือกรับข่าวสาร เพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ในการดำรงชีพและการทำงาน ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งของสังคมและประเทศชาติ โดยเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ "คุณภาพของคน" ในองค์กรนั้น ๆ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อมรรัตน์ ปักโคทานัง, 2554 :1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทสำคัญต่อองค์กรเป็นผลมาจากความสามารถของบุคลากรในองค์กรทุกองค์การ จึงมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งมีความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์การนั้น ๆ สามารถแข่งขันและเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ในหลายองค์การเห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคล ความสำคัญการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้งานด้านทรัพยากรบุคคล ขยายตัวอย่างต่อเนื่องและทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ภิราช รัตนันท์ , 2558 : 23)

ในปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐมีลักษณะที่ไม่ยืดหยุ่น ขาดความคล่องตัว ทำให้การบริหารยึดติดกับกรอบตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดเป็นหลัก ทำให้การบริหารไม่สอดคล้องกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างทันการณณ์ ทั้งนี้การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรทำได้ไม่คล่องตัว และเนื่องจากโครงสร้างองค์กรมีขนาดใหญ่ ทำให้การปรับต้องใช้เวลาพอสมควรในการดำเนินการ รวมไปถึงยังประสบกับปัญหามีกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มคนที่มีอำนาจเข้ามามีบทบาทในการควบคุมทำให้เกิดการกระจายอำนาจ โดยมีการนำระบบอุปถัมภ์เข้ามาใช้ในแทนระบบคุณธรรมในหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ทำให้ข้าราชการรุ่นใหม่ไม่สามารถแสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งทัศนคติและค่านิยมดั้งเดิมในภาคราชการดังกล่าวจึงไม่เปิดโอกาสให้มีการส่งเสริมคนเก่ง คนดี คนที่มีความรู้และความสามารถ ได้ใช้โอกาสในการแสดงศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่เท่าที่ควร ทำให้ส่งผลต่อการรับคนเข้ามาทำงานที่ไม่ผ่านกระบวนการจัดสรรและการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้บุคลากรต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาทั้งนี้บุคลากรบางคนยังขาดความรู้ ขาดความทันสมัยและความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานและยึดถือการดำเนินแบบเดิมอยู่จึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการดำเนินงานยังขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการใช้อำนาจบังคับให้บุคคลต่าง ๆ ต้องตกอยู่ภายใต้อำนาจ จนนำไปสู่การทุจริตคอร์รัปชัน ในหน่วยงานทำให้งบประมาณที่นำมาใช้ในการบริหารสูญเปล่า ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่างานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด อีกทั้งขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของส่วนราชการได้อย่างชัดเจน (ประคัลภ์ ปันตพลังกูร , 2557 : 35) รวมถึงปัญหาการดำเนินการตามมาตรการการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ 1. ยังมีการขาดการวางแผนและติดตามการใช้กำลังคนอย่างเป็นระบบ การวางแผนกำลังคนไม่สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ การใช้กำลังคนยังไม่





มีประสิทธิภาพ ขาดกลไกในการติดตาม ตรวจสอบการใช้กำลังคน ขาดระบบข้อมูลกำลังคนที่สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน 2. ปัญหาเกี่ยวกับคุณลักษณะและขีดความสามารถของกำลังคนภาครัฐ ขาดแคลนกำลังคนที่มีศักยภาพ และการสูญเสียอัตรากำลังจากการเกษียณอายุ ความไม่สมดุลของกำลังคนรุ่นเก่าและกำลังคนรุ่นใหม่ กำลังคนภาครัฐมีความหลากหลายในเชิงประชากรเพิ่มขึ้น 3. ปัญหาเกี่ยวกับขีดสมรรถนะของกำลังคนไม่เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการบริหารราชการ ทำให้กำลังคนภาครัฐต้องปรับความรู้ ทักษะและสมรรถนะ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ระบบงานและวิธีการปฏิบัติราชการเปลี่ยนไป ทำให้กำลังคนภาครัฐบางส่วน ไม่สามารถปรับทักษะได้ทันที่ และ 4. ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ความยากลำบากในการดึงดูดและสรรหากำลังคนคุณภาพ การพัฒนาบุคลากรไม่เชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาลและจุดเน้นในการพัฒนาประเทศ การรักษาและจูงใจบุคลากรภาครัฐยังไม่มีประสิทธิผล และผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการขาดความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (สุรพงษ์ มาลี, 2561 : 8)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงเป็นองค์กรหนึ่งที่ประสบปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 10 กอง 1 หน่วยตรวจสอบ ประกอบด้วย สำนักปลัด กองช่าง กองแผนงบประมาณ กองกิจการสภา กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองการท่องเที่ยวและกีฬา กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำให้งานขององค์กรมีความหลากหลาย มีความซับซ้อนมีสายบังคับบัญชาที่ยาว มีการกำกับดูแลในพื้นที่จำนวนมาก มีลักษณะของหน่วยงานหลากหลายและงานความสลับซับซ้อน ทำให้เกิดปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เช่นกัน บุคลากรในองค์กรไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี รวมทั้งมีบุคลากรในสังกัดจำนวนมากทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่ง จึงทำให้องค์กรมีการจัดการวางแผนอัตรากำลังคนเพื่อการปรับแก้ตำแหน่ง การปรับลดหรือขยายระดับตำแหน่งเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช , 2558 : 1 ) ส่งผลให้บุคลากรบางหน่วยงานต้องรับภาระงานที่หนักเนื่องจากขาดแคลนอัตรากำลังคน หรือความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่มีการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย และวัฒนธรรมองค์กรการปรับเปลี่ยนตามยุคการบริหารระบบราชการ 4.0 ส่งผลให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตนเอง และมุ่งเน้นพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคลากรจึงมีการปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพตามความรู้ความสามารถของตน

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจเล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช รวมถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง และปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ว่ามีการ



บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างไร ให้เกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์  
อันประโยชน์สูงสุด

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช
- 2.2 เพื่อศึกษาสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
นครศรีธรรมราช
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
นครศรีธรรมราช

## 3. ประโยชน์ของการวิจัย

- 3.1 สามารถนำแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์การไปปรับใช้กับการวางแผนอย่างเหมาะสมที่จะ  
นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์หรือประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช
- 3.1 สามารถนำไปพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือปัจจัยขององค์กรเพื่อให้เหมาะสมกับยุค  
ปัจจุบัน
- 3.1 การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้หรือปรับปรุงเพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

- 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช มีขอบเขตการศึกษาดังนี้
  - 4.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
นครศรีธรรมราชภายใต้แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพยัต วุฒิรงค์ ได้แก่ การวางแผนอัตรากำลังคน  
การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน การธำรงรักษา และการ  
ประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 4.1.2 เพื่อศึกษาสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วน  
จังหวัดนครศรีธรรมราช ศึกษาภายใต้แนวคิดของ Steer (1977: 40,อ้างถึงใน เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร, 2559 :  
31) ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคคล และด้านนโยบายการบริหารและแผนการปฏิบัติงาน
  - 4.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
นครศรีธรรมราช
- 4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่จะศึกษาโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ



4.2.1 ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่จำนวน 4 คน คือ 1. นายมนูญ ศิริธรรม ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดรักษาการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่นายกองการการบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช 2. นายสังคม หอมเกตุ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ 3. นางสาวปัทมา เฟิงใหญ่ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 4. นางสาวอรุษา เอียดแก้ว ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

4.2.2 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งหมด จำนวน 225 คน

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - ตุลาคม 2562

4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่การศึกษาครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

## 5. วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงผสมวิธี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพมาปรับใช้เพื่อให้ได้รายละเอียดที่สมบูรณ์มากขึ้น

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4 คน 2) เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งหมด จำนวน 542 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ 1) ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4 คนโดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเลือกเฉพาะเจาะจง เนื่องจากเป็นตัวแทนของกลุ่มที่สอดคล้องกับการวิจัยและเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 1. นายมนูญ ศิริธรรม ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดรักษาการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่นายกองการการบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช 2. นายสังคม หอมเกตุ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ 3. นางสาวปัทมา เฟิงใหญ่ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง 4. นางสาวอรุษา เอียดแก้ว ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร 2) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งหมด จำนวน 542 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยคำนวณสัดส่วนจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 225 คน





## 5.2 เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบเอง และแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่องประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

5.2.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบ เพื่อสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิดในรูปแบบตรวจรายการ โดยเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือกผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และนำมาจัดกลุ่มคะแนนตามค่าพิสัย 3 ระดับ

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเป็นปรนัย (Objectivity)

4) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้เครื่องมือเชิงปริมาณเป็นหลัก ทำการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช และใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพสนับสนุนรายละเอียดเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.2.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม จะเป็นการบันทึกคำให้สัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้มีการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2) สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยอาศัยการกำหนดกรอบแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละประเด็นมาใช้ในการตั้งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งนี้แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช



ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

3) แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ผู้วิจัยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการสังเกตสาเหตุที่  
ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช รวมถึงปัญหาและอุปสรรคการบริหารทรัพยากร  
มนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

4) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง  
ของเนื้อหา (Content Validity)

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

5.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ  
และสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

5.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารหนังสืองานวิจัย บทความ สื่อ  
สารสนเทศ รายละเอียดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทำการศึกษาเอกสาร

5.3.3 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์และสอบถาม

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัย  
ทางสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ ประสิทธิผล  
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยหาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุป  
ผลการวิจัย ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการกระจายข้อมูล  
ส่วนคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก  
การสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนามาวิเคราะห์ ประกอบกับการ  
บรรยายขั้นต้น หรือวิธีการต่างๆ โดยการนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย



## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1.ด้านการวางแผนอัตรากำลังคน	3.95	0.456	สูง	4
2.ด้านการสรรหา	3.85	0.480	สูง	6
3.ด้านการคัดเลือก	3.90	0.456	สูง	5
4.ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร	4.01	0.373	สูง	3
5.ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	3.74	0.396	สูง	7
6.ด้านการธำรงรักษาบุคลากร	4.02	0.392	สูง	2
7.ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.08	0.463	สูง	1
เฉลี่ย	3.94	0.210	สูง	-

จากการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับ "สูง" มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการธำรงรักษาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ด้านการวางแผนอัตรากำลังคน ด้านการคัดเลือก ด้านการสรรหา ด้านการจ่ายค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

6.1.1 ด้านการวางแผนอัตรากำลังคน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.95 หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การวางแผนอัตรากำลังคนหน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างและอัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานเตรียมกำลังคนในด้านปริมาณและด้านคุณภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 3.90 ในขณะที่หน่วยงานมีการนำแผนไปปฏิบัติร่วมกันระหว่างการปฏิบัติงาน อยู่ในสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.34 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ พบว่า มีประสิทธิผลในการวางแผนอัตรากำลังคน เนื่องจากการวางแผนอัตรากำลังคนมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีการจัดทำแผนกำลังคนที่มีการกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ซึ่งมีการจัดระบบตามภาระหน้าที่ การกำหนดตำแหน่งประเภทสายงาน ระดับตำแหน่งและจำนวนตำแหน่งให้เหมาะสมกับปริมาณงาน คุณภาพของงาน ที่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตามโครงสร้างของหน่วยงาน โดยทางองค์การบริหาร





ส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการกำหนดช่วงอายุข้าราชการ ลูกจ้างประจำ มีการกำหนดอายุอยู่ระหว่าง 18 – 60 ปี การเกษียณอายุข้าราชการและลูกจ้างประจำอยู่ที่ 60 ปี พนักงานจ้างภารกิจจะมีระยะเวลาในการจ้างไม่เกินครั้งละ 4 ปี ส่วนพนักงานจ้างทั่วไป ระยะเวลาจ้างไม่เกินครั้งละ 1 ปี องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชได้จัดทำกรอบอัตรากำลัง 3 ปี ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหากำลังคนที่มีจำนวนมากเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาคนล้นงาน มีการจัดทำแผนอัตรากำลังของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเสนอให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ) พิจารณาความเห็นชอบ ในการจัดทำแผนอัตรากำลัง มีการกำหนดมาตรฐานเตรียมกำลังคนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

6.1.2 ด้านการสรรหา ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.85 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงานมีการสรรหาผู้มีความรู้ความสามารถสูงเข้ามาปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.96 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการกำหนดคุณลักษณะของผู้ที่สมัครในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.72 ในขณะที่หน่วยงานมีการสรรหาบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง มีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.35 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์พบว่า มีประสิทธิภาพด้านการสรรหา เนื่องจากมีการกำหนดหลักเกณฑ์ การสรรหาบุคลากรในตำแหน่งข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง เป็นไปตามกำหนดของระเบียบราชการ ซึ่งการสรรหาในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช มีกระบวนการสอบแข่งขัน, การย้าย, การรับโอน โดยมีการสรรหาในแต่ละตำแหน่งเหมาะสมกับสายงาน มีการใช้มาตรฐานที่มีการประชาสัมพันธ์โดยการกำหนดการรับสมัครบุคคลที่มีคุณสมบัติเข้าทำงาน ตามที่ประกาศขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช มีการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานรวมถึงมีการกำหนดคุณลักษณะของผู้สมัครในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสม

6.1.3 ด้านการคัดเลือก ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.90 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งมากที่สุด อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.07 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการกำหนดคุณลักษณะของผู้ที่สมัครในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.92 ในขณะที่หน่วยงานมีการคัดเลือกบุคลากรโดยการสัมภาษณ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม มีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.58 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์พบว่า มีประสิทธิภาพด้านการคัดเลือก เนื่องจากการคัดเลือกบุคลากรมีการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีการกำหนดมาตรการกระบวนการสอบแข่งขันที่มีการทดสอบและผ่านกระบวนการคัดเลือกเพื่อสัมภาษณ์และพิจารณาองค์ประกอบตามความเหมาะสม โดยมีคณะกรรมการกลางการสอบแข่งขันพนักงานจ้างส่วนท้องถิ่น (กสอ.) ดำเนินการสอบแข่งขันแทนท้องถิ่น ตามแนวทางขั้นตอนวิธีการในแบบกำหนด โดยมีการคัดเลือกบุคคลตามคุณสมบัติที่เหมาะสมกับสายงานและทักษะความชำนาญ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งมากที่สุด

6.1.4 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาที่หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณทรัพยากรเครื่องมือและการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.04 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการจัดการฝึกอบรม



## โครงการประเมินผลการวิจัยศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 "การวิจัยรัฐ/ทางพิเศษ DISRUPTION"

และพัฒนาให้พนักงานมีทักษะเฉพาะด้านและทักษะทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.99 ในขณะที่หน่วยงานมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.92 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์พบว่า มีประสิทธิผลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยจะมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานในทุกวิชาซีทุกระดับและทุกคนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของหน่วยงาน เช่น การปฐมนิเทศสำหรับข้าราชการที่บรรจุแต่งตั้งใหม่ ไปจนถึงบุคลากรในหน่วยงานบางสายงานได้รับการฝึกอบรม ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการประสานงาน โดยส่งการมอบหมายหน้าที่ให้มีการอบรมในหลักสูตรการพัฒนาตามที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชได้กำหนดขึ้นมา ประกอบด้วย การพัฒนาความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่ การพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบ อบรมภาวะผู้นำ ความรู้ และทักษะเฉพาะงานในแต่ละตำแหน่ง เช่น งานช่าง งานบัญชีการคลัง งานจัดทำแผนงานงบประมาณ งานด้านการจัดการศึกษา และงานด้านการบริหาร มีการจัดสรรงบประมาณทรัพยากรเครื่องมือที่เพียงพอกับบุคลากร

6.1.5 ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้รางวัลหรือสวัสดิการ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.77 ในขณะที่หน่วยงานมีมาตรฐานที่เหมาะสมกับการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้แต่ละสายงาน มีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.55 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์พบว่า มีประสิทธิผลด้านการจ่ายค่าตอบแทน เนื่องจากด้านการจ่ายค่าตอบแทน ค่าตอบแทนข้าราชการมีการดำเนินงานตามระเบียบของราชการ โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนตามอัตราขั้นเงินเดือน ที่คำนึงถึงขอบเขตความรับผิดชอบของตำแหน่งเป็นปัจจัยในการจูงใจ โดยจะมีบัญชีอัตราเงินเดือนตามคุณวุฒิสาขาวิชาตำแหน่ง ตั้งแต่คุณวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพ - ปริญญาเอก ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช มีการกำหนดค่าตอบแทนที่คำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล เช่น การกำหนดให้มีการเลื่อนเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี การให้เงินรางวัลประจำปี เช่น โบนัส (Bonus) การให้ค่าตอบแทนในลักษณะเบี้ยขยัน (Commission) สำหรับบางลักษณะงาน เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนค่าจ้างที่จูงใจ เช่น การกำหนดให้เงินเดือนแต่ละระดับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเพื่อจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเอง และแข่งขันกันเพื่อรับภาระหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

6.1.6 ด้านการธำรงรักษาบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.02 หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ได้รับการยอมรับนับถือ มีความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.09 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานรักงานที่ทำและเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.98 ในขณะที่หน่วยงานมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน มีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.92 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์พบว่า มีประสิทธิผลด้านการธำรงรักษาบุคลากร เนื่องจากด้านการธำรงรักษาบุคลากร มีการจัดการประชุมประจำสัปดาห์และประจำเดือน โดยจะมีการพบปะสังสรรค์สร้างบรรยากาศที่ดีภายในหน่วยงาน รวมไปถึง มีการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพทำให้เกิด





ความมั่นคงต่อบุคลากร โดยการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนอื่น (โบนัส) ปีละ 1 ครั้ง นอกจากสิทธิการรักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน การจ่ายเงินค่าทำขวัญ หรือในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการจ่ายเงินทดแทนกรณีอุบัติเหตุขณะทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

6.1.7 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.08 หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีการตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างเป็นทางการ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.15 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาตามกำหนดการขององค์กรเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.08 ในขณะที่หน่วยงานมีการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยเสนอให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะและสม่ำเสมอ มีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.79 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ พบว่า มีประสิทธิภาพด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการประเมินผลส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง โดยวัดจากผลงานเป็นหลัก ประเมินความสามารถตามหน้าที่การทำงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่กำหนดไว้ โดยประเมินตามทักษะงานของแต่ละคน ในส่วนใหญเป็นการประเมินด้านปริมาณมากกว่าคุณภาพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง หรือ ครั้งละ 6 เดือน โดยการประเมินครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 31 มีนาคม ของปีถัดไป และในรอบที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน ของปีเดียวกัน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราชใช้ระบบการบริหารผลงาน (Performance Management) คือ การบริหารแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร โดยจะทำงานที่ก่อกองระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ทางองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการประเมินส่วนบุคคล มีการตั้งคณะกรรมการในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นทางการอีกทั้งมีการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาตามกำหนดการขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

6.2 สาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช

6.2.1 ด้านองค์กรเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า องค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชมีการจัดระเบียบองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุไปตามเป้าหมาย โดยมีการแบ่งหน้าที่อำนาจหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานตามความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถโดยเฉพาะในการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองตามนโยบายของนายกองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงมีการกำกับดูแลการดำเนินงานจากผู้บริหารและหัวหน้างานในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งภารกิจหน้าที่จำนวนมาก ทำให้ลักษณะขององค์กรมีขนาดใหญ่ตามลักษณะงาน จึงทำให้ลักษณะงานที่ค่อนข้างมีความซับซ้อนมีสายบังคับบัญชาที่ยาว จำเป็นต้องมีการโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานจึงต้องมีความรู้ความสามารถและศักยภาพให้เป็นที่ตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชาซึ่งจะมีลักษณะตามโครงสร้างในแนวดิ่ง แต่ได้มีการปรับเปลี่ยนให้บุคลากรในองค์กรได้มีการ ประสานงานภายใน





องค์กรแบบแนวราบ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานรวมถึงการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานต้องมีการดำเนินงานตามระบบคุณธรรม สอดคล้องกับลักษณะงานรวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น

6.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีประสิทธิผลในการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอย่างดียิ่ง เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ มีป้ายบอกตำแหน่ง รายละเอียด โครงสร้างสายการบังคับบัญชา จึงง่ายต่อการติดต่อประสานงานของบุคลากรแต่ละฝ่าย รวมไปถึงบรรยากาศในการทำงานจัดแบ่งห้องทำงานแบบเป็นสัดส่วน โปร่ง มีอากาศถ่ายเทได้สะดวกส่งผลให้บุคลากรมีแรงกระตุ้นและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความซ้ำซากจำเจ

6.2.3 ด้านบุคคลเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช มีประสิทธิผลด้านบุคคล เนื่องจากบุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งและหน้าที่ตามความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ มีการประเมินผลแบบเน้นผลงาน ส่งผลให้มีลักษณะการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นความสามัคคี การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ผลของงานที่ปฏิบัติจึงมีคุณภาพและยังทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

6.2.4 ด้านนโยบายการบริหารและแผนการปฏิบัติงานเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราชมีประสิทธิผลในการบริหารและแผนการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารได้มีการนำเสนอนโยบายเพื่อมุ่งเน้นไปสู่การปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน และการบริหารงานจะมีการบริหารที่ยึดหลักธรรมาภิบาล มีคุณธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยจะเน้นในเรื่องของการมีส่วนร่วม ความคุ้มค่าและความรับผิดชอบต่อจากนโยบายดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติได้จริง ไม่เกินความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่ และมุ่งเน้นพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และกฎเกณฑ์ ให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานรวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายและแผนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเต็มศักยภาพ

### 6.3 ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

6.3.1 ปัญหาด้านการวางแผนอัตรากำลังคน พบว่า ในปัจจุบันการวางแผนอัตรากำลังคนมีความยุ่งยากมากขึ้น เกิดความซับซ้อนในลักษณะงาน และการขยายตัวขององค์กรที่มีลักษณะโครงสร้างขนาดใหญ่จึงทำให้เกิดปัญหาในการวางแผนอัตรากำลังคนในบางหน่วยงานย่อย เนื่องจากบางหน่วยงานมีลักษณะงานจำนวนมากไม่สามารถขออัตรากำลังคนเพิ่มได้ ปัจจุบันระบบราชการไทยยังกำหนดให้มีตำแหน่งพนักงานราชการ จึงทำให้การจ้างงานมียืดหยุ่นกว่า



ข้าราชการ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดจำนวน ประเภท ระดับ เงินเดือน ก็ยังคงต้องขึ้นอยู่กับกรอบที่ได้รับการอนุมัติบางตำแหน่ง เช่นงานโครงการหรืองานภารกิจย่อย จึงเกิดความไม่แน่นอนในการวางแผนในอนาคต

6.3.2 ปัญหาด้านการสรรหา พบว่า การสรรหามีความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระเบียบขั้นตอนมากในการสรรหาที่ไม่ชัดเจน และบางครั้งการสรรหาจากภายในองค์กรบุคลากรเดิมสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน แต่อาจไม่ได้ตามความต้องการหรือศักยภาพที่วางไว้ ส่วนการสรรหาจากภายนอกได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่บางครั้งอาจไม่สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

6.3.3 ปัญหาด้านการคัดเลือก พบว่า บุคลากรที่คัดเลือกเข้ามาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทดสอบทางทฤษฎี แต่เมื่อมาปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งหน้าที่ ไม่สามารถปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการได้ แม้ว่าการดำเนินการจะเป็นไปตามขั้นตอนการคัดเลือก รวมไปถึงการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรในการคัดเลือกเบื้องต้นอาจไม่สามารถพิจารณาได้อย่างลึกซึ้งถึงทัศนคติเบื้องต้นของผู้ที่ได้รับการคัดเลือก

6.3.4 ปัญหาด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร พบว่า เมื่อบุคลากรไปอบรมและพัฒนาตนเองแล้ว ทำให้บุคลากรไม่นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และบางครั้งหลักสูตรที่ฝึกอบรมมีความซ้ำซ้อน ถึงแม้ว่ามีกรณีวิเคราะห์สำรวจความต้องการในการอบรมและการพัฒนาบุคลากร จึงทำให้เกิดการวางแผนในการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองอาจไม่ตรงตามความต้องการของทุกคนในองค์กร

6.3.5 ปัญหาด้านการจ่ายค่าตอบแทน ไม่พบปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากการดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้

6.3.6 ปัญหาด้านการธำรงรักษาบุคลากร พบว่า ปัญหาการโยกย้ายและการลาออกเป็นปัญหาที่สำคัญค่อนข้างมากด้วยเหตุผลทางราชการและส่วนตัว เนื่องจากการบรรจุเข้าทำงานในปัจจุบันลักษณะตำแหน่งเป็นตำแหน่งพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จึงขาดแรงขวัญและกำลังใจ แรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีสวัสดิการหรือค่าตอบแทนเหมือนข้าราชการ รวมทั้งรู้สึกขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานค่อนข้างสูง จึงทำให้บุคลากรอยู่กับองค์กรไม่นานและเลือกที่จะลาออกไปทำงานเอกชนที่ได้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า

6.3.7 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า การประเมินผลในการปฏิบัติงานบางส่วนหัวหน้างานไม่แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานต่อผู้ถูกประเมินอย่างแท้จริง ทำให้เกิดการร้องเรียนและไม่มีความโปร่งใส ซึ่งในการประเมินผลผู้ประเมินไม่ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลอย่างจริงจัง ทำให้การประเมินผลเสร็จสิ้นโดยเร็ว เพื่อจะได้ส่งฝ่ายบุคคลได้ทันตามกำหนดรวมถึง ผู้ประเมินมีความไม่ชัดเจนในการประเมินผล ทำให้บุคลากรบางส่วนเกิดความไม่เชื่อมั่นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน



## 7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

7.1 ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช อันได้แก่ การวางแผนอัตรา กำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทน การธำรงรักษาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มองว่าระดับประสิทธิภาพการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านการประเมินผล การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด เนื่องจากหน่วยงาน มีการตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างเป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.08 เนื่องจากหน่วยงาน มีการตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ โดยวัดผลงานเป็นหลัก ประเมินความสามารถตามหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) โดยจะมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติยา จินตเศรษฐี (2557 : บทคัดย่อ) การศึกษา เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของสายสนับสนุนวิชาการเพื่อรองรับการเป็น มหาวิทยาลัยวิจัย ของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันซึ่ง แต่ละส่วนงานสามารถเลือกสรรคนมา ปฏิบัติงานได้เองนั้น แม้จะมีความคล่องตัวเหมาะสมกับ การปรับเปลี่ยนมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐก็ตาม แต่อาจไม่ได้บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติที่ ต้องการมาปฏิบัติงานและอาจไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย จึงควรวิเคราะห์ ภาระงานในภาพรวมของทั้งส่วนงานเพื่อกำหนดภาระงานของตำแหน่ง และเข้าสู่กระบวนการ สรรหาคัดเลือก และควรมีการจัดทั้งระบบให้เป็นมาตรฐานกลางเพื่อให้แต่ละส่วนงานสามารถ นำไปใช้บริหารจัดการได้ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ พบว่า แม้จะมีการสร้างตัวชี้วัดใน การประเมินผลงาน แต่ไม่มีการประเมินจากผลการปฏิบัติงานที่สัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริง จึงควร มีการจัดทำระบบติดตามผลการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ไม่มีแผนในการพัฒนาตัวบุคคล แผนในการ พัฒนาภาระงาน จึงควรจัดทำ ระบบการพัฒนาเป็น รายบุคคลให้มียุทธศาสตร์สนับสนุนภารกิจตามแผน ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ พบว่าควรปรับปรุงกระบวนการ พิจารณาให้บุคลากรที่ดีมีความรู้ ความสามารถและความข านาญงานอยู่กับองค์การมีความรักความผูกพันและ เข้าใจกันทั้งในเรื่อง ของภาระงานและภารกิจขององค์กร

7.2 สาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร และแผนการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราชที่มีการดำเนินงานตามนโยบายต่าง ๆ โดยการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มผลการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดแผนและขั้นตอนที่สอดคล้องกับแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับทงศ์ศักดิ์ โสวัจัสสตากุล (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง





ปัจจัยของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถาบันการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ด้านแรงจูงใจในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์สูงแบบ ผันแปรตามกันกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบ สารสนเทศในสถาบันการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและ ทฤษฎีของ Steer (1977: 40,อ้างถึงใน เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร, 2559 : 31) ได้เสนอปัจจัยการบริหารซึ่งเป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพขององค์กรและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการใหญ่ๆ คือ 1. ลักษณะขององค์กร 2.ลักษณะของ สภาพแวดล้อม 3. ลักษณะของบุคลากร 4. นโยบายการบริหารและแผนการปฏิบัติงาน

7.3 ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราช ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครศรีธรรมราชมีปัญหาและอุปสรรคตามกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารค่าตอบแทน การดำรงรักษา การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน แต่ไม่พบปัญหาและอุปสรรคในด้านการจ่ายค่าตอบแทน เนื่องจากเนื่องจากการทำงานเป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ความตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ และความรู้ ความสามารถ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภา ลือกิตินันท์(2560 : บทคัดย่อ ) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทลงทุนข้ามชาติใน สปป.ลาว กรณีศึกษา เขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน เซโน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านกำลังคน ปัญหาการลาออก ปัญหาเวลาการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านการ ติดต่อ หน่วยงานราชการและกฎหมายข้อควรคำนึงถึงคือนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ชาวไทยควรปรับตัวในการ ทำงาน ทำความรู้จักหน่วยงานทั้งเอกชนและราชการในพื้นที่ ต้องศึกษาภาษาและวัฒนธรรมประจำชาติและ ควรมีชาวลาวเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์บริษัททั้ง 3 แห่ง นำแนวทางการบริหารจากประเทศไทย มาใช้โดยอาจไม่ได้นำมาทั้งหมดต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การตัดสินใจในการบริหารทั่วไป อำนาจจะอยู่ที่ สปป. ลาว การสรรหาและคัดเลือก ใช้ระบบจากประเทศไทย แต่มีการปรับให้เข้ากับลักษณะ ของพื้นที่ การฝึกอบรม มีการจัดการฝึกอบรมโดยใช้แนวทางของประเทศไทย ส่วนค่าตอบแทนยึดตาม กฎหมาย แรงงานของสปป.ลาวโดยให้คล้ายคลึงกับประเทศไทย มีการปรับสวัสดิการตามลักษณะของพื้นที่การ ประเมิน ผลการปฏิบัติงาน ใช้แนวทางเดียวกับประเทศไทยการพนักงานสัมพันธ์ยังไม่ได้มีการนำมาใช้มาก นักการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับเปลี่ยนตามวัฒนธรรมชาติโดยพนักงานชาวลาวให้ความสำคัญ กับความสบายใจ ในการทำงานเป็นหลัก และการสื่อสารเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป จะต้องให้เกียรติพนักงาน



## 8. ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 8.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

8.1.1 ควรมีการกำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการอัตรากำลังคนที่มีอยู่ โดยเน้นการใช้กำลังคนที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า รวมทั้งการมุ่งเน้นส่งเสริมการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยให้ครอบคลุมความต้องการของบุคลากรในองค์กรเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

8.1.2 ควรเน้นการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารและพัฒนากำลังคนอย่างเป็นระบบแบบองค์รวม การมีส่วนร่วมและการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

### 8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการเพิ่มรายละเอียดของแต่ละประเด็นที่ เป็นส่วนประกอบของแต่ละเรื่อง ซึ่งยังต้องการศึกษาเพิ่มเติมอีกมาก เพื่อหาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย รวมทั้งการปรับปรุง หรืออาจจะสังเคราะห์รูปแบบใหม่ เพื่อสามารถนำไปวัดและใช้ในองค์กรให้เป็นลักษณะที่เป็นรูปธรรมและวัดได้มากขึ้น เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

8.2.2 ควรทำวิจัยเพิ่มเติมด้านความสำเร็จในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเฉพาะเจาะจงเพื่อประโยชน์ ในการนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนา และปรับปรุง องค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 9. บรรณานุกรม

กฤติยา จินตเศรณี. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของสายสนับสนุนวิชาการเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ของมหาวิทยาลัยบูรพา. งานวิจัย.มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทองศักดิ์ โสวจัสตตากุล. (2552). ปัจจัยของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถาบันการศึกษา.งานวิจัย.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร. (2557). การว่าจ้างและรักษาบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์ เน็ท.

พยัต วุฒิรงค์. (2555). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภิราช รัตนันท์. (2558). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์.

วรรณภา ลือกิตินันท์. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทลงทุนข้ามชาติใน สปป.ลาว กรณีศึกษา เขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน เซโน.วารสารชุมชนวิจัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรพงษ์ มาลี. (2556). มาตรการบริหารและพัฒนากำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2557-2561) : แนวทางการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2556. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.



โครงการประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3  
“การบริหารรัฐ/ทางใหม่ยุค DISRUPTION”

เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร. (2559). **ประสิทธิผลองค์กร**. วาสาร. มหาวิทยาลัยเกริก.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2561). **แผนอัตรากำลังคนแผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563**. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช.





ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง  
อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Performance Efficiency of Muang Pak Phanang Municipality Employees  
in Pak Phanang District, Nakhon Si Thammarat Province.

นายสิวกอร์ บุญญาปฏิภา<sup>1</sup> นายสุณา ผาด่านแก้ว<sup>2</sup>  
MR.Sivakorn Boonyapatipa MR.Suna Padankaew

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพองอำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 9 คน และประชาชน 377 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และสอบถามและเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ด้านเวลา อยู่ในระดับมากและด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือโครงสร้างอยู่ในระดับมาก บุคลากรอยู่ในระดับมาก ค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ระบบองค์กรและความสามารถของบุคลากรอยู่ในระดับมากตามลำดับ

<sup>1</sup> นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
E-mail : s.bunyapatipa@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช E-mail : suna\_645@hotmail.com



3. ปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่พบว่า ด้านปริมาณงานมีจำนวนเยอะกว่าบุคลากรที่มีในการปฏิบัติงานประจำ, ด้านคุณภาพของงาน งานบางอย่างมองว่าคุณภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น การทำประชาคม การทำประชาพิจารณ์ บางครั้งการวิเคราะห์รายละเอียดยังไม่ครอบคลุมครบทุกด้าน, ด้านเวลางานบางอย่างมีความคลาดเคลื่อนกับเวลาที่วางไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เพราะได้รับผลกระทบจากภัยทางธรรมชาติ และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นปัญหาที่พบบ่อยในการดำเนินงาน เช่น เป็นเรื่องการซ่อมแซมถนน การแก้ปัญหาหน้าท่วมซึ่งที่ประชาชนสะท้อนปัญหาให้เทศบาลดำเนินการโดยเร่งด่วน แต่เทศบาลยังไม่สามารถดำเนินการให้อย่างทันที่เพราะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานของบุคลากร, เทศบาลเมืองปากพอง

#### Abstract

1. The study found that Job Efficiency of Personnel in Pak Phanang Municipality, Pak Phanang District, Nakhon Si Thammarat Province In overall, at a high level When considering each aspect, it was found that the quality of work In the high level, followed by the cost of operations In the high level of time, in the high level and in the amount of work in the high level respectively.

2. The study found that Factors Affecting the Efficiency of Personnel of Pak Phanang Municipality, Pak Phanang District, Nakhon Si Thammarat Province In overall, at a high level When considering in each aspect Found that the strategy At a high level Next is the structure at a high level. Personnel are at a high level. Corporate values are at a high level. The organizational system and the competence of the personnel are at the high level respectively.

3. The study found that the problems and obstacles that affect the efficiency of the personnel of Pak Phanang Municipality, Pak Phanang District, Nakhon Si Thammarat Province From interviews with executives, personnel, and staff, it was found that In terms of quantity of work, there are more workloads than personnel having regular work, quality of work Some work sees that the quality is not as good as it should be, such as conducting public hearings. Sometimes the detailed analysis is not comprehensive in all aspects, in terms of time, some tasks are inaccurate with the time that is laid out, unable to proceed, not as planned. Because it was affected by natural disasters And the cost of operations is a common problem in operations such as repair of roads Solving the flooding problem that the people reflect the



problem to the municipality urgently. But the municipality is not able to proceed immediately because of budget constraints.

**Keyword:** Performance, Efficiency of Personnel , Pak Phanang Municipality

## 1. บทนำ

สภาพสังคมโลกตั้งแต่อดีตได้เริ่มเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารที่ไร้พรมแดนมีการเผชิญสภาวะการแข่งขัน เร่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเสี่ยง ความไม่แน่นอนตามกระแสแห่งโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ทำให้หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องการคน (Human) และทุนมนุษย์ (Human Capital) อันเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรและประชาสังคมนั้น ๆ เพราะฉะนั้นองค์กรและประชาสังคมต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญและคำนึงถึงประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) เพื่อเป็นต้นทุนสำคัญในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่ยั่งยืนเพื่อให้เกิดความพร้อมและรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ (ดารณี ครุฑไทย, 2550 : 2)

ประเทศไทยในปัจจุบันได้มีการตื่นตัวมากขึ้นในฐานะที่เป็นหนึ่งของประชาคมโลกที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลกระทบต่อผู้คนในสังคมต่อการทำงานการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศ ทุกคนจึงต้องก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อีกทั้งการทำงานยังนำมากำหนดตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ของบุคคลในสังคม ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน โดยเฉพาะการท างานในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องเผชิญกับกระแสตามความคาดหวังของสังคมในประเทศไทยในการบริหารประเทศ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรมและเทคโนโลยีให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของภาครัฐ คือต้องการดำเนินงานของหน่วยงานราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (อภิญาญา เวชยชัย, 2551 : 1)

ด้านผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดการดำเนินการให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารมืออาชีพ ที่สามารถบริหารองค์กรให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้อยู่เสมอ บุคลากรจึงต้องพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีคุณสมบัติมากกว่าบุคลากรธรรมดาที่เก่งบริหารงานหรือจัดการ ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่จะต้องพัฒนาตนเองให้เป็นนักบริหารสู่ออนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรทางหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้ให้บริการกับประชาชนในประเทศและบุคลากรในแต่ละระดับซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญในการที่จะขับเคลื่อน

ประเทศไปสู่จุดมุ่งหมายสูงสุดและสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2556 : 7-8)





## โครงการประชุมวิชาการทางวิทยาศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 3 “การบริหารรัฐกิจในยุค DISRUPTION”

บุคลากรภาครัฐของไทย ในปัจจุบันก็ยังคงประสบกับปัญหาที่สะสมไว้เป็นเวลานาน อาทิ เช่น ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ระบบราชการไทยถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เมื่อเทียบกับการบริหารงานในภาคเอกชน การบริหารงานของบุคลากรในภาครัฐที่ผ่านมาส่วนใหญ่ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากนักน้อยเพียงใด ขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน และยังมีปัญหาของกฎระเบียบ เทคโนโลยีและขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย ปัญหาการคลังคนของภาครัฐไม่มีคุณภาพ ส่วนใหญ่ยังขาดความคิดสร้างสรรค์ และยังคงยึดการทำงาน แบบเดิม สืบเนื่องมาจากความมั่นคงในระบบราชการ ทำให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากอยู่ในสถานะของตำแหน่งที่มีความมั่นคงค่อนข้างสูง (ชัยอนันต์ สมุทวณิช, 2554 : 3)

ในส่วนของเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดควบคุมความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้งยังมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งภารกิจเทศบาลเมืองปากพอง มีดังนี้ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ ส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชนและมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น ดังนั้นเทศบาลเมืองปากพองจึงต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ให้มีการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายและให้ดำเนินงานเพื่อไปสู่ความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์และปรับปรุงแนวทางการบริหารการปฏิบัติงานและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะให้มีระบบงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างมี



มาตรฐานด้วยคุณภาพที่ดีที่สุดเหมาะสมกับทรัพยากรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและทำให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## 3. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ผลวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของบุคลากรและนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ

## 4. สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรของเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
2. ด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้



## 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษาคือศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง ในด้าน 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา และ 4. ความประหยัดในการปฏิบัติงาน, ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง ในปัจจัยด้าน 1. กลยุทธ์ 2. โครงสร้าง 3. บุคลากร 4. ค่านิยมขององค์กร 5. ระบบขององค์กร และ 6. ความสามารถของบุคลากร และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## 5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.2.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย กลยุทธ์, โครงสร้าง บุคลากร, ค่านิยมขององค์กร, ระบบขององค์กร, และความสามารถของบุคลากร

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย คุณภาพของงาน, ปริมาณงาน, เวลา และความประหยัดในการปฏิบัติงาน

## 5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

จากการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพองผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม – พฤศจิกายน 2562

## 5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่การศึกษารั้งนี้ คือ เทศบาลเมืองปากพอง และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน จำนวน 22 ชุมชน

## 6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่จะศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

6.1.1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,689 ครัวเรือน ๆ ละ 1 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 2 สัปดาห์ โดยศึกษาตัวแทนหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนที่บรรลุนิติภาวะใน





แต่ละครัวเรือน (สำนักทะเบียนเทศบาลเมืองปากพอง, 2561) ซึ่งมาใช้บริการของเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) จำนวน 377 คน

6.1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคลากรของเทศบาลเมืองปากพอง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน จำนวน 9 คน ได้แก่ 1) นายกเทศมนตรีเมืองปากพอง 2) ปลัดเทศบาล 3) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 4) ผู้อำนวยการกองช่าง 5) ผู้อำนวยการกองคลัง 6) หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา 7) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 8) ผู้จัดการสถานธนาถบาล และ 9) หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามชนิดผู้ตอบเอง และสัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

6.2.1) เครื่องมือเชิงปริมาณ ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง และสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยวิธีดำเนินการดังนี้

1.1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำรา หนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

1.2.1) แบบสอบถามสำหรับประชาชนในพื้นที่ชุมชนเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยเป็นคำถามที่มีหลายตัวเลือก

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อคำถาม



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 6 ด้านๆ ละ 5 ข้อคำถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

1.3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเป็นปรนัย (Objectivity)

1.4) นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยการนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6.2.2) เครื่องมือเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจนได้ข้อมูลที่อ้อมตัวจึงยุติการเก็บข้อมูล โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1.1) แบบสัมภาษณ์ ศึกษาเอกสารสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2) สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างอาศัยกรอบแนวคิดในการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ตามประเด็นการศึกษาเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมือง ปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### 6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

6.3.1) การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง



4. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ สรุปผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### 6.3.2) การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง
2. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมโดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก
3. นำผลการศึกษาแบบสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์พรรณนาและสรุปผล

### 6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลในแบบสอบถามไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง โดยหาค่าข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นประชาชนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการกระจายข้อมูล
4. ส่วนคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์เนื้อหา
5. ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนามาวิเคราะห์ ประกอบกับการบรรยายขั้นต้น หรือวิธีการต่าง ๆ โดยการนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 7. สรุปผลการวิจัย

7. 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า

7.1.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นราย





ประเด็นพบว่า ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ อยู่ในระดับมาก และบุคลากรของหน่วยมีการศึกษาถึงสภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อยู่ในระดับมาก

7.1.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า ตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร อยู่ในระดับมาก และมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

7.1.3 ด้านเวลา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก และมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนามาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก

7.1.4 ด้านปริมาณงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า มีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก

7.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

7.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบขององค์กร อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก ด้านโครงสร้างอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก และด้านความสามารถของบุคลากรตามลำดับ

7.2.2 ปัจจัยด้านระบบขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบการประเมินผลงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ของทุกคนร่วมกัน อยู่ในระดับมาก และมีการจัดระบบการทำงานที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7.2.3 ปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเชื่อมั่นต่อเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมีความตั้งใจทำงาน มีความสามัคคีกัน อยู่ในระดับมากและมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อพัฒนาองค์กร หรือหน่วยงานที่สังกัดอยู่ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7.2.4 ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทีมบริหารที่แข็งแกร่งมีความสามารถสูง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมีการวิเคราะห์โอกาสและพัฒนาวิสัยทัศน์ อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก และมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานล่วงหน้าทุกงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



7.2.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมาก และมีนโยบายชัดเจนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7.2.6 ปัจจัยด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงาน อยู่ในระดับมากและมีการจัดสรรบุคลากรอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7.2.7 ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดของท่าน อยู่ในระดับมากและการทำงานต้องเป็นทีมและสลับหน้าที่กันเป็นระยะ ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

7.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

7.3.1 จากการศึกษาพบว่าปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการศึกษาสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่สรุปได้ว่า ด้านปริมาณงานมีจำนวนเยอะกว่าบุคลากรที่มีในการปฏิบัติงานประจำ, ด้านคุณภาพของงาน งานบางอย่างมองว่าคุณภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น การทำประชาคม การทำประชาพิจารณ์ บางครั้งการวิเคราะห์รายละเอียดยังไม่ครอบคลุมครบทุกด้าน เพราะจัดทำในช่วงระยะเวลาที่กระชั้นชิด, ด้านเวลางานบางอย่างมีความคลาดเคลื่อนกับเวลาที่วางไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เพราะได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติทางธรรมชาติอยู่บ่อยครั้ง และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นปัญหาที่พบบ่อยในการดำเนินงาน เช่น เป็นเรื่อง การซ่อมแซมถนน การแก้ปัญหาน้ำท่วมขังที่ประชาชนสะท้อนปัญหาให้เทศบาลดำเนินการโดยเร่งด่วน แต่เทศบาลยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีเพราะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ เพราะต้องรอในปีงบประมาณในปีถัดไป

## 8. การอภิปรายผล

8.1.1 วัตถุประสงค์ตั้งไว้ว่า “เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี จอมคาสิงห์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่



กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตามความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน และด้านความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความทันเวลาและด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.21 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย = 4.17 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย = 4.17 และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.15 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2557 : 78) อธิบายว่า ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติและความต้องการในการทำงานตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีตสังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวข้งกันมากขึ้นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะความสามารถมากขึ้นพร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้นและมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจและความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และนอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวคิดของเบญจมาศ จันดาหัวดวง (2555 : 78) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักการจัดการ 6 M's เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การได้ใช้ทรัพยากร ด้วยความประหยัดและคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะ เป็นงบประมาณแรงงาน วัสดุอุปกรณ์การบริหารจัดการที่ดี มีการบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการรวมทั้งมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ สร้างผลสำเร็จและความถูกต้องในการดำเนินงานอุปกรณ์และเครื่องมือเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานถ้าขาดอย่างใดอย่างหนึ่งงานก็จะออกมาไม่มีประสิทธิภาพ

8.1.2 วัตถุประสงค์ตั้งไว้ว่า “เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านกลยุทธ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบขององค์กร อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านค่านิยมขององค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างด้านบุคลากร และด้านความสามารถของบุคลากรตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลเมืองปากพองได้ตระหนักและให้ความสำคัญตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการให้มุ่งเน้นบริการประชาชนอย่างแท้จริง เช่น มีการกำหนดเป็นภารกิจพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมที่เหมาะสม และนอกจากนี้ยังมีการจัดแบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ โดยกำหนดให้มีสายการบังคับบัญชา เพื่อควบคุมการทำงาน มีการกำหนดมาตรฐาน มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน ที่สำคัญคือมีการวางระบบงานขึ้นไว้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนในองค์การใช้เป็นหลักในการปฏิบัติและนอกจากนี้ยังมุ่งเน้นที่ความสามารถของบุคลากร ให้ทุกคนมีคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานตรงตามงานที่ปฏิบัติอยู่ การปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสามารถหลากหลาย เช่น มีความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการและมีความสามารถในการปรับตัว ผ่านโครงการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน





ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพย์วรรณ จุ่มแพง (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามการรับรู้ของบุคลากรใน หน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรรับรู้ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ ) กับ ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยรวมและรายด้าน คือ ค่านิยมร่วมองค์การ กลยุทธ์องค์การ ระบบงาน ทักษะบุคลากรและโครงสร้างองค์การโดย พบว่าทั้ง 5 ปัจจัยทำนายนายความสำเร็จ โดยรวมได้ร้อยละ 62.3 กลยุทธ์องค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ

8.1.3 วัตถุประสงค์ตั้งไว้ว่า “เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปาก พนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพนัง อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่โดยสรุปพบว่า ด้านปริมาณงานมีจำนวนเยอะกว่าบุคลากรที่มีในการ ปฏิบัติงานประจำ, ด้านคุณภาพของงาน งานบางอย่างมองว่าคุณภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น การทำประชาคม การทำประชาพิจารณ์ บางครั้งการวิเคราะห์รายละเอียดยังไม่ครอบคลุมครบทุกด้าน, ด้านเวลางานบางอย่างมี ความคลาดเคลื่อนกับเวลาที่วางไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เพราะได้รับผลกระทบ จากภัยพิบัติทางธรรมชาติอยู่บ่อยครั้ง และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นปัญหาที่พบบ่อยในการ ดำเนินงาน เช่น เรื่องการซ่อมแซมถนน การแก้ปัญหาน้ำท่วมขังที่ประชาชนสะท้อนปัญหาให้เทศบาล ดำเนินการโดยเร่งด่วน แต่เทศบาลยังไม่สามารถดำเนินการให้อย่างทันท่วงทีเพราะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ เพราะต้องรองบประมาณในรอบปีถัดไป ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นรธพงษ์ ไคร์เครือ และ นันทยา บุตรสิน (2558 : บทคัดย่อ) ปัญหาการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัด ระยอง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานคลังของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาการ บริหารงานคลัง จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารงานคลังท้องถิ่นกับความคิดเห็นของ บุคลากรเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ใน การวิจัย คือ บุคลากรส่วนการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง จำนวน 272 คน กำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test และ LSD (Fisher’s Least – Significance Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำ หนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาการ บริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย = 2.99,



ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.73) 2) บุคลากรที่มีตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดระยองแตกต่างกัน แต่บุคลากรที่ทำงานในประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารงานคลังท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการจ้างบุคลากรเพิ่ม หรือเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้ทำงานได้อย่างหลากหลาย เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมศักยภาพหรือเน้นการทำงานเป็นทีม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร ดังนั้นเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และกำหนดงานที่ตรงกับความถนัดของบุคลากร และนอกจากนี้ผู้บริหารอาจจูงใจด้วยรางวัล โบนัส หรือสวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ ที่เทศบาลสามารถดำเนินการได้

### 9.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ เพื่อจะให้เห็นข้อแตกต่าง และสามารถนำด้านที่ประสบความสำเร็จของหน่วยงานอื่นนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาของเทศบาลได้

3. ควรให้มีการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการบริหารงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของเทศบาลเมืองปากพอง อำเภopakพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช



## 10. บรรณานุกรม

### อ้างอิงจากหนังสือ

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). การบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ทวีพริ้นท์.

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2554). การคิดแบบสร้างสรรค์ และการทำแผนที่ทางความคิด.

กรุงเทพมหานคร : วชิราวุธวิทยาลัย.

เทศบาลเมืองปากพอง. (2561). แผนพัฒนาสี่ปี (พ.ศ.2561-2564). เทศบาลเมืองปากพอง

อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช.

ธีรวุฒิ เอกะกุล.(2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี :

สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

อภิญา เวชชัย. (2551). สถิติการสังคม แนวคิด นโยบาย แนวทางปฏิบัติในเศรษฐศาสตร์

การเมือง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมืองคณะ เศรษฐศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### อ้างอิงจากวารสาร

ทิพย์วรรณ จุมแพง. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนา

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา.ปีที่ 3 ฉบับที่ 5

หน้า 77.

นรรธพงศ์ไคร้เครือ และ นันทยา บุตรสิน. (2558,กันยายน-ธันวาคม). ปัญหาการบริหารงานคลังของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดระยอง.วารสารวิทยาลัยนครพนม. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 3).

หน้า 64.

### อ้างอิงจากเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ

ปริศนา พิมพ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย

ระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2 18-19

มิถุนายน 2558 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.

อัญชลี จอมคาสิ่งห์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการ

ปกครอง กระทรวงมหาดไทย. การเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.





### อ้างอิงจากปริญญาณิพนธ์

ดารณี ครุฑไทย. (2550). ระดับความต้องการคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ

ลูกจ้างประจำและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มนูญ แซ่มซ้อย. (2555). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลใน

อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสุราษฎร์ธานี.



ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต  
THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF THE PUBLIC SERVICE  
IN RECRUITING OFFICE IN PHUKET

นางสาวนัทธา แดงมณี<sup>1</sup> นางสาวเดือน หังสวนัส<sup>2</sup> และนางสาวรัชชนิวรรณ หมื่นพันธ์<sup>3</sup>

Miss. NATTA DANGMANEE Mrs. SANGDUEAN HUNGSAVANUS

Miss. RATCHANEewan MEUNPUN

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต 2.ทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการในเรื่องงานทหารต่าง ๆ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D. = 0.468 ) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ( $\bar{x} = 3.37$ , S.D. = 0.547 ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.87$ , S.D. = 0.571 ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.19$ , S.D. = 0.498 ) และ 2) ทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต พบว่า 1.ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ

**คำสำคัญ :** : ประสิทธิภาพ การบริการ ประชาชนผู้รับบริการ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
E-mail: husney 1509@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
E-mail: sangduean 2551@hotmail.com

<sup>3</sup> อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
E-mail: p\_prajun@hotmail.com



## Abstract

The objectives of this research were: 1) investigate the public service efficiency of recruiting office in Phuket 2) Access of comments and recommendations of a service service towards the recruiting office in Phuket. The samples are 384 people. The research instrument used is a questionnaire. The statistical tools used for data analysis are frequency, percentage, means, and standard deviation.

The results indicate that: 1) The performance efficiency of the public service in recruiting office in Phuket. province is at a high level, ranked from highest to lowest as follows: equitable service ( $\bar{x} = 3.66$  S.D. = 0.468), timely service ( $\bar{x} = 3.37$  S.D. = 0.547), ample progression service ( $\bar{x} = 3.87$  S.D. = 0.571) and Facility service ( $\bar{x} = 3.19$  S.D. = 0.498) and 2) To be advised and suggested of the service that's on in recruiting office in Phuket as follows:

1. Equitable service the service of on officer to the people self-inflicted, answer all the questions, dan, which is a question for the people.
2. Timely service the operations are a little slow and the story of the paperwork.
3. Ample Progression service the service is very good and there are enough agents to consult very well.
4. Facility service convenient location, easy access to the area and there's a reception at the service very good.

**Keyword:** PERFORMANCE, PEOPLE, SERVICE





## บทนำ

ปัจจุบันวิทยาการด้านการให้บริการของภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือ การให้ระบบราชการมีขนาดเล็กคล่องและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ประชาชนที่จะต้องได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม หน่วยงานราชการ ต่าง ๆ จึงต้องเร่งพัฒนาบุคลากรเพื่อสนองตอบกับความต้องการของประชาชนและโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรภาครัฐจะมุ่งเน้นการพัฒนาการทำงานเป็นทีมจากระบบของกิจกรรม ซึ่งจะสามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาของสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2546 )

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้าน การตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยาย ขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการบำบัดทุกข์บำรุงสุข”ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่าง ประชาชนกับข้าราชการ (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการ ในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึง เป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่สามารถเพิ่มพูน ประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554)



## โครงการประชุมวิชาการทางวิทยาศาสตร์และสุขภาพระดับนานาชาติ ครั้งที่ 3 “การมีพลัง/ทางใหม่ยุค DISRUPTION”

การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่ง คุณภาพการ ให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการ บริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับ การตอบสนองความต้องการเกิดความ พึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

สำนักงานสสดีจังหวัดภูเก็ต ก่อตั้งหน่วยตามการจัดตั้งขึ้นของจังหวัดภูเก็ต พ.ศ. 2536 โดยประกอบ ไปด้วยที่ทำการสสดีจังหวัดภูเก็ต และหน่วยสสดีอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดภูเก็ต เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาค ขึ้นตรงกับจังหวัดทหารบกภูเก็ต และฝากการบังคับบัญชาคำสั่งพลไว้กับผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต หน่วยสสดี อำเภอเมือง เป็นหน่วยขึ้น ตรงของสำนักงานสสดีจังหวัดภูเก็ต ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2550 หน่วยสสดีอำเภอเมือง โดยปัจจุบันกระทรวงกลาโหมมีอำนาจหน้าที่ ( ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ) และได้บัญญัติไว้ในกฎหมายอีก 2 ฉบับ ฉบับแรก คือ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 สรุป ได้ คือรักษาเอกราชและ ความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรจากภัยคุกคามทั้งภายนอก และภายใน ราชอาณาจักร ปราบปรามการกบฏและ การจลาจล ปกป้องสถาบันพระมหากษัตริย์ตลอดจน สนับสนุนภารกิจของสถาบันพระมหากษัตริย์รักษา ผลประโยชน์แห่งชาติ และการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข พัฒนา ประเทศเพื่อความมั่นคง สนับสนุนรัฐใน การพัฒนาประเทศ ป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติ ช่วยเหลือ ประชาชน และปฏิบัติการทาง ทหารนอกเหนือจากสงครามเพื่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร ในส่วนของ กองทัพบก มีหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกองทัพบก โดยมีผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการ รักษาดินแดน เป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลความรับผิดชอบ มี ภารกิจ 4 ด้าน 1. กิจการกำลังพลสำรอง 2. กิจการสัสดี 3. กิจการอาสารักษาดินแดน 4. กิจการ นักศึกษาวิชาทหารกองการสัสดี มีผู้อำนวยการกองการ สัสดีเป็นผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบและควบคุมทาง วิทยาการในสายงานสัสดี และอำนาจการเกี่ยวกับกิจการสัสดีทั้ง ปวง ในระดับกองทัพบก มี หัวหน้าฝ่ายสรรพกำลังเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ระดับมณฑลทหารบก/จังหวัด ทหารบก มีหัวหน้าฝ่าย สรรพกำลังเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ระดับจังหวัด/อำเภอ/กิ่งอำเภอ มีสัสดีจังหวัด/ อำเภอ/สัสดี กิ่งอำเภอ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ภายในพื้นที่ของตน (กระทรวงกลาโหม, 2553)

ในปัจจุบัน การให้บริการประชาชนของสำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ต ยังคงเปิดให้บริการ ประชาชนเกี่ยวกับเรื่องทหาร แต่ยังมีปัญหาข้อขัดข้องในงานบริการหลายประการ เช่น การขาดแคลนกำลังพล และยุทธโธปกรณ์สนับสนุนในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการขาดงบประมาณ ในการบริหารงาน ทำเป็นอุปสรรคในงานบริการประชาชน ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงต้องการศึกษา และค้นคว้าในปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ต ที่ เกิดขึ้น และค้นคว้าแนวทางการแก้ไข เพื่อมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการประชน ของสำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ต



## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของบุคคลที่มาใช้บริการสำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต
- 2.2 เพื่อทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต

## 3. ประโยชน์ของการวิจัย

- 3.1 ทราบถึงระดับประสิทธิภาพของบุคคลที่มาใช้บริการสำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานใน หน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- 3.2 เพื่อทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

- 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงาน สถิติจังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษาได้นำเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ใช้ 4 เกณฑ์ด้วยกัน ด้านบริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ/บริการอย่างก้าวหน้า และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มิลเลท ( Millet p.4 ) : 1945
- 4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต
- 4.3 ขอบเขตเวลา เดือน ธันวาคม
- 4.4 ขอบเขตด้านประชากร ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานสถิติ จังหวัดภูเก็ต

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรชายไทยเป็นจำนวน 100,173 คน เป็นประชากรชายทั้งหมด 8 ตำบล ที่มารับบริการของสำนักงานสถิติ โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชากรชายที่อยู่ในพื้นที่ ตำบล รัชฎา ตำบลฉลอง ตำบลวิชิต ตำบลเกาะแก้ว ตำบลตลาดใหญ่ ตำบลตลาดเหนือ ตำบลราไวย์ และ ตำบล กะรน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

### กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบสอบถาม (accidental sampling) ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือประชากรใน ตำบล รัชฎา ฉลอง วิชิต ตลาดใหญ่ ตลาดเหนือ เกาะแก้ว ราไวย์ และกะรน มีประชากร 100,137 คน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้สูตรคำนวณตามหลักของ ยามาเน่ โดยใช้ความคลาดเคลื่อน 0.05 (อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, หน้า 71)

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรวิจัย โดยแบบสอบถามมี 3 ตอน คือ





ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไป ซึ่งได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุดผู้มารับบริการ สถานภาพครอบครัว และอาชีพ

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพ การให้บริการของ สำนักงานสัสดี จังหวัด ภูเก็ต มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ห้าระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งกำหนดค่าคะแนนเป็น 1 2 3 4 และ 5 ดังนี้

“มากที่สุด”	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เท่ากับ	5
“มาก”	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เท่ากับ	4
“ปานกลาง”	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เท่ากับ	3
“น้อย”	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เท่ากับ	2
“น้อยที่สุด”	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เท่ากับ	1

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน สัสดี จังหวัด ภูเก็ต มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended questionnaire)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตอำเภอเมือง เป็นตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ที่มาใช้บริการและประชากรอยู่ในพื้นที่ ตำบลรัชฎา ฉลอง วิชิต ตลาดเหนือ ตลาดใหญ่ เกาะแก้ว ราไวย์ และกะรน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 384 คน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ (percentage)
2. หาค่าเฉลี่ย (mean)
3. หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

## 6. สรุปผลการวิจัย

### 6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชายมากที่สุด 94.8% รองลงมาเป็นเพศหญิง 4.1%

6.1.2 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า มากที่สุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า 34% รองลงมาเป็น ประถมศึกษา 30.7% รองลงมาเป็น มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า 18.3% และต่ำกว่า ประถม น้อยที่สุด 16%

6.1.3 จำแนกตามสถานภาพครอบครัว พบว่า มากที่สุด บิดา มารดาอยู่ด้วยกัน 86.9%รองลงมาเป็น บิดา มารดาแยกกันอยู่ 5.4% รองลงมาเป็น บิดา มารดาอย่าร้าง 3.6% รองลงมาเป็น มารดาถึงแก่กรรม 1.8% และบิดาถึงแก่กรรม น้อยที่สุด1.3%



6.1.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุด รับจ้างทั่วไป 76.3% รองลงมาเป็น พนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน 15.2% รองลงมาเป็น ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 4.9% รองลงมาเป็น เกษตรกร 2.1% และรับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด 0.5%

6.2 จากการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสัสดี จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา แยกออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสัสดี จังหวัดภูเก็ตโดยภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้า	3.87	0.751	มาก
2. ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม	3.66	0.468	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	3.37	0.547	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.19	0.498	ปานกลาง
ภาพรวม	3.6	0.46	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับประสิทธิภาพโครงการสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.87$  S.D. = 0.751) รองลงมาคือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ( $\bar{x} = 3.66$  S.D. = 0.468) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ( $\bar{x} = 3.37$  S.D. = 0.547) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ( $\bar{x} = 3.19$  S.D. = 0.498)



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของโครงการสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการของ  
สำนักงานสถิติ / ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้า	N = 384		ระดับประสิทธิภาพ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	3.73	1.051	มาก
2. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.84	0.966	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.97	1.098	มาก
4. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของท่าน	3.96	1.125	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	3.87	0.571	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87$  S.D.=0.571) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าประเด็น เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย(3.97 S.D=1.098) เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของท่าน ( $\bar{x} = 3.96$  S.D=1.125) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.84$  S.D=0.996) การมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ( $\bar{x} = 3.73$  S.D=1.051) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของโครงการสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการของ  
สำนักงานสถิติ / ด้านด้านการบริการอย่างเท่าเทียม

ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม	N = 384		ระดับประสิทธิภาพ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	3.37	1.081	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนผู้ที่มารับ บริการ	3.84	0.957	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกันไม่ เลือกปฏิบัติ	3.58	1.072	มาก
4. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.06	0.862	มาก
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องผลประโยชน์	3.48	1.154	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	3.66	0.468	มาก





จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.66, S.D=0.468$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าประเด็น เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.06 S.D=0.862$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนผู้ที่มารับบริการ ( $\bar{x} = 3.84 S.D=0.957$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.58 S.D=1.072$ ) มีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ( $\bar{x} = 3.48 S.D=1.154$ ) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{x} = 3.37 S.D= 1.081$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของโครงการสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสถิติ / ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	N = 384		ระดับประสิทธิภาพ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ	3.71	1.221	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.97	1.093	มาก
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	3.96	1.129	มาก
4. การให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส	3.66	1.071	มาก
5. มีการลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลาในการให้บริการ	1.54	1.006	น้อย
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.37</b>	<b>0.547</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.37 S.D=0.547$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าประเด็น ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน(3.97 S.D=1.093) ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{x} = 3.96 S.D=1.129$ ) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.71 S.D=1.221$ ) การให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = 3.66 S.D=1.071$ ) และ มีการลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลาในการให้บริการ ( $\bar{x} = 1.54 S.D=1.006$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของโครงการสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการของ  
 สำนักงานสสดี /ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N = 384		ระดับประสิทธิภาพ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. มีป้ายสัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	3.67	1.070	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการเข้าถึงสะดวก	1.55	1.018	น้อย
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา	3.73	1.051	มาก
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่พักรับ บริการ	3.84	0.961	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	3.19	0.498	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
 ปานกลาง ( $\bar{x} = 3.19$  S.D.=0.498) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าประเด็น มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก  
 เช่น น้ำดื่ม ที่พักรับบริการ ( $\bar{x} = 3.84$  S.D.=0.961) ความเพียงพอของอุปกรณ์ สำหรับผู้รับบริการ เช่น  
 ปากกา ( $\bar{x} = 3.73$  S.D.=1.051) มีป้ายสัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{x} = 3.67$  S.D.=1.070)  
 และ มีช่องทางการให้บริการเข้าถึงสะดวก ( $\bar{x} = 1.55$  S.D.=1.018) ตามลำดับ

### 6.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ต

ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม มีข้อเสนอแนะว่า การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนมีความ  
 เป็นกันเอง ตอบคำถามทุกประเด็นที่เป็นข้อสงสัยแก่ประชาชนได้

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานค่อนข้างช้าใน  
 เรื่องของการดำเนินงานเอกสาร

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้า มีข้อเสนอแนะว่า มีการบริการดีมาก และ  
 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษามาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะว่า มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่ตั้งเข้าหา  
 ได้สะดวก และมีที่พักรับรองขณะรับบริการดีมาก และมีช่องทางการให้บริการเข้าถึงไม่ค่อยสะดวก



## 7. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสสดี มีประเด็นอภิปรายดังนี้ จากการวิจัยครั้งนี้ พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายเพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสสดี ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสสดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มารับบริการ ของสำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นและทัศนคติของแต่ละคนอยู่ในระดับมาก ในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและบริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียม ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด จากระดับความคิดเห็นสูงสุดของการให้บริการประชาชนของสำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความแต่งกายอย่างสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ยังแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาโนช กิ่งเลียน (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโต๊ะหมิง อำเภอ เมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่า พนักงานส่วนโยธาสามารถที่จะรับผิดชอบงานต่อหน้าที่ได้ดี มีการเตรียมพร้อมในการทำงาน มีการประสานงานภายในหน่วยงานดีและมีประสิทธิภาพ ส่วนการประสานงานภายใน อบต. มีความเห็นว่า พนักงานส่วนโยธาให้ความร่วมมือปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกชุมชน พบว่า พนักงานส่วนโยธาทำงานด้วยความรวดเร็ว และสามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้ดี และกับงานวิจัยของ มยุรา ปานพรม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการตามทัศนคติของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านตาก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตากพบว่า ประชาชนมีความรู้สึกประทับใจมากที่สุด คือ พนักงาน/เจ้าหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจในการให้บริการได้ชัดเจนมีกิริยาวาจาสุภาพ มีน้ำใจเอื้ออาทรคิดเป็นร้อยละ 84

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยความคิดเห็นประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสสดีจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากสำนักงานสสดี เป็นสำนักงานขนาดเล็ก ที่เห็นมีพนักงานให้บริการเพียงพอ แต่ควรปรับปรุงการดำเนินงาน ค่อนข้างช้า

### 8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ตควรดำเนินการในเรื่องของช่องทางการติดต่อ ทางอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และทำให้เกิดความสะดวกสบาย
2. ควรลดระดับแบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสสดี จังหวัดภูเก็ต ให้มีจำนวนน้อยลง
3. ควรทำการศึกษาปัญหาและความต้องการของประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสสดี





## 9. บรรณานุกรม

กระทรวงกลาโหม. (2556). เอกสารป้องกันประเทศกระทรวง กลาโหม. เข้าถึงได้

<http://opsd.mod.go.th/CMSPages/GetFile.aspx?nodeguid=-30568ab9fa52-49a7-85f3-c3193d8db416&lang=th-TH>

กลาโหมกระทรวง. (2553). ข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วย การกำหนดหน้าที่สี่สตีพ.ศ. 2553.

เข้าถึงได้จาก<http://www.tdd.mi.th/pdf/sussadee2553.pdf>

จงใจ เขินอำนาจ. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีจัดการทั่วไป**, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด. กรุงเทพฯ: เจริญผล

ไพบูลย์ ชลาลัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรท สุโกศล. (2555). **คุณภาพการบริการให้กับประชาชนของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนคร นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2546). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542**. (ออนไลน์). แหล่งที่ 5 มา : <http://www.ocse.go.th./Good Government/ GGH.pdf>. 20 ธันวาคม 2553.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัณฑ์ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Millet. (1954). **Management in the Public Service**. The quest for effective performance.



ประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัยม

ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช

Effectiveness of the service according to the Amphoe Yim Counter Service

Project at Central Plaza Nakhon Si Thammarat

รัศมี มหาพงค์<sup>1</sup> สุทธิชัย โชคชูลี<sup>2</sup> และชนิกานต์ ไสยเกื้อ<sup>3</sup>

Ratsamee Mahapong Suttichai Chockchulee Chanikarn Saikuea

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัยม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัยม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ และ 3) เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัยม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มารับบริการที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัยม จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One -Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัยม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลที่ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัยม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช คือ ควรมีการเพิ่มพื้นที่การรับบริการ เพิ่มจำนวนที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการได้ดีมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ; จุดเคาน์เตอร์บริการ; อำเภออัยม

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
E-mail : Knife1714@gmail.com

<sup>2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
E-mail : Knife1714@gmail.com

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
E-mail : Chanikan\_jorn@hotmail.com



## Abstract

The object of this research were 1) to learn the level of effectiveness of the service according to the AmphoeYim Counter Service Project at Central Plaza Nakhon Si Thammarat. 2) to compare the effectiveness of the service according to the AmphoeYim Counter Service Project at Central Plaza Nakhon Si Thammarat According to the personal characteristics of customers. 3) to increase service effectiveness of the service according to the AmphoeYim Counter Service Project at Central Plaza Nakhon Si Thammarat.

The sample group used in this research is 385 people of AmphoeYim customers. This research used 5 rating scale questionnaires as research instruments. The statistics for analysis were Percentage, Frequency, mean, standard deviation, t-test, F-test and One -Way ANOVA

The finding revealed that 1) the level of effectiveness of the service according to the AmphoeYim Counter Service Project overall were found to be high level. 2) to compare the effectiveness of the service according to the AmphoeYim Counter Service Project were gender, age, occupation, level of education, and Average income per month are different There have no different in the effectiveness level. 3) guidelines for service development of the service according to the AmphoeYim Counter Service Project should increase the service area Increase the number of seats and facilities are sufficient for customers. will make it more convenient for client.

**Keyword:** Effectiveness; Counter Service; AmphoeYim





## 1. ส่วนนำ

การบริการ ถือเป็นภารกิจหลักของทุกหน่วยงานในภาครัฐเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน การบริการประชาชนนั้น ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจ ในให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงเพื่อให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว

การตอบสนองความต้องการของประชาชนควรเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมที่สูงขึ้นทำให้มีความต้องการ การบริการจากภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

ในช่วงยุคปัจจุบันนั้น ประชากรโลกและประชากรไทย มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงที่คล้ายคลึงกันคือ การเกิด และการตาย แต่สำหรับการเปลี่ยนแปลงของประชากรไทยมีการย้ายถิ่นฐานเกี่ยวข้องด้วย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) เพราะฉะนั้น สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง สภาพแวดล้อมจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในสภาวะที่โลกพัฒนาก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี ในด้านการเมืองการปกครองย่อมมีส่วนที่ถูกกระทบทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไป จึงเป็นหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและสอดคล้องกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2562 เพื่อให้การทะเบียนราษฎรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันจะเป็นประโยชน์ต่อการอำนวยความสะดวก การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อย และการคุ้มครองสิทธิพื้นฐานของประชาชน (ที่ทำการปกครองจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติการวิจัยและนวัตกรรม 20 ปี (พ.ศ. 2560 -2579) มีวัตถุประสงค์เพื่อก้าวไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วภายใน 20 ปี ด้วยความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก ที่ทำให้ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนทิศทางการขับเคลื่อนประเทศ ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ซึ่งการวิจัยนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นยุทธศาสตร์ที่ 2 กล่าวถึง บริการสาธารณะ และสวัสดิการสังคมอื่น ๆ ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและทั่วถึงสำหรับเป้าหมาย คือ ประเทศไทยมีเมืองอัจฉริยะ 20 เมือง ใน 4 ภูมิภาค ภูมิภาคละ 5 เมือง โดยมีแนวทางหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ คือ เร่งรัดให้บุคลากรภาครัฐปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกันโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาการปฏิบัติงานในลักษณะ Smart and high performance government มีแผนงานวิจัยนวัตกรรมสำคัญที่จะ



นำไปสู่รัฐบาล 4.0 การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน การเพิ่ม ประสิทธิภาพของ E-Government (ยุทธศาสตร์ชาติการวิจัยและนวัตกรรม 20 ปี, 2560 : 47-50)

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ทางกรมการปกครอง มีการนำงานในภารกิจหน้าที่ของ กรมการปกครองและหน่วยงานภาคีบริการ ไปให้บริการประชาชนในศูนย์การค้าหรือแหล่งชุมชนที่มีประชาชน หนาแน่น โดยความร่วมมือจากภาคธุรกิจเอกชนตามแนวทางประชารัฐ เป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ ภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันในรูปแบบศูนย์บริการร่วมภายใต้ชื่อ “จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม” โดยพิจารณาจากจังหวัดที่มีความพร้อมทางศักยภาพในการจัดตั้งจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ณ สถานที่ แหล่งชุมชนที่ประชาชนรวมกลุ่มเป็นจำนวนมาก ซึ่งจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้นมีศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้เปิดให้บริการจุด เคาน์เตอร์อำเภอ..ยิ้ม เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2560 ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นการเพิ่มหน่วยบริการให้ครอบคลุมตามความต้องการของ ประชาชนมากขึ้น (สำนักงานเลขานุการกรมการปกครอง, 2561)

จากความสำเร็จและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการตาม โครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบ ประสิทธิภาพการให้บริการของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการสร้างความเป็นเลิศในการ ให้บริการประชาชน ด้านการพัฒนาศักยภาพให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ ด้านการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาค ประชาชน ด้านการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อ นำไปปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม เพราะ ประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับการให้บริการอย่างทั่วถึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการให้บริการ

## 2. ส่วนเนื้อหา

### 2.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ



3. เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ยี่ม ฃญ์การค้ำเซินทรัลพลาซานครศรีธรรมราช

### 2.3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ยี่ม ฃญ์การค้ำเซินทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey research) โดยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One -Way ANOVA)

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ยี่ม ฃญ์การค้ำเซินทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ระหว่างเดือนกันยายน-เดือนตุลาคม 2562 คำนวณกลุ่มตัวอย่างประชากรตามวิธีของ คอแครน (Cochran) (ฐนัฐ วงศ์สายเชื้อ, 2559) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ดังนี้

$$N = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ร้อยละความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง

$z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่นักวิจัยกำหนดไว้ ณ ความเชื่อมั่น 95 % ค่า  $Z = 1.96$

เมื่อแทนค่าในสูตรดังกล่าวโดยกำหนด  $e = 0.05$  จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{Z^2}{4e^2} \\ &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ &= \frac{3.8416}{0.01} \\ &= 384.16 \\ &\approx 385 \end{aligned}$$

$$n = 385 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 385 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมมาจากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ บทความ แนวคิด ทฤษฎี ข้อมูล รายละเอียดโครงการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ยี่ม ฃญ์การค้ำเซินทรัลพลาซานครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 3 ตอน คั้งนี้





ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Question)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ยี่ม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาซานครศรีธรรมราช เป็นการใช้ข้อมูลในรูปแบบคะแนนมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ในคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้จัดกลุ่มประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ยี่ม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาซานครศรีธรรมราช แล้วนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดกลุ่มโดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{การหาค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนกลุ่ม}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

ดังนั้น ได้ค่าพิสัยเท่ากับ 1.33

การจัดกลุ่มคะแนนตามค่าพิสัยดังกล่าว ได้แบ่งคะแนนระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน		ระดับความคิดเห็น
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 - 5.00	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 - 3.67	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 2.33	หมายถึง	น้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ ยี่ม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซาซานครศรีธรรมราช เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Question)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล



1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ในเรื่องประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ บทความ แนวคิด ทฤษฎี ข้อมูล รายละเอียดโครงการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

### 3. ส่วนสรุป

#### 3.1 สรุปผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือมีด้านการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ ด้านการส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน และด้านการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลที่ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช คือ ควรมีการเพิ่มพื้นที่การรับบริการ เพิ่มจำนวนที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการได้มากยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการในอนาคต

#### 3.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินงานของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออัม ฌ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซานครศรีธรรมราช มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นมืออาชีพอยู่แล้ว ทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนทำได้ดีและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการอย่าง



เคร่งครัด ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือ รวมถึงการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานในช่องทางที่หลากหลาย ทำให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการได้มากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยที่ได้ แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิก ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิก ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล เรืองฤทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิก ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพื้นที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิก ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช เป็นพื้นที่การให้บริการขนาดเล็ก มีการให้บริการ 6 เรื่อง ด้านทะเบียนและบัตร ขั้นตอนการให้บริการจะเป็นลักษณะเดียวกันกับการไปรับบริการที่อำเภอ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิกนั้นเพียงมีการจัดตั้งขึ้น ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการยังไม่เห็นถึงความแตกต่างในการให้บริการอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน และเนื่องจากผู้รับบริการได้รับประโยชน์และความต้องการที่คาดหวังว่าจะได้รับการใช้บริการนั้นเพียงพอต่อความต้องการ จึงมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อุปชาคำ (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิก ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิก ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช เนื่องจากจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภออรัญญิก เป็นพื้นที่ขนาดเล็ก และมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงควรมีการเพิ่มพื้นที่การรับบริการ เพิ่มจำนวน ที่นั่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการได้มากยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในอนาคต





กล่าวโดยสรุปการให้บริการของจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอยิ้มตรงกับแนวคิดหลายๆแนวคิด เช่น พิทยา บวรวัฒนา, วิเชียร วิทย์อุดม, Joseph M. Putti และติน ปรัชญพฤทธิ ซึ่งเห็นว่าองค์การที่มีประสิทธิผลคือ องค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goal) ที่ตั้งไว้ขององค์การขึ้นอยู่กับระดับความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพองค์การเป็นหัวใจสำคัญของการ ปฏิบัติงานทั้งปวงขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐ องค์การที่ไม่แสวงหากำไร หรือองค์การภาคเอกชน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลการทำงานที่ดี เป็นไปตามเป้าหมาย ตอบสนองความต้องการของบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

### 3.3 ข้อเสนอแนะ

#### 3.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการตามโครงการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอยิ้ม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาพื้นที่ในการให้บริการมีขนาดเล็ก และจำนวนที่นั่งไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรมีการเพิ่มพื้นที่การรับบริการ เพิ่มจำนวนที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการได้มากยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในอนาคต

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาในเรื่องผู้มารับบริการจะมารับบริการช่วงเที่ยงเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องรอคิวนาน ดังนั้น จึงควรมีการเปิดการให้บริการในช่วงเที่ยง และเลื่อนเวลาในการพักเที่ยงไปช่วงบ่าย เพื่อหลีกเลี่ยงการให้บริการที่ผู้มารับบริการต้องรอนาน และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

#### 3.3.2 ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้พื้นที่จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอยิ้ม ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา นครศรีธรรมราช สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติม รวมถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอยิ้มต่อไป



#### 4. บรรณานุกรม

- ฐนัฐ วงศ์สายเชื้อ. (2559). **หาขนาดตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร สูตร Cochran.**  
สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562. จาก <http://pirun.ku.ac.th/~fedutnw/share.html>
- ณัฐพล เรื่องฤทธิ์. (2560). **ประสิทธิผลการให้บริการสำนักงานทะเบียนอำเภอสามร้อยยอด จังหวัด  
ประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต. ประจวบคีรีขันธ์ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด**
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2562). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**
- ที่ทำการปกครองจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2562). **การแก้ไขพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร 2562.**  
สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562. จาก <http://dopasurat.go.th/wordpress/wp-content/uploads/2019/03>
- นิตยา อุปชาคำ. (2556). **ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน  
อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ รพ.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์). สกลนคร :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**
- พิทยา บวรวัฒนา. (2558). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศักดิ์โสภาคการ  
พิมพ์.**
- วิเชียร วิทยอุดม. (2558). **ทฤษฎีองค์การ:ฉบับแนวใหม่ Organization theory. พิมพ์ครั้งที่ 3.นนทบุรี :  
ธนัช การพิมพ์**
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. (2560). **ร่างยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม 20 ปี. สืบค้นเมื่อวันที่ 30  
กรกฎาคม 2562. จาก <https://www.nrct.go.th>**
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 (ทันต่อการเปลี่ยนแปลง).  
สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562. จาก [https://www2.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=1](https://www2.opdc.go.th/special.php?spc_id=1)**



สำนักงานเลขาธิการกรมการปกครอง. (2561). กรมการปกครองพัฒนาระบบงานบริการเพิ่มจุดเคาน์เตอร์  
บริการอำเภอ..ยิ้ม. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562. จาก  
<https://multi.dopa.go.th/secofdopa/news/cate8/view20>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). ประชากรโลก : ประชากรไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562.  
จาก [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/indi\\_popworld.html](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/indi_popworld.html)

Joseph M. Putti. (2532). เทคนิคการเพิ่มประสิทธิผล. แปลโดย วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ. กรุงเทพฯ : ซี  
เอ็ดดูเคชั่น





ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีป้าย  
ของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต  
The efficiency of billboard tax Taxation of Ratsada Subdistrict Municipality  
Mueang District, Phuket Province

นายพงศ์พัทธ์ ต้นสกุล<sup>1</sup> นางสาวเจนจิรา ทองประเสริฐ<sup>2</sup>  
และอาจารย์จุฬาลักษณ์ โกยศิริพงษ์<sup>3</sup>

Mr.Pongpat Tanskul Ms.Jenjira Thongprasoet Ms.Julaluck Goysiripong

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต และความสัมพันธ์ระหว่างด้านความถูกต้องครบถ้วนใน การจัดเก็บภาษี ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี และด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชน ที่มาชำระภาษีพนักงานจ้างขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต จำนวน 981คน โดยใช้การเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูป ทาโร่ ยามาเน่ และสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วนในการ จัดเก็บ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี และด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ แจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีป้าย และด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด ในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ควรจัดบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว การให้บริการควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรให้

<sup>1</sup> นักศึกษาศาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

โทร 0825685443 อีเมล azazt062@gmail.com

<sup>2</sup> นักศึกษาศาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

โทร 0989107905 อีเมล janejira1889j@gmail.com

<sup>3</sup> สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

โทร 0896525715 อีเมล Julia.julaluck2009@gmail.com



คำแนะนำในการชำระภาษีป้ายแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด พนักงานและเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการบริการแก่ประชาชนผู้มาเสียภาษีป้ายเป็นอย่างดี

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ; การจัดเก็บภาษี; ภาษีป้าย

### Abstract

The objective of this study is to study the efficiency of tax collection of administrative organizations. Local area Mueang District, Phuket Province And the relationship between accuracy and completeness in Taxation of the value of taxation expenses And the results obtained from the taxation of the tax collection efficiency of the local government organization in Muang District, Phuket Province The sample group consisted of people who pay tax, employees of the organization. The sample consisted of 981 local government in Mueang District, Phuket, by using the comparison from the finished table of Taro Yamane and random sampling. By specific sampling method The research instruments were 5 rating scale questionnaire consisting of 3 aspects which were the accuracy of the collection and the worthiness of the tax collection expenses. And the results of taxation The statistics used for data analysis are The frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The result of the research shows that The efficiency level of the bill collection of Ratsada Sub-district Municipality, Mueang District, Phuket Province In overall, at a high level When considering each aspect found that Accuracy and completeness in tax collection The most efficient level, followed by the results of tax collection. And the worthiness of storage costs Has the least efficiency level In collecting tax of Ratsada Sub-district Municipality, Muang District, Phuket. Most of the respondents have opinions and suggestions. One stop service should be provided. The service should be fast. Officials should give detailed instructions for paying sign tax in each step. Employees and staff are cooperating in providing services to people who pay sign tax as well.

**Keyword:** Efficiency; Taxatoin; Billboard Tax



## 1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วยดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถพัฒนา ระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2550: 34) การจัดหาบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่นนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณจำนวนมากซึ่งนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาเรื่องการมีรายได้ที่จำกัดจึงส่งผลทำให้การจัดหาบริการสาธารณะไม่เพียงพอและไม่ทันกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ในขณะที่การกระจายอำนาจปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนท้องถิ่นดำเนินการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น ดังนั้น เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต เป็นพื้นที่ที่กลุ่มผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่ามีบริบทหรือสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยในการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จึงทำให้กลุ่มผู้วิจัยสนใจศึกษาพื้นที่นี้ในเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขึ้นอยู่กับจิตสำนึกของผู้เสียภาษีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรประเภทนั้น ๆ ประสิทธิภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี โครงสร้างภาษีอากรฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบ การจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎาเช่นกัน พนักงานผู้จัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีป้ายเป็นอย่างดี หน่วยงานที่จัดเก็บควรต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ที่มาเสียภาษีป้ายได้ปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้นเพื่อป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีป้าย และความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีป้ายแก่ประชาชนผู้เสียภาษี ทั้งนี้ประชาชนต้องมีความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษีป้ายเช่นกันและโครงสร้างภาษีต้องมีความชัดเจนแก่ผู้เสียภาษี มีความสำคัญมาก เพื่ออำนวยความสะดวกและให้เข้าใจง่ายในการปฏิบัติ ทั้งในส่วนของผู้จัดเก็บภาษีป้ายและผู้เสียภาษีป้ายให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บของเทศบาลตำบลรัชฎาอำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต (สันติชัย ศรีสวัสดิ์สุข, 2545: 201) ภาษีอากรเป็นรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปพัฒนาการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ จึงต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีและด้านผลลัพธ์ที่ได้รับจากการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในแต่ละปีนั้นผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีไม่มายื่นแบบสอบถาม แบบแสดงรายการตามที่เจ้าหน้าที่แจ้งให้มายื่นผู้เสียภาษีและมีการหลีกเลี่ยงภาษีขอลดหย่อนภาษีไม่มาเสียตามกำหนดระยะเวลาเปลี่ยนชื่อผู้ประกอบการแล้วไม่ได้แจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทำให้เกิดความผิดพลาดในการเก็บภาษี โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์จัดเก็บภาษีไม่ได้ถูกต้อง





ครบถ้วน ไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในเรื่องกฎหมายได้จัดเก็บซับซ้อนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องเสียงบประมาณไปอย่างไม่คุ้มค่าในการบริหารจัดการ การจัดเก็บภาษีประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เรื่องกฎหมายและไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีและไม่เข้าใจขั้นตอนการเสียภาษี พยายามหลบเลี่ยงภาษีและไม่เห็นถึงคุณประโยชน์ในการนำ เงินเสียภาษีที่จัดเก็บได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลตำบลที่มีโครงสร้างการบริหารที่มีความเป็นอิสระในการปกครองตัวเอง คือ โครงสร้างในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถ ทั้งการหารายได้ การใช้จ่ายของตัวเองมากที่สุดโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาตนเอง แต่สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันปรากฏว่า เทศบาลตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาที่ไม่สามารถพึ่งพาตัวเองและการด้อยความสามารถในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารตำบล ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัญหาด้านพนักงานผู้จัดเก็บภาษีรวมทั้งโครงสร้างด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บของเทศบาลตำบล จึงนับเป็นปัญหาด้านความครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีและด้านผลลัพธ์ที่ได้จาก การเก็บภาษี เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ที่เกิดขึ้น เพื่อประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องจากประชาชนผู้เสียภาษีป้าย เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

## 3. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
2. ได้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

### ด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

### ด้านพื้นที่

ในเขตเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

### ด้านประชากร

ประชากรผู้เสียภาษีป้ายในเขตเทศบาลตำบลรัฐสภา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต



## ด้านระยะเวลา

ตั้งแต่ กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ.2562

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาเสียภาษีป้ายในเขตเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต ในเดือนตุลาคม พ.ศ 2561- เดือนสิงหาคม พ.ศ 2562 รวมทั้งหมด 981คน

### กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนประชาชนที่มาชำระภาษีป้ายในเขตเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต โดยใช้การเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูป ทาโร ยามาเน่ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 91คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 3 ขั้นตอน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยได้เดินทางไปแจกแบบสอบถามด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต
2. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และนำข้อมูลที่ ได้บันทึกและวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้หลักสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

## 6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลการวิจัยเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด ( $\bar{x}$  4.15125 ) รองลงมา คือ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ( $\bar{x}$  4.01625 ) และด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีป้าย มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด ( $\bar{x}$  4.037 ) ในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต



6.2 ผลการวิจัยเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ควรจัดบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว การให้บริการควรเป็นไปอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการชำระภาษีป้ายแต่ละชั้นตอนอย่างละเอียด พนักงานและเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการบริการแก่ประชาชนผู้มาเสียภาษีป้ายเป็นอย่างดี

## 7. การอภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผล ตามรายละเอียด ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีป้าย และด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด ในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต เหตุที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า กระบวนการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลตำบลรัชฎา มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาในการชำระภาษีป้ายแก่ประชาชนอย่างถูกต้องชัดเจน มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้อง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีป้ายมีความเหมาะสมสอดคล้องกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลรัชฎา โดยทางหน่วยงานได้จัดให้ผู้ที่มีความรู้ด้านการจัดเก็บภาษีป้ายเป็นผู้รับผิดชอบและให้ความรู้แก่ประชาชนโดยตรง ทำให้การประเมินค่าภาษีป้ายมีความถูกต้องแม่นยำ เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้ายมากขึ้น สำหรับด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีป้าย มีระดับประสิทธิภาพรองลงมา น่าจะเป็นเพราะว่า หน่วยงานมีการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บภาษีที่มีความเหมาะสม มีการให้บริการสะดวกรวดเร็ว โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษีป้ายและผู้เสียภาษีป้ายให้ความร่วมมือในการชำระภาษีป้ายเพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่และหน่วยงานสามารถจัดเก็บภาษีป้ายเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นการส่งเสริมให้การบริการจัดเก็บภาษีป้ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ในการจัดเก็บภาษีป้ายมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อาทิเช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเสียภาษีป้าย การจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานให้บริการแก่ประชาชน การอบรมเจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บภาษีป้ายให้มีความรู้ในการแนะนำประชาชน ล้วนต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีป้าย ของเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต ค่อนข้างมาก ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้ายบ้าง ทำให้ผลการวิจัยด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ราณี อิลิชัยกุล และเทพศักดิ์บุญรัตพันธ์ (2541 : 6-7) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้าย เป็นลักษณะของการจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือ ไม่มีการรั่วไหลโดยเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุดด้วย นอกจากนี้ลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีป้ายมีความสำคัญเพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีป้ายเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิต หรือทรัพยากรอย่าง





หนึ่ง ซึ่งถ้าใช้มากเกินไปอาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ ประโยชน์ด้านอื่นซึ่งนอกเหนือจากที่กล่าว อย่างไรก็ตามการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมมีผลด้านต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้นอันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุล และการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น **สอศล้องกับงานวิจัยของ ธีระศักดิ์ โฆษณวุฒิ (2547)** กล่าวว่าหน้าที่หน่วยงานจัดเก็บภาษี มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษีที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการ จัดเก็บภาษีของหน่วยงานนั้นเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานนั้นมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ทุกระดับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีการประเมินค่าภาษีได้อย่างถูกต้องทุกประเภทภาษี ก็จะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของหน่วยงาน เพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกัน **สอศล้องกับงานวิจัย เรื่องเดช ภิรมย์กิจ (2551)** ได้ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลห้วยแย้ อำเภอบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ ด้านความรู้ ความ เข้าใจ ของบุคลากรจะนำไปสู่ประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามในส่วนของความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านความถูกต้องและครบถ้วนในการจัดเก็บภาษีส่วนที่ ยังคงต้องมีการปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและ **สอศล้องกับงานวิจัยของ โชลมรักษ์ วินทะไชย (2553)** ที่กล่าวว่า ปัจจัยทางด้านคน ซึ่งก็คือเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีป้าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ในด้านความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่า การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ปัจจัยทางด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษี ถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการที่จะเป็นเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีป้ายที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อาทิเช่น ด้านกฎหมายภาษีป้าย ด้านการบัญชีและด้านเศรษฐศาสตร์และนอกจากนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานเองเป็นอย่างดี และมีศีลธรรมประจำใจสูงพอสมควร จึงจะนำไปสู่ผลลัพธ์ของการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

## 8. ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีป้าย ควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นในการจัดเก็บภาษีป้าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้ายมากขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้เสียภาษีป้ายได้มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนในการเสียภาษีมากขึ้น เพื่อประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้จัดเก็บภาษีป้าย ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้าย หรือภาษีท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มมากขึ้น และช่วยส่งเสริมต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะได้ทำการวิจัยเชิงประเมินเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริหารจัดการเก็บภาษีและรายได้ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในลักษณะของการขยายผลต่อไปเพื่อประโยชน์และคุณค่าในการพัฒนาท้องถิ่นนั้น ๆ



## 9. บรรณานุกรม

ดิเรก ปัทมาสิริวัฒน์.(2547).โครงการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยจัดทำ  
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงาน กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นงลักษณ์ จินดาเสน.(2550).แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจดทะเบียนภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลในเขตอำเภอวังขึ้นจังหวัดแพร่ประจำปีงบประมาณ2550. การศึกษาอิสระปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น.บุญชมศรี  
สรระอาด.(2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

นปภสร สุวรรณมณี. (2552).ประสิทธิภาพการจดทะเบียนรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา อำเภอหลังสวน  
จังหวัดชุมพร. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ  
เจ้าพระยา

บุศรินทร์ คุ่มกล้า .(2550).ประสิทธิภาพในการจดทะเบียนภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

เรืองเดช ภิรมย์กิจ.(2550).ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจดทะเบียนภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแย้  
อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น

วรพิทย์ มีมาก. (2554).“การวิเคราะห์โครงสร้างการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย.” วารสาร  
วิทยาการจัดการ. ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2554. สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น  
กรมการปกครอง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543).  
คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น ตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการ  
คลังท้องถิ่น ภายใต้มาตรการเพิ่มการใช้จ่ายภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี 2542 กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.

อรัญ ธรรมโน (2548). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการคลัง กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.

สาคร บุญส่ง. (2557). ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการจดทะเบียนภาษี ขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอนาทมจังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี



## การจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2

### โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช

Water Management for Agriculture of the Water Delivery and Maintenance

Division II Nakhon Si Thammarat Irrigation and Maintenance Project

นางสาวศิลารัตน์ ธรรมสุน<sup>1</sup> นางสาวฐิติพร แก้วหนูนา<sup>1</sup> นางสาวเบญจพร จันทรโคตร<sup>2</sup>

Miss Silarat Thammasun Mis Thitiporn Keawnuna Miss Benjaporn Juntarakote

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดการน้ำ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ หัวหน้าและเจ้าหน้าที่ฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช และเกษตรกรที่ได้รับน้ำจากฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 ประกอบด้วยอำเภอลานสกาและอำเภอเมือง จำนวน 9 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยฝ่ายบริหารและจัดการน้ำส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตร คือ มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านอุทกวิทยา อุตุนิยมวิทยาในการวางแผนจัดสรรน้ำและส่งน้ำ ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารจัดการน้ำทั้งในฤดูฝนและฤดูแล้ง มีการวิเคราะห์สภาพการใช้น้ำ ศึกษาวิจัยพัฒนาเครื่องมือด้านการบริหารจัดการน้ำ ถ่ายทอดความรู้แก่เจ้าหน้าที่และกลุ่มผู้ใช้น้ำชลประทาน

**คำสำคัญ:** การจัดการน้ำเพื่อการเกษตร; ฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2; โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช

<sup>1</sup> นักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

<sup>2</sup> อาจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช





## Abstract

The purpose of this research was to study water management, factors affecting water management and problems and obstacles in water management for agriculture of the water delivery and maintenance division II, Nakhon Si Thammarat Irrigation and Maintenance Project. The sample group used in the research is divided into 2 groups which are the head and staff of the water delivery and maintenance division II, Nakhon Si Thammarat Irrigation and Maintenance Project, and the **agriculturists** who receive water from the water delivery and maintenance division II, consisting of 9 villages of Lan Saka District and Mueang District. The results showed that the water management for agriculture of the water delivery and maintenance division II, Nakhon Si Thammarat Irrigation and Maintenance Project in general was at a high level. Water management and management factors affecting water management for agriculture are the study of hydrological data analysis, meteorology in water allocation and water distribution planning which is most important in water management in both the rainy and dry season. With analysis of water usage conditions, study, research, and develop water management tools. Knowledge has been transferred to the staff and irrigation user groups.

**Keyword:** Water management for agriculture; Water delivery and maintenance division II; Nakhon Si Thammarat irrigation and maintenance project



## 1. บทนำ

ประเทศไทยได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการน้ำจากแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555–2559) ที่ให้ความสำคัญต่อระบบนิเวศ เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีการน้อมนำแนวทางตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ ในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงและยั่งยืน โดยเฉพาะภาคเกษตรที่ได้นำแนวทางนี้มาประยุกต์ใช้ทั้งในระดับเกษตรกร ครัวเรือน และชุมชน เพื่อให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้ การกำหนดแนวทางตามหลักเกษตรทฤษฎีใหม่ที่ใช้องค์ความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ในการเกษตร เพื่อเป็นการลดรายจ่ายเพิ่มรายได้และให้เกษตรกรมีรายได้ที่มั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ที่ยังคงยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงการพัฒนาที่ยั่งยืน และยึดหลักคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนามาใช้ เป็นหลักในการขับเคลื่อนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ในส่วนประเด็นด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญคือ การปรับตัวของเกษตรกรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การสร้างความมั่นคงทางด้านทรัพยากรธรรมชาติเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการน้ำ และเร่งแก้ไขวิกฤติด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้ประชากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561: 4)

สภาเกษตรกรจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ร่วมกับสภาพัฒนาเมืองนครภาคพลเมือง ซึ่งเป็นองค์กรที่มาจากภาคประชาชนที่อยากจะพัฒนาเมืองนครศรีธรรมราช ให้จังหวัดนครศรีธรรมราชมีการจัดการน้ำเป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของคนในแต่ละยุคแต่ละสมัย แต่ผู้คนที่ในพื้นที่ยังเผชิญปัญหาอุทกภัยในฤดูฝนและการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง จึงได้นำเสนอปรับเปลี่ยนการจัดการน้ำเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบในการประกอบอาชีพของเกษตรกร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้เกษตรกรสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ การแก้ไขปัญหาระยะยาวในการทำการเกษตรของเกษตรกร เพื่อให้มีแหล่งกักเก็บน้ำต้นทุนใช้ในหน้าแล้งและบรรเทาการเกิดอุทกภัยในหน้าฝน เมื่อเกษตรกรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รายได้เพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อเศรษฐกิจของชุมชน ของจังหวัดต่อไป (สำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2559: 2)

เกษตรกรในพื้นที่ฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาได้มีการทำการเกษตร เกษตรกรในพื้นที่จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้น้ำในการเพาะปลูก ต่อมาช่วงต้นปี พ.ศ. 2510 เกษตรกรบริเวณตำบลกำแพงเขา ตำบลโพธิ์เสด็จ ตำบลมะม่วงสองต้น ตำบลนาเคียน ตำบลนาทราย และตำบลท่าแพ ได้สร้างทำนบขึ้นในลำน้ำคลองท่าดีและคลองบ้านตาล เพื่อชักน้ำขึ้นมาใช้ในการทำนา แต่การดำเนินการมีความยากลำบาก และไม่ค่อยจะได้ผลดี เกษตรกรจึงได้ทำการร้องเรียนให้ทางราชการช่วยเหลือประสานส่วนได้ ได้เสนอให้กรมชลประทานพิจารณาเปิดการก่อสร้างโครงการฝายคลองท่าดี เพื่อนำน้ำจากคลองท่าดีมาช่วยเหลือพื้นที่ดังกล่าว โดยฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 มีบทบาทในวางแผนควบคุมเพื่อตรวจสอบงบประมาณ และจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณของสำนักชลประทานพิจารณา ตรวจสอบการวางแผนการจัดสรรน้ำการส่งน้ำและการระบายน้ำ สำหรับเพื่อการเพาะปลูกร่วมกับโครงการชลประทาน และโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา ในช่วงที่



ผ่านมาเนื่องจากปัจจุบันเป็นรูปแบบทางการใช้พื้นที่ได้ปรับเปลี่ยนไป เดิมเป็นพื้นที่การเกษตรปรับเปลี่ยนมาเป็นเกี่ยวกับการอสังหาริมทรัพย์ มีการปลูกบ้าน มีการทำหมู่บ้านจัดสรร มีการปรับเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ เรื่องของทางน้ำการระบายน้ำอาจจะมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ไป ทำให้การระบายน้ำไม่มีประสิทธิภาพเหมือนเดิม (โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช, 2562: 3)

โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายใต้ชลประทานที่ 15 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ประกอบด้วยโครงการชลประทานขนาดกลาง คือ โครงการฝายคลองท่าดี แบ่งออกเป็น 1) ฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 หมายถึงโครงการที่อยู่ภายใต้หน่วยงานโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราชโดยมีความรับผิดชอบในการจัดการน้ำด้านการเกษตรให้แก่เกษตรกร ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบประกอบด้วย 2 อำเภอ 9 ตำบล และ 68 หมู่บ้าน แบ่งออกเป็น 2) ฝายแผนงานและงบประมาณด้านจัดสรรน้ำ หมายถึง ฝายที่กำหนดแผนงานประมาณไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ได้ใช้งบประมาณในการจัดสรรน้ำ ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ 3) ฝายบริหารและจัดการน้ำ หมายถึง ฝายที่ตรวจแผนการจัดสรรน้ำการส่งน้ำและการระบายน้ำร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4) ฝายส่งเสริมการใช้น้ำ หมายถึง ฝายที่กำหนดแผนการกำกับดูแลและดูแลกลุ่มผู้ใช้น้ำให้ใช้น้ำอย่างถูกต้อง 5) ฝายวางแผนและบำรุงรักษา หมายถึง ฝายที่ตรวจสอบความถูกต้องทางด้านวิชาการในการปรับปรุงซ่อมแซมและบำรุงอาคารชลประทาน 6) ฝายปรับปรุงและบำรุงรักษาทางชลประทาน หมายถึง ฝายที่วางแผนปรับปรุงและบำรุงรักษาทางชลประทาน 7) ฝายวางแผนและแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ หมายถึง ฝายที่ตรวจหาความถูกต้องพิจารณาปัญหาหาการใช้น้ำในการเกษตรเขตที่รับผิดชอบ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาการจัดการน้ำในด้านการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ในเรื่องของการวางแผน การปฏิบัติการส่งน้ำ และการประเมินผล เพราะน้ำเป็นปัจจัยหลักสำหรับการเพาะปลูก เกษตรกรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้น้ำ ให้พืชได้รับน้ำอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามระยะเวลาที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องการจัดการน้ำในด้านการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช





### 3. ประโยชน์ของการวิจัย

- 3.1 นำข้อมูลการจัดการน้ำในด้านการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราชไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน
- 3.2 นำปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำในด้านการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราชเป็นแนวทางกำหนดหน่วยงานในการจัดการน้ำ
- 3.3 นำปัญหาและอุปสรรคการจัดการน้ำในด้านการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราชไปแก้ไขเพื่อเกิดประสิทธิภาพในการจัดการน้ำ
- 3.4 นำผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการน้ำ

### 4. สมมติฐานของการวิจัย

- 4.1 การจัดการน้ำด้านการวางแผนการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง
- 4.2 การปฏิบัติการส่งน้ำเป็นปัญหาและอุปสรรคการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช อยู่ในระดับสูง

### 5. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

#### 5.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่จะศึกษาโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. หัวหน้าและเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 จำนวน 3 คน ได้แก่ 1) นายจรรย์ทอ จินดาร์ตัน ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 (ตอนท่าดี) 2) นายสุจินต์ ไชยภักดี ตำแหน่ง ช่างฝีมือสนามสนาม ข 2 3) นายจำนงค์ รัตนอุบล ตำแหน่ง ช่างฝีมือสนามสนาม ข 3
2. เกษตรที่ได้รับน้ำจากฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 ประกอบด้วย 2 อำเภอ 9 ตำบล คือ 1. อำเภอลานสกา ประกอบด้วย 2 ตำบล คือ ตำบลกำโลนและตำบลท่าดี 2. อำเภอเมือง ประกอบด้วย ตำบลกำแพงเขา ตำบลไชยมนตรี ตำบลโพธิ์เสด็จ ตำบลนาทราย ตำบลนาเคียน ตำบลมะม่วงสองต้นและตำบลท่าจิว จำนวน 3,160 ครัวเรือน กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ 343 ครัวเรือน



## 5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ได้แก่ 1) แผนงานและงบประมาณด้านจัดสรรน้ำ 2) งานบริหารและจัดการน้ำ 3) งานส่งเสริมการใช้น้ำ 4) งานวางแผนและบำรุงรักษา 5) งานปรับปรุงและบำรุงรักษาทางชลประทาน 6) งานวางแผนและแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ

ตัวแปรตาม คือ การจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช แบ่งเป็นส่วนประกอบ 3 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนการส่งน้ำ 2) การปฏิบัติการส่งน้ำ 3) การประเมินผลการส่งน้ำ

## 5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

- 1) ศึกษาการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช
- 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช
- 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช

## 5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษาวิจัยเดือน กรกฎาคม - ตุลาคม 2562

## 5.5 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในเขตพื้นที่การบริหารงานของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 2 อำเภอ 9 ตำบล คือ 1. อำเภอลานสกา ประกอบด้วย 2 ตำบล คือ ตำบลกำโลน และตำบลท่าดี 2. อำเภอเมือง ประกอบด้วย ตำบลกำแพงเขา ตำบลไชยมนตรี ตำบลโพธิ์เสด็จ ตำบลนาทราย ตำบลนาเคียน ตำบลมะม่วงสองต้น และตำบลท่าจิว



## 6. วิธีดำเนินการวิจัย

### 6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการจำนวน 3 คน และประชากรที่นำน้ำจากฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 มาใช้เพื่อการเกษตร จำนวนประชากร 3,160 ครัวเรือน ครอบคลุมพื้นที่ 2 อำเภอ 9 ตำบล และ 68 หมู่บ้าน คือ 1. อำเภอลานสกา ประกอบด้วย 2 ตำบล คือ ตำบลกำโลน มี 10 หมู่บ้าน และตำบลท่าดี มี 7 หมู่บ้าน 2. อำเภอเมือง ประกอบด้วย ตำบลกำแพงเขา มี 9 หมู่บ้าน ตำบลไชยมนตรี มี 5 หมู่บ้าน ตำบลโพธิ์เสด็จ มี 9 หมู่บ้าน ตำบลนาทราย มี 6 หมู่บ้าน ตำบลนาเคียน มี 8 หมู่บ้าน ตำบลมะม่วงสองต้นมี 6 หมู่บ้าน และตำบลท่าจั่ว มี 8 หมู่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรเป็น 2 กลุ่ม โดยมีการคำนวณ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 คน รวมเป็น 3 คน โดยใช้วิธีแบบเฉพาะเจาะจงเนื่องจากผู้ที่มีความรับผิดชอบในการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 1) หัวหน้าฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2
2. เกษตรกรที่นำน้ำจากฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 มาใช้เพื่อการเกษตร จำนวน 343 ครัวเรือน ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) คำนวณกลุ่มตัวอย่างของอำเภอ โดยวิธีการเทียบสัดส่วนประชากรในแต่ละตำบลเพื่อให้ได้จำนวนที่ต้องการทุกตำบล และทำการแบ่งชั้นภูมิแบบสัดส่วน

### 6.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ 2 แบบ คือ

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช เพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราชมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป (Open-ended Questions)

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช (Open-ended Questions)

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำ (Open-ended Questions)

2. แบบสอบถามชนิดให้ผู้ตอบเพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเรื่องการจัดการน้ำในการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช เพื่อใช้ในการศึกษาการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา





นครศรีธรรมราช และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช เป็นการใช้ข้อมูลในรูปแบบคะแนนมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale Questions) 5 ระดับ การจัดกลุ่มคะแนนตามค่าพิสัยได้แบ่งคะแนนระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33	หมายถึง	น้อย

### 6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ

1.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

1.4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์ สรุปผลเกี่ยวกับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสัมภาษณ์และรับแบบสัมภาษณ์กลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว

2.4 นำผลการศึกษาจากแบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ พรรณนาและสรุปผล

### 6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รวบรวมในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์การจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของ



ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช โดยหาค่าข้อมูลที่ได้มาสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการกระจายข้อมูล
4. ส่วนคำถามปลายปิดในการตอบแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์เนื้อหา
5. ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มานำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนา มาวิเคราะห์ ประกอบการบรรยาย ชั้นต้น หรือวิธีการต่าง ๆ โดยการนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

## 7. สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-45 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 รายได้ 1001-5000 ต่อเดือน และส่วนใหญ่อาศัยในตำบลกำโลน

### ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการจัดการน้ำเพื่อการเกษตร

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช รวมทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติการส่งน้ำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.27 ระหว่างด้านการประเมินผลการส่งน้ำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.27 และด้านการวางแผนการส่งน้ำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ตามลำดับ ซึ่งแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้

#### การวางแผนการส่งน้ำ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี ระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ด้านการวางแผนการส่งน้ำ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ด้านฝ่ายคลองทำดีได้กำหนดเวลาในการส่งน้ำที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.35 รองลงมา ด้านฝ่ายคลองทำดีมีการกำหนดการส่งน้ำที่เพียงพอต่อการเพาะปลูก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 และระหว่างด้าน ฝ่ายคลองทำดีมีการกำหนดแผนการส่งน้ำประจำฤดูกาลที่ชัดเจนอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.10 ตามลำดับ

#### การปฏิบัติการส่งน้ำ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี ระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช การปฏิบัติการส่งน้ำภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.27



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ด้านท่านได้รับน้ำตรงต่อเวลา หรือในช่วงที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.32 รองลงมา ด้านฝ่ายคลองท่าดีมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้ใช้น้ำอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 และด้านฝ่ายคลองท่าดีมีการรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ใช้น้ำอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 ตามลำดับ

#### การประเมินผลการส่งน้ำ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี ระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช การประเมินผลการส่งน้ำภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ด้านฝ่ายคลองท่าดีมีการควบคุมและกำจัดวัชพืชในคลองระบายน้ำอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.32 รองลงมา ด้านฝ่ายคลองท่าดีมีการปรับเปลี่ยนการกำหนดการส่งน้ำให้ตรงกับพื้นที่เพาะปลูกให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 และด้านท่านคิดว่าฝ่ายคลองท่าดีควรมีการปรับปรุงคลองชลประทานให้มีสภาพที่ดีขึ้นอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.11 ตามลำดับ

#### สรุปการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ในภาพรวม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช รวมทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติการส่งน้ำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.27 ระหว่างด้านการประเมินผลการส่งน้ำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.27 และด้านการวางแผนการส่งน้ำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.18 ตามลำดับ

### 8. การอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังรายละเอียดดังนี้

1. จากการศึกษากิจการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช พบว่า การจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจริต คุณธนกุลวงศ์ (2556:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการแหล่งน้ำในชุมชนบทเรียนจากกรณีตัวอย่างจากระยอง การบริหารจัดการน้ำดูจะเป็นประเด็นที่มีการพูดกันมากในช่วงปี 2553 ที่ผ่านมา เนื่องจากประเทศไทยประสบภาวะทั้งขาดฝนและน้ำท่วมในปีเดียวกัน ซึ่งมักจะเป็นกล่าวถึงการบริหารจัดการในภาพใหญ่และในทางน้ำสายหลักของประเทศ การบริหารจัดการอีกระดับหนึ่งจะเป็นการบริหารจัดการน้ำในระดับชุมชน





หรือในระดับพื้นที่ ซึ่งยังไม่ค่อยมีการศึกษาวิจัยกันมากนัก การศึกษาพบว่า นอกจากทางด้านทรัพยากรน้ำไม่พอแล้ว ความไม่เข้าใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้ไม่เท่ากัน กับขาดกระบวนการส่วนร่วมที่ดีพอ มีส่วนทำให้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมีความรุนแรงขึ้นได้ การวิจัยจึงได้นำแนวทางการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยมีการฝึกจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่การสร้างข้อมูลบัญชีน้ำในระดับชุมชนและการใช้เทคโนโลยีด้านแผนที่มาช่วยพัฒนาการวางแผนจัดการแหล่งน้ำในระดับชุมชน (อบต.) โดยมีหน่วยงานหลักเข้าร่วมเพื่อให้มีการพัฒนาโครงการร่วมความเข้าใจในปัญหานานาร่วมกัน และช่วยแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ได้ในเวลาเดียวกัน การวิจัยดังกล่าวสามารถพัฒนาข้อมูลเพื่อใช้วางแผนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การแก้ไขน้ำดิบเพื่อทำประปาใน อบต. ตัวอย่างและการร่วมพัฒนาโครงการท่อส่งน้ำเพื่อสร้างความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหาในระยะยาวในพื้นที่ได้

2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช พบว่า การบริหารและจัดการน้ำเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดร.ณิ ศิริวิไล (2555:บทคัดย่อ) การจัดการน้ำเสียขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลเมืองแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลเมืองแกลงไม่ใช้ระบบบำบัดน้ำเสียรวมแต่ใช้การติดตั้ง ถังดักไขมันกับบ้านเรือนและร้านค้าในการบำบัดน้ำเสียชุมชน มีนโยบายและโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียที่ชัดเจน เช่น โครงการนักสืบสายน้ำการบริหารจัดการน้ำเสียของเทศบาลสามารถทำให้คุณภาพน้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติอยู่ในเกณฑ์ดีพอใช้ ปัจจัยที่มีผลต่อการ จัดการน้ำเสีย ได้แก่ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม มีจัดสรรงบประมาณ เพียงพอ มีหน่วยงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีนโยบาย/แผน/โครงการด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน มีผู้นำชุมชนที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วมตั้งแต่การรับรู้ถึงปัญหา ร่วมตัดสินใจ เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการน้ำเสียของเทศบาลบทรียนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่น ทุ่มเท ความกระตือรือร้นของผู้บริหารต่อการจัดการน้ำเสีย มีระบบการบริหารจัดการที่ดี สร้างแรงจูงใจด้านการจัดการน้ำเสียให้แก่ประชาชน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นกับประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

สุธรรมา จันทรา (2556:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำจากโครงการชลประทาน แม่น้ำชี กรณีศึกษาโครงการสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้าบ้านกุดแซ่ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ลักษณะการถือครองที่ดิน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ผู้ใช้น้ำ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำและการให้คุณค่าทรัพยากรน้ำ ส่วนการศึกษาปัญหาและ อุปสรรค ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาดังต่อไปนี้คือปัญหาการเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน การแสดงความคิดเห็น ปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำ ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการ



ทรัพยากรน้ำ ปัญหาการขาดความร่วมมือและการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเกษตรกรในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการร่วมกัน

3. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช พบว่า การปฏิบัติการส่งน้ำเป็นปัญหาและอุปสรรคการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรมมา จันทรา (2556:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำจากโครงการชลประทาน แม่น้ำชี กรณีศึกษาโครงการสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้าบ้านกุดแซ่ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ลักษณะการถือครองที่ดิน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ผู้ใช้น้ำ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำและการให้คุณค่าทรัพยากรน้ำ ส่วนการศึกษาปัญหาและ อุปสรรค ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาดังต่อไปนี้คือปัญหาการเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน การแสดงความคิดเห็น ปัญหาการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำ ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำ ปัญหาการขาดความร่วมมือและการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเกษตรกรในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการร่วมกัน

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

9.1.1 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ควรส่งเสริมการจัดกระบวนการ การบริหารองค์การเพื่อสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการการน้ำเพื่อการเกษตร

9.1.2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช ควรตระหนักถึงการให้ความรู้แก่เกษตรกรในการจัดการน้ำเพื่อการเกษตรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### 9.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราชควรดูแลคลองชลประทานให้มีสภาพที่ดีขึ้น

9.2.2 ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราชควรมีการสร้างฝายเก็บกักน้ำเพื่อใช้ในช่วงฤดูแล้งให้เกษตรกรได้น้ำอย่างเพียงพอ



## 10. บรรณานุกรม

- โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช. (2562). ข้อมูลทั่วไปและประวัติความเป็นมาโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช. สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2562, จาก [http://irrigation.rid.go.th/rid15/nsto/data\\_project/data\\_job\\_nsto.html](http://irrigation.rid.go.th/rid15/nsto/data_project/data_job_nsto.html).
- โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษานครศรีธรรมราช. (2561) การดำเนินงานการจัดส่งน้ำของฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 2. นครศรีธรรมราช.
- ดร.ณิ ศิริวิไล. (2555). งานวิจัยเรื่องการจัดการน้ำเสียขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาเทศบาล เมืองแกลง จังหวัดระยอง. ระยอง. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลือโรจน์ จินดารัตน์วงศ์. (2554). การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตรอย่างยั่งยืน ด้วยระบบท่อและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. ระยอง. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิษุกร ศรีแก่นจันทร์. (2562). การบริหารจัดการน้ำ : กรณีศึกษาโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาลำปาว. กทม. กสิวิทย์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สัจจา บรรจงศิริ. (2561). แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาพื้นที่ลุ่มน้ำยม. แพร่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุกิตติยา บุญหลาย. (2560). แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรยั่งยืน กรณีศึกษา : ตำบลท่ากระเสริม อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น.ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุจริต คุณธนกุลวงศ์. (2556). การบริหารจัดการแหล่งน้ำในชุมชนบทเรียนจากกรณีตัวอย่างจากระยอง. ระยอง. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561) . แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2562, จาก [http://www2.oae.go.th/EVA/download/Plan/Summary\\_thai](http://www2.oae.go.th/EVA/download/Plan/Summary_thai).
- สุธรรมา จันทร์. (2556). การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการจัดการทรัพยากรน้ำจากโครงการชลประทาน แม่น้ำชี กรณีศึกษาโครงการสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้าบ้านกุดแซ่ จังหวัดร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ด. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2559). การจัดการน้ำเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบในการประกอบอาชีพของเกษตรกร. สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.opsmoac.go.th/nakhonsitharat-news-preview-401291791957>



สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



21 ม.6 ถ.เทพพระษัตรี ต.รัษฎา อ.เมือง ภูเก็ต 83000