

# แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ตตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0\*

## Guideline for Administration of Phuket Municipal Conforming Thailand 4.0 Policy

อูราพร เดชเกิด\*\*

อดิพร เกิดเรือง\*\*\*

ประยูรท์ สวัสดิ์เรียวกุล\*\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอกตามแนวทางการบริหารการจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 2) ศึกษาการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 และ 3) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (mix methods research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ต 1 คน สมาชิกสภาเทศบาล 5 คน และข้าราชการประจำ จำนวน 4 คน ประชากรเชิงปริมาณ คือ ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อประสานงานและอาศัยในเขตบริการเทศบาลจำนวน 79,086 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Yamane (1997) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพด้านการขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการย่อย พบว่า (1) การยกระดับนวัตกรรมมีศูนย์แสดงสินค้าทางนวัตกรรม ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการหน้าใหม่ และมีศูนย์การเรียนรู้ชุมชนเพื่อศึกษาดูงาน (2) การสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ คือ การทำธุรกิจที่ไม่ได้มุ่งเน้นผลด้านกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคำนึงถึงสังคมที่ต้องอาศัยเกื้อกูลกันอย่างยั่งยืน ควรเน้นการตลาดเพื่อสังคม ที่ถือเป็นแนวคิดใหม่ ที่ต้องคำนึงถึงปัญหาของสังคมเป็นหลัก การเป็นผู้ประกอบการหน้าใหม่ จะคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคก่อนเป็นอันดับแรก (3) การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และเครือข่าย ผู้นำต้องมีภาวะความเป็นผู้นำอย่างสูง ต้องมีการเรียนรู้บนพื้นฐานวัฒนธรรม และมีความจริงใจต่อกัน มีการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นจริงในการแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม ส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชน มุ่งเน้นการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ เพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ต้องมีระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบฐานข้อมูลในการสนับสนุนการทำงาน มีระบบข้อมูลย้อนกลับสำหรับการถอดบทเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขได้ มีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาช่วยในการบริหารจัดการ บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้นวัตกรรมที่ช่วยการบริหารจัดการและบริการ ต้องลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม และ ควรมีคำตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับบุคลากร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ผลการวิจัยด้าน แนวทางการบริหารจัดการ พบว่า ด้านการบริหารจัดการ องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และพร้อมในการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา องค์กรมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยเฉพะอย่างยิ่งการสร้างความโปร่งใสในการปราบปรามการทุจริตในทุกระดับ

\*คณะนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร

\*\*\*อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยชินวัตร

\*\*\*\*อาจารย์ประจำ ดร. สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยชินวัตร

Received : 7 พฤศจิกายน 2562 / Revised : 13 ธันวาคม 2562 / Accepted : 17 ธันวาคม 2562

เน้นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยยึดหลักการ เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น มีการติดตามนวัตกรรมท้องถิ่น ที่เน้นให้ความสำคัญในเรื่องของการหาแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า 1) การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอกตามแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบพบว่า ด้านการยกระดับนวัตกรรม มากที่สุด รองลงมา ด้านการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ และด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย 2) การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะ มากที่สุด รองลงมา ด้านค่านิยมร่วม ด้านระบบ และด้านรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ 3) แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับคือ ด้านการบริหารจัดการ รองลงมาคือ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา และด้านการบริการสาธารณะ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก ที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 มี 2 ประการ คือ ด้านการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ และด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 05 ร้อยละ 35.10 ( $R=35.10$ ,  $R^2= 0.351$ ) 2) การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 มี 2 ประการ คือ ด้านยุทธศาสตร์ และด้านค่านิยมร่วม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 05 ร้อยละ 56.200 ( $R=56.00$ ,  $R^2= 0.560$ )

**คำสำคัญ** แนวทางการบริหารจัดการ, เทศบาลนครภูเก็ต, นโยบายไทยแลนด์ 4.0

## Abstract

The objectives of this research were to 1) study internal driving to external conforming guideline of Phuket Municipal conforming Thailand 4.0, 2) study Phuket municipal's organization administration effectively, and 3) study guideline of Phuket Municipal administration conforming Thailand 4.0 using mix method research between qualitative and quantitative method. Population which applied as samples for qualitative research were 10 key informants composed of 1 Phuket Municipal's administrator, 5 members of municipal office, and 4 government officers. Population for quantitative research were 79,086 people who came to use the services at Phuket Municipal and sample size was 400 using Yamane (1997) formula to compute for the size of sample.

The results from qualitative research of first, driving from internal to external 3 elements found that rising innovation level, should have innovative product exhibition center, supporting new entrepreneurs, and having community study center for field trip study, second, building the society of entrepreneurship minded which were doing business that did not only focus on profit but concern the community which sustainable need to help each other should focus on market for community which is the new idea that concern about social problems as core to be new entrepreneurs should concern consumer' needs first, and finally, building community and networks strength, and having sincerity sharing

fact and information for exchange. The results for effective administration found that should give opportunity to private sector to participate, encourage community to participate, focus on the professional administration for the people benefit as core, should have transparency working system and auditable, have data base in working support, have back information system as learning experience eligible for the improvement, bring technology and innovation to help in work administration and services, reduce operation procedure for the suitability, and should have suitable pays and benefits for personnel, government, and officers. The results for administration guideline found that administration, local administrative organizations have effective administration system, and be ready to operate for the people benefits, human resource administration and committee matters organization effectively administrate, the operation follow good governance, particularly, creating transparency in every forms of corruption suppression which focus on publishing information by follow principles reveal is core, conceal is an exception, follow local innovation which focus on the important in seeking new working guideline for the responding to local people' needs including new creative ideas.

Quantitative results found that 1) the driving from internal to external following guideline for Phuket Municipal administration following the Thailand 4.0 policy in overall is at highest level. When consider by factor found that rising-up innovation level is highest, followed by building spiritual-society of entrepreneurs and building strength for community and networks. 2) Phuket Municipal Effective Organization Administration conforming with the Thailand 4.0 Policy in overall was at highest when consider by each element found that skills was highest, followed by share value, system, and pattern as lowest mean respectively. The results for guideline of Phuket Municipal organization administration conforming with the Thailand 4.0 Policy in overall was at highest, when consider by each element found that administration is highest, followed by human resource administration and committee matters, and public service was the lowest mean respectively.

The results from hypothesis tests found that (1) driving from internal to external which affects guideline of Phuket Municipal administration aligning with Thailand 4.0 Policy has 2 objects which were building spiritual-society for entrepreneurship and building strength for community and network at statically significant .05 level at 35.10 percent ( $R=35.10$ ,  $R^2 =0.351$ ) explainable (2) Effective organization administration which affect guideline Phuket Municipal aligning Thailand 4.0 Policy had 2 objects which were strategy and share value at statically significant level .05 explainable 56.20 percent ( $R=56.00$ ,  $R^2=0.560$ ).

**Keywords :** Administration guideline/ Phuket City Municipal/ Thailand 4.0 Policy

## บทนำ

ประเทศไทยได้ประกาศนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) โดยรัฐบาลได้มุ่งเน้นการขับเคลื่อนแผนเพื่อพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน เข้าสู่ความเป็นดิจิทัล ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนการขยายโครงสร้างพื้นฐานของดิจิทัล และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ด้วยการพัฒนาทั้ง E-Commerce-Documents และ E-learning ซึ่งสิ่งเหล่านี้นอกจากจะเป็นการวางพื้นฐานที่สำคัญเพื่อให้ก้าวไปเป็นผู้นำเศรษฐกิจดิจิทัลในภูมิภาคอาเซียนแล้ว ยังเป็นการปูทางรองรับอุตสาหกรรม 4.0 อีกด้วย (ทองพล อุบลพร, 2558)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 ได้กำหนดให้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และในมาตรา 162 กำหนดว่า เมื่อได้รับรัฐบาลใหม่เข้ามาบริหารประเทศ จะต้องแถลงนโยบายที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและยุทธศาสตร์ชาติต่อรัฐสภา ซึ่งประเทศไทยจำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ชาติ เพราะยุทธศาสตร์ชาติคือ เป้าหมายการทำงาน เป็นแผนแม่บทสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ และเพื่อให้ทุกรัฐบาลที่เข้ามาทำหน้าที่บริหารประเทศ ต้องกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การพัฒนาประเทศเป็นไปอย่างต่อเนื่อง บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ เป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ดังนั้น Thailand 4.0 จึงเป็นจุดเริ่มต้นของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559)

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยผ่าน 3 กลไกสำคัญ คือ 1. การขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรมปัญญาเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแข่งขันได้ในเวทีโลก (Competitive Growth Engine) เปลี่ยนจากการทำมากได้น้อย เป็นทำน้อยได้มาก โดยการเติมเต็มปัญญา เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์เพื่อไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation Driven Economy) 2. การกระจายรายได้ โอกาส และความมั่งคั่งอย่างเท่าเทียม (Inclusive Growth Engine) เปลี่ยนจากการรวยกระจุกตัว ต้องทำให้ความมั่งคั่งที่เพิ่มขึ้นเกิดการกระจายตัว เพื่อไปสู่ “สังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน” (Inclusive Society) 3. การพัฒนาและใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Growth Engine) เปลี่ยนจากการพัฒนาที่ไม่สมดุล เป็นการพัฒนาที่สมดุล เพื่อตบโจทย์การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ผ่านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้มีการกำหนดระบบการติดตามประเมินผลกรดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของการ “ประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น” ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา และพัฒนาวิธีการรูปแบบ หลักเกณฑ์ และมาตรฐานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเรียกกันว่า “การประเมิน Core Team” อันหมายถึง ทีมประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้มอบหมายให้จังหวัดแต่งตั้งบุคลากรของสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นทีมตรวจประเมินมาตรฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกแห่งทั่วประเทศ มีประมาณ 500 ทีมในแต่ละปี ทั้งนี้ มีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขจุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเน้นผลการประเมินในปีที่ผ่านมาเป็นฐานข้อมูลเทียบเคียง นอกจากนี้ยังใช้ผลการประเมินในการกำหนดแนวทางนโยบายโครงการ เพื่อยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง และทั่วถึง ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้แบ่งการประเมินประสิทธิภาพออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล และด้านที่ 6 ด้านติดตามนวัตกรรมท้องถิ่น

เทศบาลนครภูเก็ต เป็นองค์กรบริหารงานภาครัฐ ที่มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ จนนำไปสู่รางวัลแห่งการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2561 ประเภททั่วไปรางวัลที่ 1 รวมถึงผ่านการประเมินการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงเป็นที่น่าสนใจว่าเทศบาลนครภูเก็ตมีแนวทางการบริหารที่ทำให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการขับเคลื่อนอย่างมีนวัตกรรมที่สร้างสรรคัยคุณภาพมาได้อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ดังนั้นในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ด้วยแนวทางการขับเคลื่อนนโยบาย Thailand 4.0 ในเชิงพื้นที่ยึดหลัก 6 ด้านได้แก่ 1.ด้านบริหารจัดการ 2.ด้านบริหารบุคคลและกิจการสภา

3.ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง 4.ด้านบริการสาธารณะ 5.ด้านธรรมาภิบาลและ 6.ด้านติดตามนวัตกรรมท้องถิ่น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอกตามแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

### สมมุติฐานการวิจัย

1. การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอกที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0
2. การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

### ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษา แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการจัดเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้ 1) การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอกตามแนวทางการบริหารจัดการตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ของเทศบาลนครภูเก็ต 2) การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตเพื่อรองรับแนวนโยบาย Thailand 4.0 และ 3) แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ในการศึกษา คือ สำนักงานเทศบาลนครภูเก็ต 52/1 ถนนนริศร ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

3. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ(สัมภาษณ์) คือ ผู้บริหารของเทศบาลนครภูเก็ต แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักการเมือง จำนวน 29 คน ได้แก่ นายกเทศบาล 1 คน รองนายก 3 คน สมาชิกเทศบาล 22 คน ที่ปรึกษา 1 คน และ เลขานุการ 2 คน 2) ข้าราชการประจำ จำนวน 18 คน **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์) คือ ผู้บริหารของเทศบาลนครภูเก็ต 6 คนและข้าราชการประจำ 4 คน รวมจำนวน 10 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนับสนุนการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) ของกลุ่มผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน

4. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2561 ถึงมิถุนายน พ.ศ. 2561

5. **ขอบเขตด้านตัวแปร** ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 1) **ตัวแปรอิสระ** (Independent Variables) หรือตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานต่าง ๆ ของข้าราชการและพนักงานเทศบาลนครภูเก็ต สามารถจำแนกได้ดังนี้ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ/ตำแหน่ง 2) **ตัวแปรตาม**

(Dependent Variables) ได้แก่ แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ด้วยแนวทางการขับเคลื่อนนโยบาย Thailand 4.0 ในเชิงพื้นที่ยึดหลัก 6 ด้านได้แก่ 1.ด้านบริหารจัดการ 2.ด้านบริหารบุคคลและกิจการสภา 3.ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง 4.ด้านบริการสาธารณะ 5.ด้านธรรมาภิบาลและ 6.ด้านติดตามนวัตกรรมท้องถิ่น

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยผ่าน 3 กลไกสำคัญ คือ 1. การขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรมปัญญา เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแข่งขันได้ในเวทีโลก (Competitive Growth Engine) เปลี่ยนจากการทำมากได้น้อย เป็นทำน้อยได้มาก โดยการเติมเต็มปัญญา เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์เพื่อไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation Driven Economy) 2. การกระจายรายได้ โอกาส และความมั่งคั่งอย่างเท่าเทียม (Inclusive Growth Engine) เปลี่ยนจากการรวยกระจุกตัว ต้องทำให้ความมั่งคั่งที่เพิ่มขึ้นเกิดการกระจายตัว เพื่อไปสู่ “สังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน” (Inclusive Society) 3.การพัฒนาและใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Growth Engine) เปลี่ยนจากการพัฒนาที่ไม่สมดุล เป็นการพัฒนาที่สมดุล เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ผ่านแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จากการที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยดังนี้ ในระยะที่ 1 Digital Foundation ประเทศต้องลงทุน และสร้างฐานรากในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ระยะที่ 2 Digital Thailand I:Inclusito ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลตามแนวทางประชารัฐ ระยะที่ 3 Digital Thailand Full Transformation ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ ระยะที่ 4 Global Digital Leadership ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดิจิทัล ไทยแลนด์, 2559) โดยรัฐบาลมีนโยบายให้ 2 เมืองท่องเที่ยวระดับโลกของไทย คือ จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบ หรือ SMART CITY กระทรวงไอซีที (2559) ได้เปิดโครงการ Phuket Smart City ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาเมืองภูเก็ตให้เป็น 4.0 (แนวนโยบายของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้มีการกำหนดระบบการติดตามประเมินผลกรดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของการ “ประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น” ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา และพัฒนาวิธีการ รูปแบบ หลักเกณฑ์ และมาตรฐานการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเรียกกันว่า “การประเมิน Core Team” อันหมายถึง ทีมประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้มอบหมายให้จังหวัดแต่งตั้งบุคลากรของสำนักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นทีมตรวจประเมินมาตรฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกแห่งทั่วประเทศ มีประมาณ 500 ทีมในแต่ละปี ทั้งนี้ มีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขจุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเน้นผลการประเมินในปีที่ผ่านมาเป็นฐานข้อมูลเทียบเคียง นอกจากนี้ยังใช้ผลการประเมินในการกำหนดแนวทางนโยบายโครงการ เพื่อยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่าง

แท้จริง และทั่วถึง ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้แบ่งการประเมินประสิทธิภาพออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล ด้านที่ 6 ด้านติดตามนวัตกรรมท้องถิ่น

## วิธีการศึกษา

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลจากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมและศึกษาแนวคิดทฤษฎีในเรื่องที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์กรอบคิดในการวิจัย เรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0” เทศบาลนครภูเก็ต สามารถสรุปภาพได้ ดังนี้

### INPUT

**นโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญ**  
**คือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการ ได้แก่**

1. การยกระดับนวัตกรรม (Innovation Driven Proposition) ของทุกภาคส่วนในประเทศ เพื่อที่จะสร้างรายได้เปรียบแข่งขัน
2. การสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur Driven Proposition)
3. การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย (Community Driven Proposition) โดยต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมให้สามารถสร้างรายได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้

ที่มา กรอบยุทธศาสตร์ชาติ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559) การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย

### PROCESS

**การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ต**  
 ประกอบด้วย

1. ด้านยุทธศาสตร์ (Startegy)
2. ด้านโครงสร้าง (Structure)
3. ด้านระบบ (System)
4. ด้านรูปแบบ (Style)
5. ด้านบุคคล (Staff)
6. ด้านทักษะ (Skill)
7. ด้านค่านิยมร่วม (Share values)

ที่มา. โครงสร้างพื้นฐานของ 7S ของแมคคินซี

### PROCESS

**แนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0**

1. ด้านการบริหารจัดการ
2. ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
3. ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง
4. ด้านการบริการสาธารณะ
5. ด้านธรรมาภิบาล
6. ด้านติดตามนวัตกรรมท้องถิ่น

ที่มา. (เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment): LPA)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคุณภาพครั้งนี้ คือ ผู้ศึกษาวิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นต้นฉบับของตัวแทนประชากร และตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้กำกับและควบคุม ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลนครภูเก็ต (นายกเทศบาลนครรองนายกเทศมนตรี) สมาชิกสภาเทศบาล และข้าราชการประจำ จำนวน 10 ตัวอย่าง

2 กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนความถูกต้องและน่าเชื่อถือของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับเทศบาลนครภูเก็ต ที่อาศัยอยู่ในเขตบริการของเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 79,076 คน (เทศบาลนครภูเก็ต, 2560) ที่ได้จากการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (Yamane, 1973: 729) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$ )

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้โดยกำหนดข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยมีรายละเอียดการศึกษาดังนี้**

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ศึกษาจากเอกสารงานวิจัย บทความรวมถึงการศึกษารรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 ท่าน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และความชำนาญ รวมทั้งประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครภูเก็ต

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ของกลุ่มผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง โดยการใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Checklist), แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 และข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคการนำไปสู่แนวทางการบริหารจัดการเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการลงพื้นที่สอบถามประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับเทศบาลนครภูเก็ต ที่อาศัยอยู่ในเขตบริการของเทศบาลนครภูเก็ตรวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ชุด

โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ โดยการใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลเพื่อวิเคราะห์และหาค่าสถิติ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง โดยการใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคการนำไปสู่แนวทางการบริหารจัดการเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศอายุวุฒิการศึกษา อาชีพ โดยการใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 โดยใช้มาตราส่วนการประเมิน (Rating Scale) 5 ระดับโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติค่าแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (%) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (%) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าสถิติการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในส่วนของระดับความสำคัญและการทดสอบในส่วนของเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงภาพรวมสำหรับความคิดเห็นที่มีต่อแต่ละคำถาม และระดับความคิดเห็นรวมของทุกคำถามในแต่ละปัจจัย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ทำการวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวแปร เพื่อดูว่า 1) นโยบาย Thailand 4.0 เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ตตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 2) การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

2.2 วิเคราะห์ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนายเข้า เพื่อดูตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตามได้ โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Enter (Enter Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป จำแนกตามข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 156คน คิดเป็นร้อยละ39.00ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75ส่วนใหญ่มัธยมศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่าจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ58.25และส่วนใหญ่มัรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน242คน คิดเป็นร้อยละ60.50

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยกระดับนวัตกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.67$ ) รองลงมา คือ ด้านการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.66$ )

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.049, S.D. = 0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านทักษะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.61$ ) รองลงมา คือ ค่านิยมร่วม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.64$ ) ด้านระบบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.69$ ) ด้านบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.68$ ) ด้านยุทธศาสตร์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างและด้านรูปแบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.63, 0.70$ )

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.70$ ) รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.72$ ) ด้านการบริหารงานการเงินและการคลังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.82$ ) ด้านธรรมาภิบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.89$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการสาธารณะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.90$ )

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ในการวิเคราะห์ปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ
2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.334 – 0.589 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.697 – 2.998 ซึ่งค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

## สรุปผลการวิจัย

### งานวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.75 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่าจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการในภาพรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยกระดับนวัตกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.67$ ) รองลงมา คือ ด้านการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.66$ )

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.049, S.D. = 0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านทักษะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.61$ ) รองลงมา คือ ค่านิยมร่วม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.64$ ) ด้านระบบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50, S.D. = 0.69$ ) ด้านบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.68$ ) ด้านยุทธศาสตร์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างและด้านรูปแบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.63, 0.70$ )

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ผลผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.70$ ) รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.72$ ) ด้านการบริหารงานการเงินและการคลังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.82$ ) ด้านธรรมาภิบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.89$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการสาธารณะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.90$ )

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

ในการวิเคราะห์ปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ

2. การตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.334 – 0.589 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.697 – 2.998 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ

3. การตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.393 - 0.745 ( $r$  น้อยกว่า 0.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ผลปรากฏดังตารางที่ 4.16 ซึ่งปรากฏว่าทุกคู่มีความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา Multicollinearity

4. ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.830 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 – 2.50 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ได้

ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนายเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้มีตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตามได้ โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Enter (Enter Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์พบว่า มีปัจจัยนโยบาย Thailand 4.0 มีแนวคิดสำคัญคือ การขับเคลื่อนภายในสู่ภายนอก 3 ประการ 2 ตัวแปรที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 คือ ด้านการสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ และด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่ายโดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อำนาจทำนายประมาณร้อยละ 35.10 (Adjust R Square = 0.351)

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0

เมื่อทดสอบเงื่อนไขข้างต้น สรุปได้ว่า ชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด จึงวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ตที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ได้

ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนายเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้มีตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตามได้ โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Enter (Enter Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ต 2 ตัวแปรที่ส่งผลต่อแนวทางการบริหาร

จัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 คือ ด้านยุทธศาสตร์และด้านค่านิยมร่วมโดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อำนาจทำนายประมาณร้อยละ 56.00 (Adjust R Square = 0.560)

## อภิปรายผลการวิจัย

1) ด้านนวัตกรรม มีการร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ รวมถึงมหาวิทยาลัย ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อเป็นการยกนวัตกรรมของเทศบาลภูเก็ต ให้เป็นอุตสาหกรรมดิจิทัลผ่านระบบ ครีเอเตอร์ โดยมีศูนย์แสดงสินค้าทางนวัตกรรม ผ่านความร่วมมือของนักวิจัยที่มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับนวัตกรรมที่มีบริบทรองรับกับวัฒนธรรมท้องถิ่น 2) ด้านการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย โดยต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนานวัตกรรม ของเทศบาลนครภูเก็ต มีความจริงใจต่อกัน มีการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นความจริง มีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา 3) ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลนครภูเก็ต 4) ด้านยุทธศาสตร์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนจากทุกภาคส่วน โดยการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผิดชอบ 5) ด้านโครงสร้าง เทศบาลนครภูเก็ตมีการออกแบบโครงสร้างองค์กร การจัดกระบวนการภายใน การพัฒนาแนวทางการบริหารงบประมาณ การบริหารบุคคลโดยการนำเอาเทคโนโลยีและเทคนิคต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดช่องทางการสื่อสารที่ทั่วถึง 6) ด้านระบบ มีการปรับปรุงระบบที่เหมาะสมกับงาน และมีความทันสมัย 7) ด้านรูปแบบมีการกำหนดนโยบายและการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบอย่างถูกต้อง 8) ด้านบุคคล ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มี ผู้บริหารต้องวางคนให้เหมาะสมกับงาน ให้องค์กรคล่องตามแผนงานที่วางไว้ รวมถึงการมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อให้คนดี คนเก่งอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ 9) ด้านทักษะ โครงสร้างการแบ่งงาน และระบบที่เหมาะสมกับทักษะและประสบการณ์ทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อยกระดับขีดความสามารถของพนักงานเทศบาลนครภูเก็ต ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 10) ด้านค่านิยมร่วม เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นแต่มีอยู่จริง จะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่พฤติกรรมตัวบุคคลไม่ใช่ที่วัตถุ เป็นรูปแบบที่เน้นการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย จากผลการศึกษาที่ผู้วิจัยตามที่ได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ได้ดังนี้ 1) ขาดความร่วมมือของภาคธุรกิจในการสนับสนุนในการทำงานด้านนวัตกรรม ถึงแม้โดยส่วนใหญ่ในภาพรวมจะได้ระดับมากทุกด้าน แต่ยังพบว่าประเด็นการทำงานต่างคนต่างทำ เพื่อให้เกิดความชัดเจนต่อบทบาทของเทศบาลนครภูเก็ต ควรแสดงตัวเป็นเจ้าของในการจัดงานพบปะสังสรรค์เพื่อให้ภาคธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาไปพร้อมกัน 2) ยังขาดภาวะผู้นำที่จะนำองค์กรไปสู่จุดหมายตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ที่ยังคงเน้นวัฒนธรรมเชิงอำนาจและการผูกขาดผู้นำจากฝ่ายบริหาร 3) ยังขาดการทำงานเป็นทีม ที่ยังเน้นเข้ามาคนเดียว ใครเก่งเอ็งก็ไปทำ 4) การขาดทรัพยากรมนุษย์ ในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้ที่เรียนจบไม่ตรงกับสายงาน สายงานที่ตลาดต้องการก็อยู่ในกระบวนการผลิตหรือจบมาก็มีน้อย

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลนครภูเก็ต ตามแนวนโยบายที่สอดคล้อง Thailand 4.0 ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้ทราบถึง

รายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ด้านอื่นที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเทศบาลนครภูเก็ตในการให้บริการต่อประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ประชาชนอยู่ดี กินดี และมีความสุข อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม 2) การวิจัยควรคำนึงถึงบริบทและวัฒนธรรมในท้องถิ่นเป็นสำคัญ การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้แต่ยังคงดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมเดิม

### เอกสารอ้างอิง

เทศบาลนครภูเก็ต. (2557). *ข้อมูลทั่วไป*. เข้าถึงได้จาก <http://www.phuketcity.go.th>.

\_\_\_\_\_. (2560). *แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (2561-2564) เทศบาลนครภูเก็ต*. วันที่ค้นข้อมูล 24 กรกฎาคม 2561, เข้าถึงได้จาก [http://www.phuketcity.go.th/files/com\\_develop/2017-02/20170228\\_ienonehv.pdf.pdf&title=91763](http://www.phuketcity.go.th/files/com_develop/2017-02/20170228_ienonehv.pdf.pdf&title=91763).

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3<sup>rd</sup>ed). New York: Harper & Row.