



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

แนวทางการจัดการความสำเร็จการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อประชาชน  
Guidelines for Managing Success in Providing Services  
of The Phuket Provincial Administrative Organization to the People

นิวิฐ อุ๋ยชินกรรม<sup>1</sup>, วีระ วีระโสภณ<sup>2</sup>

Email: s64563828005@ssru.ac.th; weera.wee@ssru.ac.th

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ  
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### บทคัดย่อ

การวิจัยในหัวข้อ แนวทางการจัดการความสำเร็จการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประชาชน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาเพื่อเสนอแนวทางการจัดการความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อประชาชน ผลจากการวิจัย พบว่า แนวทางการจัดการความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ควรจะพัฒนาใน 5 นโยบาย คือ นโยบายด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยมีการวางแผนร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะสนับสนุนการพัฒนาการฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้เป็นแหล่งที่มีมาตรฐานสากล, นโยบายด้านสาธารณสุข คือ มีกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีระบบการดูแลสุขภาพของประชาชนที่ดีและมีระบบการบริการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม, นโยบายด้านการศึกษา คือ บุคลากรทางการศึกษา ได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่และสร้างโอกาสในด้านการศึกษาให้ประชาชน, นโยบายการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัยและนโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ IT คือ มีแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีในองค์กรเพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นและนำเทคโนโลยีมาพัฒนาและส่งเสริมให้เทคโนโลยีมีการเข้าถึงต่อประชาชนทุกคน

คำสำคัญ; การให้บริการ, แนวทางการจัดการความสำเร็จ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

### Abstract

Guidelines for managing success in providing services of the Phuket Provincial Administrative Organization to the people. The objective is to study and propose a management approach for success in providing services of Phuket Provincial Administrative Organization to the people. The results of the research showed that the management approach for success in providing services of the Phuket Provincial Administrative Organization should be developed in 5 policies, namely Tourism and economic development policies are that Phuket Provincial Administrative Organization provides services and helps tourists by



planning together with relevant agencies to support the development of various tourist attractions. to be a source with international standards, Public health policy is to have regular and continuous public health service activities there is a good public health care system and an appropriate medical service system, Education policy is educational personnel. acquire the necessary skills to perform their duties and create educational opportunities for the public. Infrastructure development policy is to build people's confidence in comfort and safety, and IT information technology development policy is to develop technology in the organization to improve people's quality of life and use technology to develop. and promote technology to be accessible to all people.

Keywords: Service, Guidelines for managing success, Phuket Provincial Administrative Organization

## บทนำ

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้สภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาหารือและแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัดยังมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วน ภูมิภาคหรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะสำหรับ สาระสำคัญของพระราชบัญญัติฯ นั้นยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือสภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้นจนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบ บริหารราชการในส่วนจังหวัด ของกระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฯ นี้ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภา ที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของ จังหวัด ไม่สู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนักจึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัด ให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" ขึ้นตามภูมิภาค ทำให้ผู้วิจัยอยากปรับปรุงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกันและปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2560)

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเสนอแนวทางการจัดการความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อประชาชน



## ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ดำเนินงานวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่ง การสัมภาษณ์จะถามคำถามลักษณะแบบเปิด ดำเนินการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล 12 คน

ขั้นตอนที่ 2 สํารวจองค์ประกอบแนวทางการจัดการสร้างความเชื่อมั่นและความสำเร็จการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประชาชน

ประชากร คือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทางการจัดการความสำเร็จขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ตที่มีต่อประชาชน ได้แก่ ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต นายกอบจ. รองนายกอบจ. ปลัด อบจ. ประธานสภา รองประธานสภา สมาชิกอบจ.และประชาชนในจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยทำแบบ สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูล มาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจาก ข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้และจัดทำเอกสารประกอบการสนทนากลุ่มหลังจากรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ เชิงนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเป็นแนวทางการจัดการความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประชาชน

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการจัดการความสำเร็จการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภูเก็ตที่มีต่อประชาชน เมื่อได้ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จะนำมาสรุปผลและเขียนเป็น แนวทางการจัดการความสำเร็จการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประชาชน

## ผลการวิจัย

ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึกในการศึกษาแนวทางการจัดการความสำเร็จการให้บริการขององค์ การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประชาชน ผลการสัมภาษณ์ พบว่า

### แนวทางการจัดการความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต

#### นโยบายด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยมีการวางแผนร่วมกันกับ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะสนับสนุนการพัฒนาการฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้เป็นแหล่งที่มี มาตรฐานสากล ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ต้อนรับและบริการ อำนวยความสะดวกและ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างมีมาตรฐานและประสานกับภาคส่วนอื่นๆ อุปสรรคที่พบเจอมากที่สุดในศูนย์ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต คือ การไม่ให้ความร่วมมือและไม่เคารพกฎระเบียบของนักท่องเที่ยว ที่ปฏิบัติตัวไม่เคารพกฎหมายและ ประชาชนในสังคม นอกจากนี้ยังมีโครงการภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์ (Phuket Sandbox) ผลตอบรับจาก นักท่องเที่ยวและประชาชนทำให้ภูเก็ตกลับมาฟื้นอีกครั้ง เป็นสัญญาณที่ดีต่อธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย ซึ่ง กระตุ้นระบบเศรษฐกิจหลังจากชบเซา 3 ปี องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีโครงการหรือแผนเพื่อจะพัฒนา ในด้านการท่องเที่ยวของภูเก็ตในอนาคต โดยนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เสนอนโยบาย โดยสนับสนุน



ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาฟื้นฟูบูรณะแหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมโทรม พัฒนาศักยภาพบุคคลด้านการท่องเที่ยว การฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและจิตสำนึกที่ในการบริการแก่นักท่องเที่ยว ปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและทำเทียบเรืออำนวยความสะดวก เพื่ออำนวยความสะดวกปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวในการเดินทาง

### นโยบายด้านสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีบริการประชาชนในด้านสาธารณสุข ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีระบบการดูแลสุขภาพของประชาชนที่ดีและมีระบบการบริการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยมีหลักในการบริการประชาชน เช่น ด้านส่งเสริมสุขภาพ โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีการออกกำลังกายทุกเพศทุกวัย เพิ่มศักยภาพบทบาทของอสม. เป็นกำลังสำคัญในชุมชนในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการและส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน ป้องกันโรคติดต่อจนการดูแลรักษาเบื้องต้น ด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยมีการสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคที่เกิดขึ้นในชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนการควบคุมโรคแบบยั่งยืน องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีบริการในด้านวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ต่อประชาชน โดยมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ารับวัคซีนอย่างทั่วถึงโดยมีโครงการ “อบจ.ภูเก็ต ห่วงใยประชาชน” โดยให้มีศูนย์ฉีดวัคซีนที่ประชาชนเดินทางสะดวกและสามารถรับบริการได้อย่างครบถ้วน มีการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการนโยบายและแผนด้านสาธารณสุขต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการกำกับดูแลและประสานงานสาธารณสุขในพื้นที่เพื่อให้การดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลสุขภาพ โดยใช้ช่องทางของ สถานประกอบการท่องเที่ยว ร้านอาหาร ขนส่งสาธารณะ สื่อสารมวลชน และพัฒนาระบบสารสนเทศที่ ทันสมัยและเข้าถึงง่าย เช่น Internet Social network สื่อในชุมชน เพื่อการกระจายข่าวเชิงรุก เป็นต้น

### นโยบายด้านการศึกษา

นโยบายยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาในด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีแผนพัฒนาในด้านการศึกษาพัฒนาผู้เรียนทุกระดับการศึกษาให้มีวินัย มีคุณธรรม และจริยธรรม ครู บุคลากรทางการศึกษา ได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตเข้าใจและได้ใช้ข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริการจัดการศึกษา ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดมีความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดการเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ นักเรียนในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีความรู้ด้านดิจิทัลเทคโนโลยี ได้รับโอกาสเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เด็กยากจนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้รับการช่วยเหลือให้ได้รับการศึกษาและอาชีพ ในด้านการศึกษาของประชาชน พัฒนาด้านการศึกษาเครื่องมือเครื่องมือ รวมไปถึงอาคารเรียนต่าง ๆ โดยมีแผนงานที่ชัดเจน มีการติดตามผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการและพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ ของนักเรียนอย่างต่อเนื่องและยังควรที่จะสร้างโอกาสในด้านการศึกษาให้ประชาชน โดยให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยเข้าถึงการศึกษา



## นโยบายการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนเข้าถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตควรจะมีแนวทางใดในการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมียุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีคุณภาพ ปลอดภัยและทันสมัย อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยมีการวัดผลจากการพึงพอใจจากประชาชน ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความต้องการของประชาชน ตลอดจนการส่งเสริมการพัฒนาการคมนาคมและการขนส่ง นโยบายโครงสร้างพื้นฐานของทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ต้องรับนโยบายมาจากทางภาครัฐอีกช่วงหนึ่ง แต่องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตนั้นก็ยังมีโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตกำกับดูแลรับผิดชอบ เช่น โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือท่าเทียบเรืออ่าวฉลอง โดยเฉพาะท่าเทียบเรือฉลองที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตดูแลรับผิดชอบอยู่นั้นให้บริการทั้งทางด้านการท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง การทำประมง เส้นทางเดินรถองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านสาธารณภัยมีการให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านสาธารณภัยโดยมีช่องทางติดต่อทั้งทางออนไลน์และโทรศัพท์และลงพื้นที่อย่างทันทีทันใดเพื่อช่วยประชาชนอย่างเต็มที่ นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการแจกเครื่องยังชีพเมื่อครั้งเกิดการระบาดของโควิด 19 และนำท่วมฉับพลัน เป็นต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีโครงการอบรมและพัฒนาในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีโครงการพัฒนาและอบรมอย่างสม่ำเสมอ การซักซ้อมไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ไฟไหม้ น้ำท่วมหรือภัยพิบัติอื่น ๆ รวมไปถึงโรคระบาดต่างๆ เห็นได้จากโรคระบาดโควิด 19 และการเกิดน้ำท่วมฉับพลันในภูเก็ตในช่วงที่ผ่านมา พัฒนาด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพของประชาชน ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามความเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในด้านความสะอาดสบายและความปลอดภัย (ด้านขนส่งสาธารณะ กล้องวงจรปิดในพื้นที่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ) โดยจะให้ความสำคัญกับประชาชนเสมอ

## นโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ IT

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการต่อประชาชน ทั้งในส่วนกลางคือรัฐบาลและในจังหวัดภูเก็ต รวมถึงการบริหารงานส่วนท้องถิ่นอย่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เช่น การใช้ช่องทาง Social Media ในการดำเนินธุรกิจ โดยผู้ประกอบการโรงแรม ร้านอาหาร การคมนาคมขนส่ง นวดสปา ต้องเข้ามาพูดคุยและมีมาตรฐานและมาตรฐานที่ดีร่วมกันในการช่วยเหลือประชาชนและนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามา องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหลาย ๆ โครงการที่ส่งเสริมและคอยสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ประชาชนชาวภูเก็ตได้รับการพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตเคยมีการจัดโครงการพัฒนาความรู้และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาแก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา



ประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการเรียนการสอนแก่นักเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนภายใต้สถานการณ์วิกฤตโควิด-19 เช่น การสอนแบบออนไลน์หรือการใช้งาน Google Drive ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในยุคปัจจุบันและในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 นอกจากนี้ควรมีแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีในองค์กรเพื่อให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นและจะนำเทคโนโลยีมาพัฒนา

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการจัดการความสำเร็จการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ที่มีต่อประชาชน” ได้ดังนี้

แนวทางการจัดการความสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในส่วนของนโยบายด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการบริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยมีการวางแผนร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้เป็นแหล่งที่มีมาตรฐานสากล นอกจากนี้ยังมีโครงการภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์ (Phuket Sandbox) ภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์ เป็นโครงการที่จัดทำเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ฉีดวัคซีนครบ 2 เข็ม โดยไม่มีการกักตัว ผลตอบรับจากนักท่องเที่ยวและประชาชนทำให้ภูเก็ตกลับมาฟื้นอีกครั้ง เป็นสัญญาณที่ดีต่อธุรกิจการท่องเที่ยวของไทย ดังเช่น ทวนธง ครุฑจั่นและคณะ (2021) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทงานบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจ่ายเงินมากที่สุด รองลงมาคือ งานสวนสุขภาพเขาโต๊ะแซะ งานบริการรถห้องสมุดเคลื่อนที่ และงานคลินิกหน้าเล ตามลำดับ สำหรับรายด้านบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และนอกจากนี้ ชาญณรงค์ ประทีป ณ ถลางและวีระ วีระโสภณ (2022) ได้ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ บริษัททัวร์ทางน้ำ Charter Marine จังหวัดภูเก็ต พบว่านักท่องเที่ยวมีความความเชื่อใจต่อบริษัทด้านความปลอดภัยในมาตรการ Covid-19 ให้บริการด้วยความซื่อตรงและจริงใจในระดับมาก โดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบริษัทในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามจะยังคงกลับมาใช้บริการที่บริษัทอีกถึงแม้ว่าราคาจะสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ ในระดับมากซึ่งถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังบริษัททัวร์ทางน้ำในจังหวัดภูเก็ต ส่วนนโยบายด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการบริการประชาชนในด้านสาธารณสุข ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการและส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน ป้องกันโรคตลอดจนการดูแลรักษาเบื้องต้น มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่เข้ารับวัคซีนอย่างทั่วถึง ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีโครงการให้ชาวบ้านสามารถเข้ามาตรวจสุขภาพได้ที่โรงพยาบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและเป็นการให้บริการทางด้านสาธารณสุขกับชาวบ้านโดยตรง สอดคล้องกับ ฉัตรสมุน พฤตมิถุน (2022) ได้ศึกษา



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

กฎหมายที่น่าสนใจ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้กล่าวว่า นอกเหนือจากรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แล้ว หลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีประกาศ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอน รพ.สต.อีกประมาณ 13 ฉบับ นอกจากนี้นโยบายด้านการศึกษา นโยบายยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาในด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีแผนพัฒนาในด้านการศึกษาพัฒนาผู้เรียนทุกระดับการศึกษาให้มีวินัยบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต มีความรู้ความสามารถในการวางแผนและจัดการเรียนรู้ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตไปสู่การปฏิบัติจริง กำหนดกรอบแนวทางและวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาการศึกษา และนโยบายการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมียุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความปลอดภัยและทันสมัย อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยมีการวัดผลจากการพึงพอใจจากประชาชน โดย เฉลิมพล สมเกียรติกุลและคณะ (2016) ได้ศึกษาการบริหารจังหวัดภูเก็ตเพื่อการการพัฒนา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ในการบริหารภูเก็ต มีองค์ประกอบด้วยกันหลายปัจจัย สภาพและมีปัญหาอยู่ด้วยกันหลายด้าน ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตจะเป็นการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการให้ช่วยเหลือประชาชนในด้านสาธารณสุขโดยมีช่องทางติดต่อทั้งทางออนไลน์และโทรศัพท์และลงพื้นที่อย่างทั่วถึงเพื่อช่วยประชาชนอย่างเต็มที่ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในด้านความสะดวกสบายและความปลอดภัย (ด้านขนส่งสาธารณะ ก่อสร้างโรงปิดในพื้นที่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย ร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ) นโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ IT องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการต่อประชาชนทั้งในส่วนกลางคือรัฐบาลและในจังหวัดภูเก็ต รวมถึงการบริหารงานส่วนท้องถิ่นอย่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต เช่น การใช้ช่องทาง Social Media ในการดำเนินธุรกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตเคยมีการจัดโครงการพัฒนาความรู้และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาแก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตควรมีแนวทางในการพัฒนาและฟื้นฟูคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้นโดยให้ความมั่นใจแก่ประชาชนในการแก้ปัญหาและติดตามผลจนสำเร็จอย่างลุล่วง สอดคล้องกับ ประสงค์ โตนด (2563) ได้ศึกษา การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณสุขในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุดเพราะมีความคิดเห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนที่ต้องได้รับการดูแลจากหน่วยงานภาครัฐให้มีความปลอดภัย มีความสะดวก และที่สำคัญมากที่สุดต้องสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนและกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องผลกระทบความอิสระในการใช้อำนาจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมากที่สุด เพราะในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ถ้าได้



ทำงานอย่างอิสระโดยไม่ถูกควบคุมจากหน่วยงานอื่นทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนให้พึงพอใจได้

### เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรสุมน พงศ์ภิญโญ. (2022). กฎหมายที่น่าสนใจ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจด้านสาธารณสุขให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด, วารสารกฎหมายและนโยบายสาธารณสุข, 8 (3), 562-574
- เฉลิมพล สมเกียรติกุล และคณะ. (2016). การบริหารจังหวัดภูเก็ตเพื่อการการพัฒนา, วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 8 (1), 110-123
- ชาญณรงค์ ประทีป ณ ถลาง, วีระ วีระโสภณ. (2022). การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจผู้ใช้บริการ บริษัท ทัวร์ทางน้ำ Charter Marine จังหวัดภูเก็ต, การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”, 486-494, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ทวนธง ครุฑจ้อน และคณะ. (2021). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563, วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 10 (2), 94-117
- ประสงค์ โตนด. (2563). การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณสุขในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6 (2), 124-135
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2560). ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด. สืบค้นเมื่อ 06 มกราคม 2566 จาก <https://phuketpao.go.th/content/history.pdf>