

ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ
บรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2)
จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้าง
ชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2558

**The Expectations of People for Effectiveness on Hat Yai Flood Mitigation
Projects (Phase II) Large Size Irrigation Structure Office 11,
Songkhla Province**

Mr. Dol Jompracha



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2015


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย
อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้าง
ชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11


ชื่อและนามสกุล นายคณ จอมประชา
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่
(ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11

ผู้ศึกษา นายคณ จอมประชา **รหัสนักศึกษา** 2543003608 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ (2) ระดับประสิทธิผลโครงการ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการ และ (4) ปัญหาและเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการ โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน ตำบลหาดใหญ่ และตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง คำนวณจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามพื้นที่และแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาเท่ากับ 0.95 และค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.895 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการระบายน้ำได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความสามารถในการแก้ปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ได้ (2) ประสิทธิผลโครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง ($r = .727$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (4) ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า 1) ด้านการบริหารจัดการ มีปัญหาเกี่ยวกับที่ดิน ข้อเสนอแนะ คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ มีปัญหาเกี่ยวกับที่ดิน ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการประชุม หรือ เพื่อหาข้อสรุปในการชี้แจงแนวเขตที่ดิน 2) ด้านการมีส่วนร่วม มีปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะ คือ ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการในพื้นที่ให้มากขึ้น 3) ด้านผลกระทบจากการดำเนินการ มีปัญหาคือ 3.1) การไว้ที่อยู่อาศัย ที่ทำกิน ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับข้อกำหนดเงินเวนคืนต่างๆ 3.2) ปัญหาการจราจร ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการแจ้งเตือน ป้ายเตือน จัดหาอุปกรณ์ป้องกันต่างๆ และ 3.3) ปัญหาด้านการระบายน้ำ ข้อเสนอแนะ คือ ควรเร่งดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำเพื่อช่วยเร่งในการระบายน้ำให้ทันเวลา

คำสำคัญ ความคาดหวัง ประสิทธิผล โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

Independent Study title: The Expectations of People for Effectiveness on Hat Yai Flood Mitigation Projects
(Phase II) Large Size Irrigation Structure Office 11, Songkhla Province

Author: Mr. Dol Jompracha **ID:** 2543003608; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Chamnian Rajphaetyakhom; **Academic year:** 2015

Abstract

The objectives of this study were to (1) study level of expectations of people for effectiveness of the projects; (2) study level of project effectiveness; (3) study the relationship between expectations of people and effectiveness of the projects; and (4) study problems and suggest guidelines for flood mitigation projects implementation of construction project for large scale irrigation 11 at Hat Yai Flood Mitigation Projects (Phase II), Songkhla Province.

This study was a quantitative research. Population was 400 people living along Na Khuan floodgate construction area, Hat Yai Sub-district and Khuan Lang Sub-district, Hat Yai District, Songkhla Province. Samples was 200 people determined by using Taro Yamane formula, area cluster sampling and accidental sampling techniques. Research tool was a questionnaire with content validity index at 0.95 and reliability at 0.89. The data were analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation and inferential statistics such as Pearson correlation coefficient. The qualitative data were analyzed by content analysis.

The research findings were as follows: (1) an overall image of people's expectations level toward the effectiveness of the projects was at moderate level. Considering each aspect, it was found that water drainage capacity was improved at high level, followed by capability of solving flooding problems in the area. (2) An overall image of the effectiveness of the projects was at high level. Considering each aspect, it was found that outcome of the projects revealed at high level, followed by resource utilization efficiency. (3) The relationship between the expectations of people and effectiveness of the projects revealed a significant positive correlation ($r = .727$), statistically significant at .05. (4) this study indicated the problems as follows; 1) land management problems which could be solved by convening conferences on cadastral survey; 2) participation problems caused by the lack of public relations activities which could be solved by publicizing the projects in the community; 3) operating impacts of the projects revealed some problems, including 3.1) vagrancy and land problems which could be solved by organizing meetings to provide the community with the information on surrender value regulations; 3.2) traffic problems which could be solved by having notifications, road traffic signs and some protective equipment; and 3.3) drainage problems which could be solved by accelerating the construction and providing water pump to facilitate water drainage.

Keywords: Expectation, Effectiveness, Hat Yai Flood Mitigation Projects (Phase II), Songkhla Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้ศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาครั้งนี้ที่ได้อบรมเสียสละเวลาในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไข/ปรับปรุง รวมทั้งแนวคิดที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ตลอดจนเป็น แรงผลักดันให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทำให้การศึกษาครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป กรรมการสอบการศึกษาครั้งนี้ อธิบาย ให้แนวคิด และคำแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์ เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์ และนำไปสู่ความสำเร็จของการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายใคร่ขอขอบคุณ “ครอบครัว” และพระคุณบิดา มารดา อันเป็นที่รัก เป็นกำลังใจ สำคัญ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ศึกษามาโดยตลอด และขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน คือ คุณก่อพงศ์ แจ่มแก้ว คุณศุภกิจ วงศ์แก้ว และคุณวิรัตน์ ดิษฐระ ที่เสียสละเวลาในการ ให้คำปรึกษา อีกทั้ง คุณปัญญา บัวขวัญ และครอบครัว รวมถึงเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ชาวลพประทาน ทุกท่าน ที่เป็นแรงผลักดันและให้การช่วยเหลือ ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรทุกท่าน และผู้มีส่วน เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา จนทำให้ การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ดล จอมประชา

ตุลาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	20
พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.....	28
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	51
รูปแบบการศึกษา.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	58
ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผล โครงการบรรเทาอุทกภัย อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา.....	63
ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา.....	77
ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการ บรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา.....	83
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	87
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปการศึกษา.....	93
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	109
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	116
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	117
ข แบบสอบถาม.....	119
ประวัติผู้ศึกษา.....	129

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แผนการดำเนินงาน 4 ปี (พ.ศ. 2556- 2559).....39
ตารางที่ 2.2	การแบ่งกลุ่มผู้รับบริการจากการเปิดโครงการก่อสร้าง..... 40
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ..... 59
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ..... 59
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ..... 59
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ..... 60
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้.....61
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์..... 61
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ด้านการเกิดปัญหาอุทกภัย..... 62
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ด้านการเกิดปัญหาก็แล้ง..... 62
ตารางที่ 4.10	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม..... 63
ตารางที่ 4.11	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านการดำเนินการ บริหารจัดการ โดยภาพรวม..... 64
ตารางที่ 4.12	ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ในส่วนของการวางแผน..... 65
ตารางที่ 4.13	ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ในส่วนของการจัดองค์การ..... 66
ตารางที่ 4.14	ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ในส่วนของการนำองค์การ..... 67
ตารางที่ 4.15	ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ในส่วนของการควบคุม..... 68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ในส่วนของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	69
ตารางที่ 4.17 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง โดยภาพรวม.....	70
ตารางที่ 4.18 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ในส่วนของการก่อสร้างอาคารชลประทาน.....	71
ตารางที่ 4.19 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ในส่วนของการก่อสร้างประตูระบายน้ำ.....	71
ตารางที่ 4.20 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ในส่วนของการติดตั้งระบบเตือนภัย.....	72
ตารางที่ 4.21 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ในส่วนของการก่อสร้างอ่างกักเก็บน้ำ.....	73
ตารางที่ 4.22 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม.....	74
ตารางที่ 4.23 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของแผนงานและ การดำเนินการ.....	75
ตารางที่ 4.24 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของอาคารชลประทาน.....	75
ตารางที่ 4.25 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของระบบระบายน้ำ.....	76
ตารางที่ 4.26 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของระบบ ป้องกันอุทกภัย.....	76
ตารางที่ 4.27 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนในพื้นที่เก็บน้ำสำรอง ในฤดูแล้ง.....	77
ตารางที่ 4.28 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 โดยภาพรวม.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนที่เป็นผลสัมฤทธิ์.....	79
ตารางที่ 4.30 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนของความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ.....	80
ตารางที่ 4.31 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M).....	81
ตารางที่ 4.32 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนของการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน.....	82
ตารางที่ 4.33 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนการตรงกับความต้องการของประชาชน	83
ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม.....	84
ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ตามรายด้าน.....	85
ตารางที่ 4.36 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยภาพรวม	88
ตารางที่ 4.37 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ.....	88
ตารางที่ 4.38 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	90
ตารางที่ 4.39 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านผลกระทบจากการดำเนินการ	91

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 1.2 รูปแบบการก่อสร้างประตูละบายน้ำหน้าควน แห่งที่ 2.....	7
ภาพที่ 1.3 สถานที่ก่อสร้างประตูละบายน้ำหน้าควน แห่งที่ 2.....	7
ภาพที่ 1.4 พื้นที่ก่อสร้างประตูละบายน้ำหน้าควน แห่งที่ 2.....	8
ภาพที่ 1.5 แผนที่โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา.....	9
ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง.....	18
ภาพที่ 2.2 สภาพน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2553.....	35
ภาพที่ 2.3 สภาพน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554.....	36
ภาพที่ 2.4 แผนที่แสดงแนวคลองระบายน้ำ ร.1.....	37
ภาพที่ 2.5 รูปแบบการก่อสร้างประตูละบายน้ำหน้าควน.....	38



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดปฏิรูประบบราชการ เป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นแนวคิดตามหลักการ และเจตนารมณ์ ที่สังคมไทยได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 และรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ตลอดจนมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ในปัจจุบันมีการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546 โดยข้อกฎหมายได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างสุจริตโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง และนโยบายสาธารณะ รวมถึงการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐในทุกระดับ จากหลักการ และเจตนารมณ์ในเรื่องต่างๆ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญต่อประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาระบบราชการ ให้ก้าวเข้าสู่มาตรฐานสากล มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การให้บริการเพื่อประโยชน์สุข สนองต่อความต้องการของประชาชน อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงกำหนดเป้าหมาย และแนวทางสำหรับพัฒนาระบบราชการ โดยเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 ที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี แล้วเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 (ชินรัตน์ สมสืบ, 2550: 302-303)

สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 เป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของสำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ กรมชลประทาน มีหน้าที่สำคัญด้านการดำเนินการงานก่อสร้างระบบชลประทานเพื่อพัฒนาแหล่งน้ำ การเตรียมความพร้อมในการก่อสร้าง การแก้ไขปัญหาหน้าท่วม และการก่อสร้างชลประทานเพื่อบรรเทาอุทกภัย ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ และกรมชลประทาน รวมถึงนโยบายการพัฒนาประเทศที่รัฐบาลกำหนด ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยกรมชลประทานเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เข้ามามีส่วนร่วมใน

การป้องกัน แก้ไขปัญหา การเกิดวิกฤตอุทกภัยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อ ปี พ.ศ. 2531 ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวาง ทั้งทางด้านชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ สังคมรวมถึงทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ประชากรในพื้นที่ต่างๆ ได้รับความเดือดร้อน เกิดความเสียหายประมาณ 4,000 ล้านบาท การเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาในขณะนั้น กรมชลประทาน ได้มีโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งพระราชทานเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2531 พระองค์ท่านทรงดำริไว้ว่า “การแก้ไขและบรรเทาอุทกภัยด้วยวิธีการสร้างอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่คลองอู่ตะเภาหรือตามลำน้ำสาขา เพื่อสกัดกั้นน้ำจำนวนมากไม่ให้ไหลมายังเมืองหาดใหญ่นั้น คงไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะไม่มีทำเลที่เหมาะสมในการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำที่มีขนาดใหญ่ดังกล่าว ได้เลย ดังนั้น การแก้ไขและบรรเทาน้ำท่วมที่ควรพิจารณาดำเนินการ น่าจะ ได้แก่ การขุดคลองระบายน้ำขนาดใหญ่ ให้ทำหน้าที่แบ่งน้ำจากคลองอู่ตะเภา หรือช่วยรับน้ำที่ไหลลงมาท่วมตัวอำเภอหาดใหญ่ ให้ระบายลงสู่ทะเลสาบสงขลาโดยเร็ว นอกจากนั้น หากต้องการที่จะป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน และพื้นที่ธุรกิจให้ได้ผล โดยสมบูรณ์แล้วหลังจากที่ก่อสร้างคลองระบายน้ำเสร็จ ก็ควรพิจารณาสร้างคันกั้นน้ำรอบบริเวณพื้นที่ดังกล่าวพร้อมกับติดตั้งระบบสูบน้ำออกจากพื้นที่ไม่ให้ท่วมขังตามความจำเป็น ทั้งนี้ ให้พิจารณาร่วมกับระบบของผังเมือง ให้มีความสอดคล้องและได้รับประโยชน์ร่วมกันด้วย” กรมชลประทานจึงได้สนองพระราชดำริ โดยการขุดลอกคลองธรรมชาติ ในปี พ.ศ. 2532 จำนวน 4 สาย ความยาวรวม 46.900 กม. เพื่อให้สามารถระบายน้ำเร็วขึ้น ประกอบด้วย การขุดลอกคลองอู่ตะเภา คลองอู่ตะเภา แยก 1 คลองอู่ตะเภา แยก 2 และคลองท่าช้าง-บางกล้า

หลังจากนั้นอีก 12 ปีต่อมา ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2543 ได้เกิดฝนตกหนักติดต่อกันหลายวัน ทำให้คลองระบายน้ำธรรมชาติที่ขุดลอกไว้ไม่สามารถรองรับปริมาณน้ำได้ จึงทำให้เกิดอุทกภัยบริเวณเทศบาลนครหาดใหญ่ และบริเวณใกล้เคียง สร้างความเสียหายประมาณ 18,000 ล้านบาท ประชาชนเสียชีวิต 30 คน คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2543 ให้ดำเนินการโครงการพัฒนาและฟื้นฟูพื้นที่ภาคใต้ที่ประสบอุทกภัย ในส่วนของโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ ได้ดำเนินการขุดคลองระบายน้ำเพิ่มจำนวน 5 สาย พร้อมอาคารประกอบเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ ประกอบด้วย การขุดคลองระบายน้ำสายใหม่พร้อมอาคารประกอบ ความยาวรวม 42.280 กิโลเมตร คือ ขุดคลองระบายน้ำ ร.1, ร.3, ร.4, ร.5 และ ร.6 พร้อมอาคารประกอบ และงานติดตั้งระบบโทรมาตร เพื่อคาดการณ์และเตือนภัย ทั้งนี้ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2550

เมื่อปี พ.ศ. 2553 เกิดฝนตกหนักและพายุดีเปรสชันในพื้นที่จังหวัดสงขลา ทำให้เกิดน้ำท่วมเนื่องจากมีปริมาณน้ำมากจนไม่สามารถที่จะระบายได้ ซึ่งเกินศักยภาพในการระบายน้ำ ต้องใช้ระยะเวลาในการระบายน้ำ 2 วัน

เมื่อปี พ.ศ. 2554 ได้เกิดฝนตกหนักเนื่องจากอิทธิพลมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมในหลายพื้นที่ จังหวัดสงขลาได้ประกาศให้ทั้ง 16 อำเภอ เป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

จากการเกิดภัยพิบัติอุทกภัย กรมชลประทานได้มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานการปรับปรุงโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยได้พิจารณากำหนดรูปแบบวิธีการในการดำเนินการปรับปรุงโครงการ และอนุมัติในหลักการเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2555 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคลองระบายน้ำ ร.1 สกัดน้ำไม่ให้เข้าเมือง และตัดยอดน้ำ/กักเก็บน้ำ โดยเก็บน้ำไว้ต้นน้ำ

จากการดำเนินงานของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 ได้มีการวางแผนงานโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2561 ลักษณะงานเป็นการปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1 โดยขุดลอกคลองจากเดิมให้กว้างขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำจากเดิม 465 ลบ.ม./วินาที ให้สามารถระบายน้ำได้ 1,200 ลบ.ม./วินาที เมื่อดำเนินการโครงการแล้วเสร็จสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำของคลองระบายน้ำ ร.1 สามารถลดระดับความเสียหายจากอุทกภัยช่วงฤดูฝนในพื้นที่เศรษฐกิจของอำเภอหาดใหญ่ และพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงเป็นแหล่งกักเก็บน้ำสำรองในฤดูแล้งประมาณ 5.00 ล้านลูกบาศก์เมตร

จากแผนงาน โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 นั้น ผู้ศึกษา มีความสนใจที่จะทำการศึกษาว่าการดำเนินการโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา มีประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ในเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ การลดความเสียหายจากอุทกภัย และการกักเก็บน้ำสำรองในฤดูแล้งได้ในระดับใด เนื่องจากพื้นที่ก่อสร้างเป็นพื้นที่ใกล้กับแหล่งชุมชน แหล่งการค้า มีประชาชนอาศัยอยู่โดยรอบ เป็นพื้นที่สำคัญทางด้านเศรษฐกิจ ของอำเภอหาดใหญ่เป็นอย่างมาก เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาโครงการ รวมถึงการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ให้สามารถยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อ ผู้รับบริการหรือประชาชน สามารถนำบริการที่มีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องตรงตามความคาดหวังของประชาชน ทั้งนี้ผลการศึกษาก็จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลของโครงการ เพื่อนำไปสู่การบริหารและพัฒนาโครงการอย่างยั่งยืน

2. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

- 2.1 ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับใด
- 2.2 ประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับใด
- 2.3 ความคาดหวังและประสิทธิผลของโครงการมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
- 2.4 โครงการควรดำเนินการปรับปรุงเพื่อพัฒนาไปในลักษณะใด

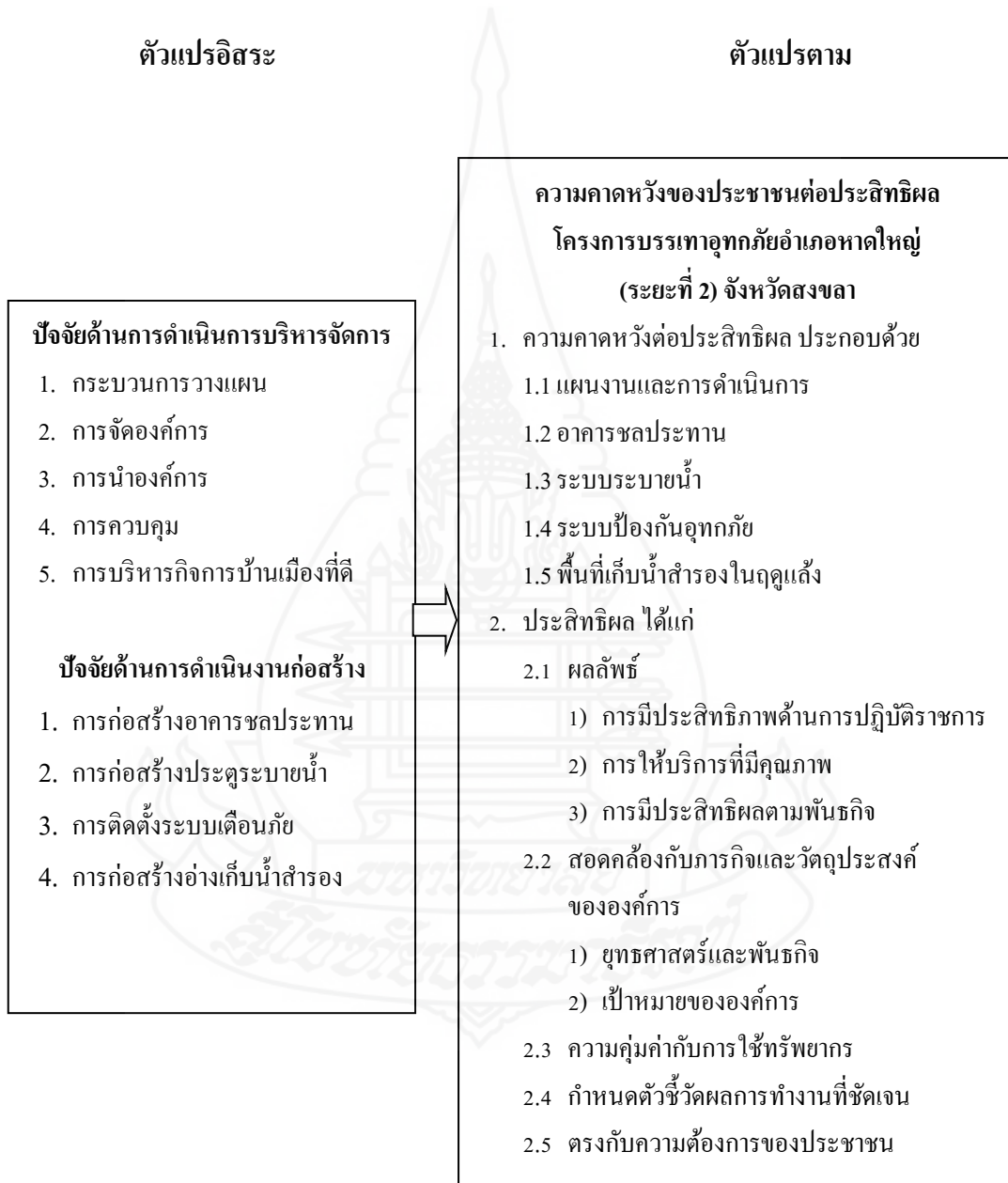
3. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

- 3.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
- 3.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
- 3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
- 3.4 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาให้การก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ
บรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการภายใต้ขอบเขตในแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ขอบเขตเนื้อหา เป็นการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ศึกษาระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาให้การก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

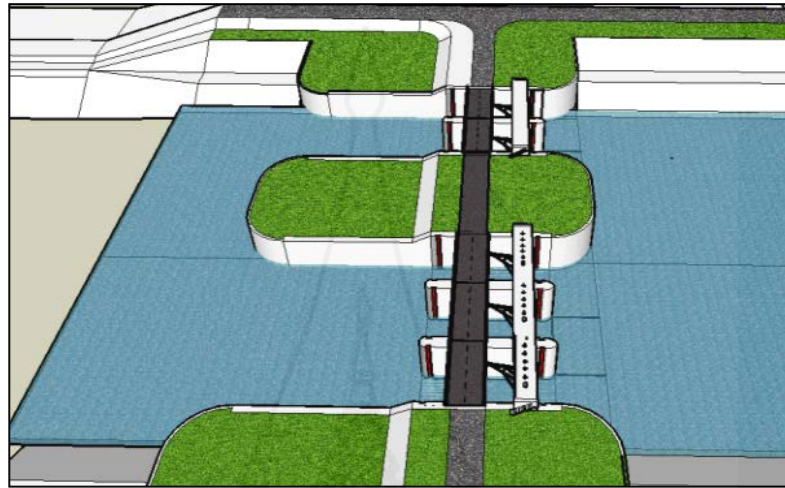
5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1) ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) กระบวนการวางแผนและการดำเนินการ (2) การจัดองค์การ (3) การนำองค์การ (4) การควบคุม และ (5) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 2) ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ได้แก่ (1) การก่อสร้างอาคารชลประทาน (2) การก่อสร้างประตูระบายน้ำ (3) การติดตั้งระบบเตือนภัย และ (4) การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำสำรอง

5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent)

- 1) ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลของโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ได้แก่ ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลของ (1) แผนงานและการดำเนินการ (2) อาคารชลประทาน (3) ระบบระบายน้ำ (4) ระบบป้องกันอุทกภัย และ (5) พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง
- 2) ประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ได้แก่ (1) ผลลัพธ์ เช่น การมีประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติราชการ การให้บริการที่มีคุณภาพ การมีประสิทธิผลตามพันธกิจ (2) สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น ยุทธศาสตร์และพันธกิจเป้าหมายขององค์การ (3) ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากร (4) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และ (5) ตรงกับความต้องการของประชาชน

5.2 ขอบเขตพื้นที่ เป็นการศึกษาคำคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในแนวพื้นที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหาดใหญ่ และตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เท่านั้น



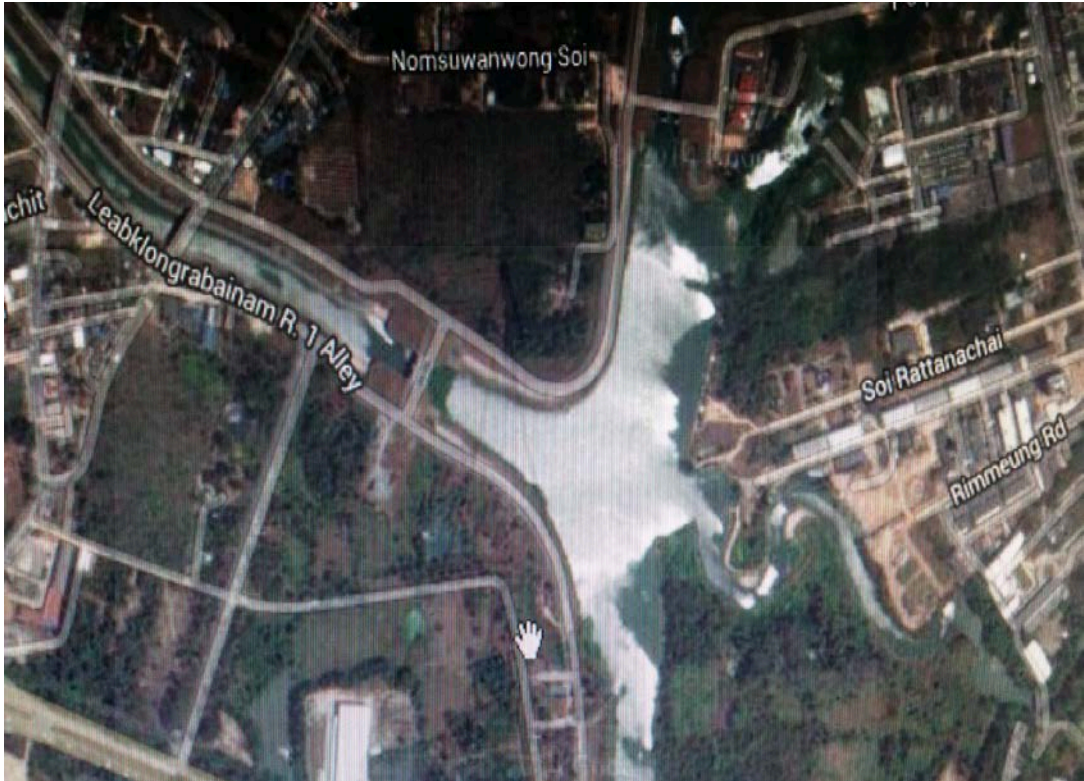
ภาพที่ 1.2 รูปแบบการก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน แห่งที่ 2

ที่มา: รายงานสรุปโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ 2558



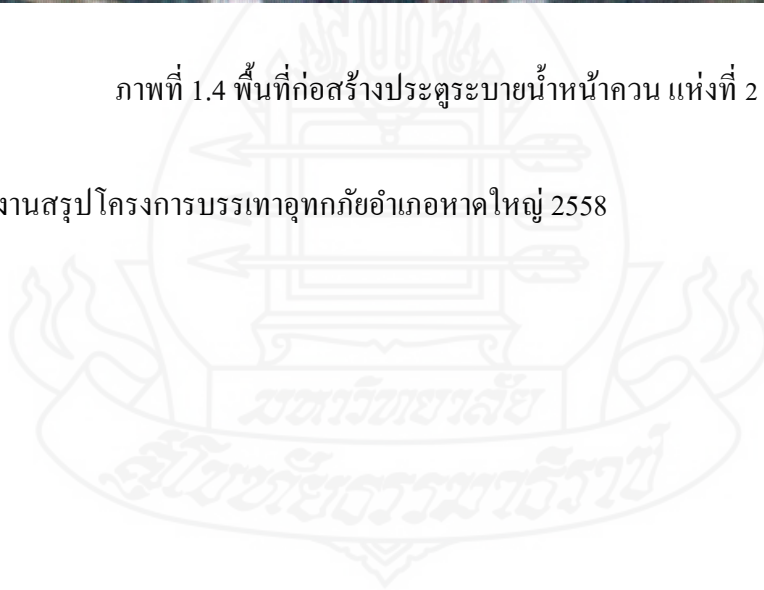
ภาพที่ 1.3 สถานที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน แห่งที่ 2

ที่มา: รายงานสรุปโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ 2558



ภาพที่ 1.4 พื้นที่ก่อสร้างประตุน้ำหน้าควน แห่งที่ 2

ที่มา: รายงานสรุปโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ 2558





ภาพที่ 1.5 แผนที่โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

ที่มา: รายงานสรุปโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ 2558

5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ก่อสร้างประตุน้ำหน้าควน ซึ่งเป็นประชากรที่อยู่ในเขตตำบล หาดใหญ่ และตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามพื้นที่ และแบบบังเอิญ

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการศึกษาความคาดหวังของ ประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา เป็น ระยะเวลา 5 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอ หาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา หมายถึง การคาดการณ์ของประชาชนในรูปแบบของการ แสดงออกถึงความคิดเห็นตามทัศนคติ ความรู้ ความต้องการ และประสบการณ์ ต่อผลของการ ดำเนินการโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการคาดการณ์ ถึงประสิทธิผลที่น่าจะเป็น หรือมีความต้องการให้เกิดขึ้นในปัจจุบัน และอนาคต รวมถึง ประสิทธิผลของการดำเนินการโครงการฯ ที่ประชาชนได้รับบริการ และประสิทธิผลที่ประชาชน ได้พบเห็นจริง จากการให้บริการหรือการดำเนินโครงการฯ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ประกอบด้วย

6.1.1 ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้าน การบริหารภายในองค์กร เพื่อให้กิจกรรมต่างๆ ประสานงานกัน เพื่อการถ่ายหรือส่งต่อบริการ สู่ประชาชน มุ่งสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

1) กระบวนการวางแผน หมายถึง ขั้นตอนในการวางแผนทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อกำหนดและขอบเขตในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร ระบุถึงขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน มีการควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และมีการตรวจสอบปรับปรุงกระบวนการ แนวทางการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2) การจัดการ หมายถึง ขึ้นการมอบหมายให้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละสายงานเข้าร่วมดำเนินการกิจกรรม หรือการดำเนินการตามพันธกิจขององค์กร รับมอบหมายงานตามภารกิจและร่วมประสานกิจกรรมต่างๆ ตามความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้ภารกิจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และพันธกิจขององค์กร

3) การนำองค์กร หมายถึง ขึ้นการกำหนดทิศทางขององค์กร ที่จะดำเนินการไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การกำหนดแนวทางจะต้องชัดเจนสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินการได้จริง รวมถึงการเสริมสร้างค่านิยมให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ ทำให้ปริมาณงานที่สามารถดำเนินการได้มีผลผลิตที่มีคุณภาพ รวมถึงการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน จนเกิดการประสานงานที่ดี และความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

4) การควบคุม หมายถึง การประเมินหรือวัดผล การดำเนินงานขององค์กร เพื่อการควบคุมปริมาณงาน คุณภาพ เวลาในการดำเนินการ รวมถึงค่าใช้จ่าย

5) การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการ คือ หลักธรรมาภิบาล หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า

6.1.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง หมายถึง

1) การก่อสร้างอาคารชลประทาน หมายถึง การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ คลองระบายน้ำ การปรับปรุงคลอง และการขุดลอกคลอง

2) การก่อสร้างประตูระบายน้ำ หมายถึง การก่อสร้างอาคารที่เป็นประตูน้ำ ใช้สำหรับปิดเปิดน้ำ กักกั้นน้ำ หรือบังคับน้ำ เพื่อควบคุมปริมาณน้ำ

3) การติดตั้งระบบเตือนภัย หมายถึง การติดตั้งอุปกรณ์ที่เป็นระบบเตือนภัยสามารถส่งสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ ที่เกิดจากปริมาณน้ำที่เพิ่มขึ้น

4) การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำสำรอง หมายถึง

6.1.3 ประสิทธิภาพของของแผนงานและการดำเนินการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการบริหารจัดการกิจกรรมต่างๆ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า

1) ประสิทธิภาพของอาคารชลประทาน หมายถึง ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการบริหารจัดการขององค์กร ในส่วนของสิ่งก่อสร้างซึ่งเป็นผลผลิตที่มีความสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และประชาชน ในการแก้ปัญหาอุทกภัย

2) ประสิทธิภาพของระบบระบายน้ำ หมายถึง ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการบริหารจัดการขององค์กร ในส่วนของสิ่งก่อสร้างที่เป็นประตูลดน้ำซึ่งเป็นผลผลิตที่มีความสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และประชาชน ความสามารถในการระบายน้ำ และกักกั้นน้ำไม่ให้เข้าท่วมพื้นที่

3) ประสิทธิภาพของระบบป้องกันอุทกภัย หมายถึง ความสามารถในการเตือนภัย ของระบบป้องกันภัย สามารถลดความเสียหายที่เกิดจากน้ำ

4) ประสิทธิภาพของพื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการมีพื้นที่เก็บน้ำ เพื่อใช้ในฤดูแล้ง บรรเทาและป้องกันปัญหาภัยแล้ง

6.2 ประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา หมายถึง ชีดความสามารถในการป้องกันและบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่

6.2.1 ผลลัพธ์ หมายถึง การดำเนินการโครงการแล้วเสร็จ และสามารถใช้งานได้ ในเวลาที่กำหนด มีประสิทธิภาพในการเก็บกักน้ำ การลดความสูญเสียที่อาจเกิดจากน้ำ

6.2.2 สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร หมายถึง การดำเนินการโครงการฯ มีความสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ ก้นพันธกิจขององค์กร

6.2.3 ความคุ้มค่า หมายถึง การใช้ทรัพยากร งบประมาณ วัสดุ และหลักการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า

6.2.4 กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน หมายถึง แนวทางในการกำหนด ขั้นตอนการดำเนินการโครงการ วัตถุประสงค์การดำเนินการ และการใช้ทรัพยากรได้อย่างชัดเจน

6.2.5 ตรงกับความต้องการของประชาชน หมายถึง การดำเนินการโครงการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในการป้องกันและบรรเทาภัยที่เกิดจากน้ำ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 มีดังนี้

7.1 ก่อให้เกิดองค์ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการนำไปศึกษาค้นคว้า ในลักษณะที่ใกล้เคียงกับการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิภาพของโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

7.2 การนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในพื้นที่ต่างๆ โดยการนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ ของหน่วยงานหรือพื้นที่อื่นๆ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงาน และผู้สนใจที่ต้องการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมในโอกาสต่อไป

7.3 ผลจากการศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาการให้บริการ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยการเสนอแนะแนวทาง และวิธีการที่เหมาะสมต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินการ การพัฒนาด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อประชาชน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งองค์กร และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบันอย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่องเพื่อส่งต่อบริการให้แก่สังคม ชุมชน ประชาชน ได้ตรงตามความคาดหวัง

7.4 ผลการศึกษจะเป็นข้อมูลพื้นฐาน ทำให้ได้รับทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ตลอดจนเปรียบเทียบแนวความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปปรับปรุงวิธีการดำเนินการโครงการ ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน มีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตรงต่อความคาดหวังของประชาชนในประสิทธิผลของโครงการต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.1 ความหมายของความคาดหวัง

Webster New World Dictionary (1985: 832 อ้างถึงใน สุกัญญา เพิ่มบุญ, 2553: 8) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ในอนาคตโดยที่ ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่ดี หรือไม่ดีก็ได้

สุขุม เฉลยทรัพย์ (2552: 10) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน ความคาดหวังของแต่ละบุคคลในเรื่องหรือสิ่งเดียวกันจึงอาจเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความเข้าใจ แรงจูงใจ ความเชื่อความรู้สึก ทศนคติ ค่านิยม และการเห็นคุณค่าของความสำเร็จ

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553: 12) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553: 9) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง เป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนด หรือ ต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน

พรพิมล ธิยา และคณะ (2556: 5) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ ถึงสิ่งทีบุคคลปรารถนาจะเป็น หรือจะได้อมาในอนาคต

พระบรรพต ตยานุโท (ปิ่นสง) (2556: 18) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การจูงใจจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทน เช่น เมื่อเชื่อแล้วก็จะตัดสินใจทำ ส่วนผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ แต่มีแรงจูงใจให้ทำงานตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

สัจจา โสภ (2556: 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

เพชรรี हालาก (2538: 14 อ้างถึงใน จินตนา ศรีไชยา, 2550: 16-17) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล

สมิต สัจฉกร (2542: 216-219 อ้างถึงใน ชมนาด ม่วงแก้ว, 2555: 12-13) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการทุกคนต้องการบริการขั้นหนึ่ง ก็คือ ความสะดวก ความรวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับผลประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้รับบริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ และได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง ถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจ ไม่ต้องรอกอย การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูด บอกกล่าวของผู้รับบริการ หรือตั้งสมมุติฐานว่า ผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งจะทำให้เกิดความยุ่งยาก จะพิจารณาจากสิ่งใด ซึ่งอาจจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการ ในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. สิ่งที่เห็นได้ ผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย
2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับและการดูแล รวมถึงการแสดงกิริยานอบน้อมที่ดีอยู่เสมอ
3. การตอบสนอง ผู้ใช้บริการมีการคาดหวังว่าจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และจริงจัง เมื่อต้องการได้รับความสะดวกสบายก็คาดหวังว่าจะได้รับการที่ทันท่วงที และต้องได้รับประโยชน์สูงสุด
4. การให้หลักประกัน ผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่า จะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง โดยคาดหวังว่าผู้รับเรื่องหรือปัญหานั้น จะสามารถแก้ปัญหาโดยผู้ให้บริการจะสามารถพูดอย่างเปิดเผยด้วยความจริงใจ และหวังว่าจะช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์
5. ความเชื่อถือ ผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามสัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง และสะดวกรวดเร็วด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง

รัตน สุธะนินทร์ (2547: 12-13 อ้างถึงใน กรรวิ กั้นเงิน, 2550: 35) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง เป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ โดยมีองค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectation) ดังนี้

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

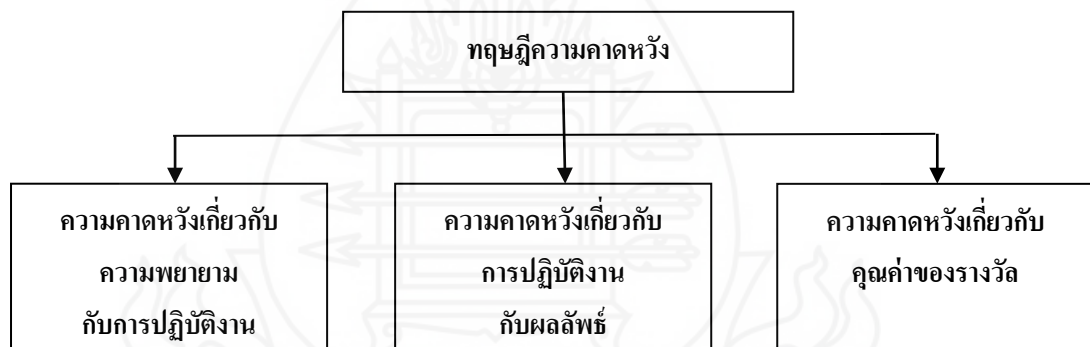
สรุปได้ว่า ความคาดหวังหมายถึง การคาดการณ์ของบุคคลถึงสิ่งต่างๆ ที่ตนได้รับรู้ ได้สัมผัส และแสดงออกในรูปแบบทัศนคติ ตามความรู้ ประสบการณ์ ความต้องการ ที่แสดงออกถึงเป้าหมายของตน ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เช่น การที่คนเรามีการตั้งความหวังกับบุคคลอื่น โดยมีการคาดการณ์ว่าเขาเหล่านั้นจะปฏิบัติต่อตนอย่างไร โดยในการคาดหวังนี้อาจเป็นแนวความคิดที่บุคคลแต่ละคนสามารถตั้งความคาดหวังของตนเองขึ้นมา โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลสามารถแสดงออกมาในทางที่ดี หรือไม่ดีก็ได้

1.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553: 10) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง ของ Kert Lewin and Edward Tolman ว่าการที่บุคคลจะทำงานทุ่มเทมากขึ้นเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการผลตอบแทน และความคาดหวังของบุคคลนั้นว่า มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ที่จะได้รับการตอบสนองดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. มีความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนขึ้นพิเศษประจำปี ด้วยเห็นว่าการได้รับเงินเดือนขึ้นพิเศษนั้นมีคุณค่ากับตน และตั้งความหวังไว้ว่า ถ้าตนเองได้ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่แล้ว โอกาสในการได้รับเงินเดือนขึ้นพิเศษก็จะสูงขึ้น เขาจึงได้พยายามทำงานในลักษณะที่ทุ่มเทมากขึ้น ในทำนองกลับกัน ถ้าเขาทราบว่าปีนี้ไม่มีนโยบายให้ขึ้นพิเศษ แม้ว่าเขาจะมีความต้องการที่จะได้ขึ้นพิเศษนั้นเพียงใดเขาก็ไม่มีโอกาส เขา จึงไม่พยายามทุ่มเทในการทำงาน เป็นต้น

สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553: 14-15) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง ของ Vroom, 1964 โดยเสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย วรูม มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิด และการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น หรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่าง ในกรณีของการทำงาน คนจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์ บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อน

ตำแหน่ง และได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนัก และเป็นรางวัลที่เขาต้องการ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขา จึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความตั้งใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับ ซึ่งจะมีเรื่องของความตั้งใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม โดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของรางวัลตอบแทน เน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามทำงาน อาจกล่าวอย่างง่าย ๆ ได้ว่า ทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่าเมื่อบุคคลได้ใช้ความพยายาม(Effort) ในการทำงาน บุคคลนั้นจะคาดหวังถึงผลงาน (Performance) อันเกิดจากความพยายามที่ใช้ไป จากนั้นบุคคลนั้นก็คาดหวังต่อเนื่องไปยังขั้นถัดไปคือ ผลลัพธ์ (Outcome) ที่จะได้รับจากผลงานที่เกิดขึ้น ทั้งนี้บุคคลนั้นย่อมคาดหวังว่า ผลลัพธ์ที่ได้จะมีคุณค่าสูงตามที่ต้องการ



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา: สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553)

สมยศ นาวิกร (2538: 376 อ้างถึงใน จินตนา ศรีไชยา, 2550: 16-17) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom 'S Expectancy Theory โดย Victor H. Vroom พิจารณาข้อปัญหาที่สำคัญ คือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจาก ความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน (Effort performance Expectancy) ภายในความคาดหวังนี้จะประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามของเราจะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินจะรวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม

2. ความคาดหวังที่เกิดผลการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (Performance Outcome Expectancy) ภายใต้ความคาดหวังแบบนี้จะประเมินความน่าจะเป็นที่ว่า การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จของคนจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง ผลลัพธ์ที่สำคัญที่เราพิจารณาจะเป็นรางวัลที่สามารถเป็นไปได้ และจะต้องพิจารณาความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ทางลบที่อาจจะเป็นไปได้

3. คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcome) บุคคลจะประเมินคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกัน ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อบุคคล คุณค่าของรางวัลจะสูง และบุคคลพิจารณาคุณค่าของผลลัพธ์ทางลบที่เป็นไปได้อีกด้วย เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อน ซึ่งอาจจะลดล้างคุณค่าของรางวัลภายในสถานการณ์ ที่กำหนดให้ได้ผลลัพธ์หรือรางวัลอาจจะมีได้ 2 ประเภท คือ รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) ถือเป็นรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง ประเภทที่สอง คือ รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) รางวัลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายในตัวบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงานที่มีความรู้สึกท้าทาย

4. การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน ทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ความคาดหวัง ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน (Effort-Performance Expectancy) บุคคลจะใช้ดุลพินิจกับองค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ และรวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกันบนพื้นฐานของสูตร โดยตัวของทฤษฎีความคาดหวัง คือ $(E-P) * (P-O) * (\text{Valence of Outcome}) = \text{แรงจูงใจ}$

สรุปได้ว่า จากการศึกษาทฤษฎีความคาดหวัง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 โดยใช้แนวคิดของ สมิต สัจฉกร และรัตนา สุขชะนินทร์ โดยมีแนวคิดที่ประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการมีความคาดหวังตามทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการต่อการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ของหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการส่งต่อการบริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างไรก็ตาม ในที่นี้ประชาชน ผู้รับบริการทุกคนย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับจากหน่วยงาน ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการอาจเป็นไปได้ในทางที่เป็นบวก หรือลบก็ได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.1 ความหมายของประสิทธิผล

Yuchman E and Seashor: S.E (1967: 154) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การในแง่ของตำแหน่งการต่อรอง ขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายาก และมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือ การประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นกระบวนการได้มาซึ่งทรัพยากร

Bertrom M.Gross (1972: 302-310 อ้างถึงใน ทิศมัยชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557: 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นการสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว (adaptation) และการรักษาสภาพ (Maintenance) ดังนั้น กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิค และด้านการบริหารอย่างมีเหตุผลด้วยหนทางที่ดีที่สุด
5. การลงทุนในองค์การ ได้แก่การขยาย การสับเปลี่ยน การอนุรักษ์ การพัฒนาทรัพย์สิน
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

Gibson and Other (1988: 812 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกัตัญญู, 2551: 32) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใดๆ หรือพยายามใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิผลของบุคคล คือลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมดีงาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

2. ประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย

2.1 การผลิต (Production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ

2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ

2.4 การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การ และภายนอกองค์การ

2.5 การพัฒนา (Development) องค์การมีประสิทธิผล ถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และความสามารถ (Capacity) ขององค์การที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529: 41-44 อ้างถึงใน ว่าที่ร้อยตรีสันติ เกตุมนี, 2552: 23) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ว่าเป็นเรื่องการเน้นความสำคัญของสิ่งที่ออก แทนที่จะเป็นสิ่งที่ป้อนเข้า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของผลลัพธ์จึงได้แก่การศึกษาว่าผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

วิรัตน์ คิสสระ (2553: 14) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการสนับสนุนเกื้อกูลกันของสมาชิก การติดต่อสื่อสารที่ดีภายใต้การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรมีความสามารถในการปรับตัว และพัฒนาภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด ซึ่งเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยที่กระบวนการและปัจจัยนำเข้า รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องสามารถปรับตัว และดำเนินการต่อไปได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อระบบขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย และเป็นเหตุของการดำรงอยู่ขององค์กร

2.2 การวัดและประเมินประสิทธิภาพขององค์กร

Edgar H.Schein (1970: 18-19 อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒนัเพ็ญ และคณะ, 2557: 18) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรอยู่ที่ความสามารถในการผสมผสาน ส่วนย่อยขององค์กรเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อไม่ให้การทำงานของแต่ละส่วนซึ่งแตกต่างกันภายในองค์กรเดียวกันขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร

Seldin (1988: 24 อ้างถึงใน ทิรัสมัชชา พิพัฒนัเพ็ญ และคณะ, 2557: 19) ให้ความเห็นว่า การวัดและการประเมินประสิทธิภาพโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิภาพมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิภาพน้อยหรืออาจดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิตกับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single Criterion Measures/of Effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ หรือการใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์กรเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์ อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร เช่น วัดจากความสามารถในการผลิต วัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ ทรัพยากร (The System Resource Model of Organization Effectiveness) เป็นการประเมิน โดยพิจารณาความสามารถขององค์กรในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิผลโดยหลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์กร โดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการประเมินประสิทธิผล ซึ่งพิจารณาจากการกำหนดตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557: 11) กล่าวถึงการประเมินผลของ Owen: 1993 ว่า การประเมินผลสามารถทำได้หลายระดับ ดังนี้

1. ประเมินการวางแผน การวางแผนเป็นกิจกรรมที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาโครงการ การวางแผนจะช่วยในกระบวนการกำหนดทรัพยากร และการกำหนดกิจกรรม ในกระบวนการวางแผนจึงต้องการหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และกำหนดระเบียบหรือวิธีการของการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุเป้าประสงค์ และสามารถชี้ความสัมพันธ์ของระยะเวลาที่ผ่านมาในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

2. ประเมินโครงการ โดยทั่วไปกระบวนการวางแผนที่สำคัญคือ การกำหนดโครงการ โดยมีการกำหนดโครงการเพื่อดำเนินการ โดยจะต้องมีการระบุทรัพยากรและเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นโครงการจึงต้องกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนและสอดคล้องสัมพันธ์กัน การประเมินผลโครงการ จึงหมายรวมถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ

3. ประเมินนโยบาย นโยบายเป็นสิ่งที่เลือกปฏิบัติและนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงาน นโยบายจึงเป็นเครื่องมือชี้นำไปสู่การตัดสินใจ ในอนาคต นโยบายจึงเป็นแนวทางกว้างๆ ซึ่งประกอบด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการและแนวทางการพัฒนาอย่างกว้างๆ ตามปกติในองค์กรจะกำหนดโครงการโดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร การประเมินนโยบายสามารถทำได้หลายระดับ ได้แก่ การประเมินในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการ และการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

4. ประเมินองค์กร การประเมินองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานและผลผลิตหรือผลงานขององค์กรนั้น ดังนั้นการประเมินผลจึงได้รับความสนใจและมีการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ดังนั้นการประเมินองค์กรจึงมีลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

5. ประเมินผลผลิต การประเมินผลผลิตที่พบมาก ก็คือ ในโรงงานอุตสาหกรรม จะมีการประเมินผลผลิตกันที่ผลิตจากโรงงานต่างๆ ว่ามีคุณภาพเป็นอย่างไร ปัจจุบันการบริหาร ภาครัฐได้หันมาให้ความสำคัญในการประเมินผลผลิตจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การ ประเมินผลผลิตจึงจำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ทุกคนยอมรับ แล้วทำการรวบรวมข้อมูล ตามเกณฑ์นั้นๆ ก่อนที่จะประเมินว่าผลผลิตใดตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากที่สุด และนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ในการตัดสินใจ พัฒนาและการลงทุนต่อไป โดยทั่วไปการประเมินผลจะเน้นในเรื่อง ผลกระทบ ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจมองไปในอนาคตระยะยาว

สรุปได้ว่า การวัดและการประเมินประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การวัดผล การปฏิบัติงานขององค์การ โดยใช้หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการวัด เช่น การใช้ตัวบ่งชี้ในการประเมินผล เพื่อเปรียบเทียบว่าองค์การมีประสิทธิผลหรือไม่ หรือการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรซึ่งเป็นการ ประเมินความสามารถขององค์การ ในส่วนของการใช้ปัจจัยป้อนเข้า (input) มากกว่าผลผลิต (output) และสามารถนำหลักเกณฑ์หลายๆ อย่างมาเป็นเกณฑ์โดยสามารถพิจารณาจากการกำหนด ตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ ในที่นี้สามารถทำการประเมินได้หลายระดับ คือ การประเมินใน ระดับการวางแผน เป็นการประเมินในส่วนของกาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา กำหนดระเบียบ วิธีการ ดำเนินการต่างๆ ระดับการประเมินโครงการ เป็นการประเมินถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และนำเสนอในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปรับปรุงโครงการ ระดับการประเมินนโยบาย เป็นการประเมินที่ทำได้ ทั้งการกำหนดนโยบาย การพัฒนาโครงการ และการดำเนินกิจกรรม ระดับการประเมินองค์การ เป็นการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การดำเนินงานขององค์การ และระดับการประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลผลิต เพื่อให้ได้มา ซึ่งผลผลิตที่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.3 แนวคิดการประเมินโครงการ

แนวคิดการประเมินโครงการ โดยศาสตราจารย์ ดร.อนรรักษ์ ปัญญาวัฒน์ เห็นว่า การประเมินโครงการ เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหาแนวทางในการตัดสินใจต่อการดำเนินงาน โครงการว่า ควรจะดำเนินการหรือไม่ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และศึกษาาระหว่างดำเนินการว่ามี ปัญหาอะไร ที่ควรปรับปรุงแก้ไข หรือเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการได้เรียนรู้ อะไรบ้าง เกิดผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องหรือสิ่งแวดล้อมอย่างไร สามารถแบ่งแนวคิดการประเมิน โครงการเป็นขั้นตอนได้ 3 ขั้นตอน

1. ประเภทการประเมินโครงการ สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 การประเมินโครงการก่อนดำเนินการ (Preliminary Evaluation) เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการใดๆ โดยอาจทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพของปัจจัยป้อน ความเหมาะสมของกระบวนการที่คาดว่าจะนำมาใช้ในการบริหารจัดการโครงการ ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยงของโครงการ ตลอดจนผลลัพธ์ หรือประสิทธิผลที่คาดว่าจะได้รับ ในขณะเดียวกันก็อาจจะศึกษาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในด้านต่างๆ เช่น

1.1.1 การประเมินผลกระทบด้านสังคม (Social Impact Assessment-SIA)

1.1.2 การประเมินผลกระทบด้านนิเวศ (Ecological Impact Assessment-EIA)

1.1.3 การประเมินผลกระทบด้านการเมือง (Political Impact Assessment-PIA)

1.1.4 การประเมินผลกระทบด้านเทคโนโลยี (Technological Impact Assessment-TIA)

1.1.5 การประเมินผลกระทบด้านประชากร (Population Impact Assessment-PIA)

1.1.6 การประเมินผลกระทบด้านนโยบาย (Policy Impact Assessment-POIA)

1.1.7 การประเมินผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Impact Assessment-EIA)

1.2 การประเมินผลระหว่างดำเนินโครงการ อาจจำแนกเป็นช่วงเวลาเริ่มต้นโครงการ (Inception Study) และระหว่างดำเนินโครงการที่ผ่านพ้นช่วงแรกไปแล้ว (Formative Evaluation) ผลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวจะช่วยปรับปรุงทั้งปัจจัยป้อน กระบวนการบริหารจัดการ วัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการให้เป็นไปตามความเหมาะสมให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

1.3 การประเมินผลรวมสรุป (Summative Evaluation) มักใช้หลังสิ้นสุดโครงการใหม่ๆ เพื่อค้นหาประสิทธิผลของการดำเนินโครงการว่าบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร หรือทบทวนกระบวนการบริหารจัดการว่า ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวประการใด

1.4 การประเมินผลกระทบของโครงการ เป็นการตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละโครงการ และภาพรวมของผลกระทบทั้งหลาย เช่น ผลกระทบทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระบบนิเวศ หรือสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ประชากร และด้านนโยบาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการประเมินผลกระทบนั้นว่า ต้องการเน้นด้านใดเป็นสำคัญ

2. รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการ CIPP Model ของ Stufflebeam (1971) เป็นรูปแบบการประเมินภาพรวมของโครงการ ตั้งแต่ บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการ และผลผลิต (Context, Input, Process and Product) โดยจะใช้วิธีการสร้างเกณฑ์และประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญ สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 การประเมินด้านบริบท หรือประเมินเนื้อความ (Context Evaluation) เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา แหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนแนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ

2.2 การประเมินปัจจัยป้อน (Input Evaluation) เพื่อค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยป้อน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ศักยภาพการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ยังสามารถย่อยออกไปอีก เช่น บุคคล อาจพิจารณาเป็น เพศ อายุ มีสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ทักษะ ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ถิ่นที่อยู่ และลักษณะกระบวนการกลุ่ม

2.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการศึกษาต่อจากการประเมินบริบทและปัจจัยป้อนว่า กระบวนการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการศึกษาค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน หรือจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการโครงการที่จะนำโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

2.4 การประเมินประสิทธิผล (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้ แล้วนำเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปตัดสิน เกณฑ์มาตรฐานนั้นอาจจะกำหนดขึ้นเองหรืออาศัยเกณฑ์ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นกำหนดไว้ก็ได้

3. มาตรฐานการประเมินโครงการ

มาตรฐานการประเมินโครงการ สามารถกำหนดได้ 5 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

3.1 มาตรฐานการใช้ประโยชน์ทั่วไป (Utility Standards) ที่รวมถึงการจำแนกกลุ่มเป้าหมาย การให้ความเชื่อถือแก่ผู้ประเมิน การเลือก และการกำหนดกรอบข้อมูลการประเมิน การแปลความด้วยคุณค่า ความชัดเจนของรายงาน การเผยแพร่ผลการประเมิน การกำหนดห้วงเวลา การประเมินและผลกระทบของการประเมิน โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดจากการประเมินโครงการ

3.2 มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) ด้วยกระบวนการในเชิงปฏิบัติ คุณค่าและความน่าเชื่อถือเชิงการเมือง และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Cost effectiveness)

3.3 มาตรฐานความถูกต้อง ทั้งพหุติสัย ความเป็นเหตุเป็นผลและขวัญ (Propriety Standards) ได้แก่ การยอมรับผลการประเมินอย่างเป็นทางการ การพิจารณาประเด็นความขัดแย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์ การปิดการประเมินอย่างสมบูรณ์ และตรงไปตรงมา สิทธิของการรับรู้ของสาธารณชน ประเด็นสิทธิมนุษยชน การรายงานที่เที่ยงตรง และความรับผิดชอบทางการเงิน

3.4 มาตรฐานความเที่ยงตรง (Accuracy Standards) จำแนกเป็นการมีอำนาจ จำแนกวัตถุประสงค์การประเมิน การวิเคราะห์บริบท หรือสภาพแวดล้อมของโครงการ ความสามารถในการอธิบายขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการของโครงการ การชี้แจงถึงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ การวัดผลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ การควบคุมการจัดเก็บข้อมูลได้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพการสรุปผลอย่างมีเหตุมีผล และการรายงานผลการประเมินที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การประเมิน

สรุปได้ว่า แนวคิดการประเมินโครงการ เป็นแนวทางในการประเมินโครงการ เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหาแนวทางเพื่อใช้ในการตัดสินใจต่อการดำเนินการโครงการ ก่อนดำเนินการ ระหว่างดำเนินการ ดำเนินการแล้วเสร็จ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการว่ามีปัญหาอะไรที่ควรปรับปรุงแก้ไข เกิดผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือสิ่งแวดล้อมอย่างไร ทั้งนี้ การประเมินโครงการควรจะต้องยึดมั่นในความถูกต้อง คงเส้นคงวา ความเที่ยงตรง ความมีเหตุผล การตรวจสอบได้ ความโปร่งใส ความสร้างสรรค์ และความยุติธรรม

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของ Bertrom M. Gross มาเป็นแนวการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องประสิทธิผล โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ระยะที่ 2 จังหวัดสงขลา ในส่วนของประสิทธิผลของโครงการ ได้ใช้แนวคิดของ Owen มาเป็นแนวทางในการประเมินด้านแผนงานและการดำเนินการ อาคารชลประทาน ระบบระบายน้ำ ระบบป้องกันอุทกภัย และพื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง ซึ่งเป็นประสิทธิผลที่ประชาชนคาดหวัง และแนวคิดของ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ มาใช้เป็นแนวทางในการประสิทธิผลที่โครงการสามารถดำเนินการได้จริง เช่น การมีประสิทธิผลด้านผลลัพธ์ ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากร กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และตรงกับความต้องการของประชาชน

3. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

แนวความคิดธรรมเนียมปฏิบัติในพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546: 1-5)

ก่อนหน้าที่จะมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ ประเทศไทยได้รับเอาแนวความคิดเกี่ยวกับธรรมเนียมปฏิบัติมาใช้ในระบบราชการ โดยปรากฏในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งภายหลังต่อมาได้มีการยกเลิก และประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ให้แก่หน่วยงานต่างๆ เมื่อส่วนราชการได้มีการนำแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาฯ มาปรับใช้ย่อมเป็นพื้นฐานอันดีที่จะช่วยนำมาซึ่งการปฏิบัติงาน ในภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และจะช่วยแก้ปัญหาที่สั่งสมในระบบราชการรวมทั้งปัญหาคอร์รัปชันในภาครัฐที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 แบ่งเป็น 8 หมวด มีสาระสำคัญในหมวดและมาตราต่างๆ ได้แก่

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ (มาตรา 6)

1. เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ (มาตรา 7) โดยส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ (มาตรา 8)

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐให้ส่วนราชการปฏิบัติโดยก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใดต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้าระบุขั้นตอนระยะเวลาและงบฯ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอนเป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจและจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนฯ โดยในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจหรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้นหรือเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม (มาตรา 9)

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยส่วนราชการต้องกำหนดเป้าหมายแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย (มาตรา 20) และในการจัดซื้อจัดจ้างให้ส่วนราชการดำเนินการ โดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม (มาตรา 23)

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้ (มาตรา 29)

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจส่วนราชการ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจตรวจสอบและ ทบสวน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการ ยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมายกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ให้ทันสมัยและ เหมาะสมกับสภาพการณ์หรือสอดคล้องกับความจำเป็น โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและ ลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35)

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ (มาตรา 38) โดยการปฏิบัติราชการใน เรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็น (มาตรา 43) และต้องจัดให้มี การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงานงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบ ได้ (มาตรา 47)

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เมื่อส่วนราชการใดดำเนินการไปตาม เป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและค้ำค่าภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยตามหลักเกณฑ์ให้ ก.พ.ร. เสนอ คณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้ เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วน ราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด (มาตรา 49) การที่ประเทศไทยได้มีความ พยายามนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในภาคการเมืองและภาค ราชการ จึงอาจช่วยบรรเทาปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันและปัญหาความไร้ประสิทธิภาพที่สั่งสมมาเป็น เวลานานและนำมาสู่ผลลัพธ์สุดท้าย คือความกินดีอยู่ดีของประชาชนในที่สุด ซึ่งนอกจากธรรมาภิบาล จะเป็นวิธีการในการบรรเทาปัญหาแล้วยังเป็นเป้าหมายสุดท้ายของสังคมที่จะต้องร่วมกันสร้างให้ เกิดขึ้น เนื่องจากสังคมใดมีธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐานย่อมบ่งชี้ว่ามีการพัฒนาในระดับหนึ่ง และแม้ ในปัจจุบันแนวคิดธรรมาภิบาลจะได้รับการตอบสนองทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการนำมาประยุกต์ ใช้ในการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรม แต่ในส่วนของภาคประชาชนและเอกชนในการนำมา ประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการก็ควรได้รับการถ่ายทอดและปลูกฝังค่านิยมให้เกิดการมีส่วนร่วม เกื้อหนุนต่อการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อสร้างธรรมาภิบาลที่สมบูรณ์

ถวิลวดี บุรีกุล (2547: 242-247) กล่าวถึงหลักธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญ 6 ประการ

1. หลักนิติธรรม (Rule of Laws) หลักการสำคัญอันเป็นสาระสำคัญ “หลักนิติธรรม” ประกอบไปด้วย 7 หลักการ คือ หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หลักความเป็นอิสระของผู้พิพากษา หลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมาย” และ “หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนุญ”

2. หลักคุณธรรม (Ethics) ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ประกอบด้วยหลักการย่อย 4 หลักการ คือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้คุณ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการส่งเสริมความสามัคคีในสังคม

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ความรับผิดชอบในผลงาน หรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่มุมมองของการปฏิบัติถือว่าสำนึกรับผิดชอบเป็นคุณธรรมหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้ว่าได้ยอมรับในภารกิจที่ได้มอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนการสำรอง การติดตามและการประเมินผลการทำงาน

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) การคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบด้วย

6.1 การประหยัด หมายถึง การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม การไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์ การมีผลผลิตหรือบริการได้มาตรฐาน การมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน และการมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และมีการใช้ผลตอบแทนตามผลงาน

6.3 ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง การมีนโยบาย แผน วัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมาย การมีการเน้นผลงานด้านการบริการ การมีการประเมินผลงาน และผู้บริหารระดับสูง มีสภาวะผู้นำ

สรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการให้แก่หน่วยงานต่างๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และจะช่วยแก้ปัญหาในระบบราชการ รวมทั้งการสนองต่อประชาชนอย่างแท้จริง ในที่นี้ผู้ศึกษาได้นำหลักการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นแนวทางในการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผล โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

4.1 ที่มาของโครงการ

การเกิดวิกฤตอุทกภัยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เมื่อปี พ.ศ. 2531 ที่ส่งผลกระทบอย่างกว้างขวาง ทั้งทางด้านชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ สังคมรวมถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชากรในพื้นที่ต่างๆ ได้รับความเดือดร้อน เกิดความเสียหายประมาณ 4,000 ล้านบาท การเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น กรมชลประทานได้มีโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งพระราชทานเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2531 พระองค์ท่านทรงดำริไว้ว่า “การแก้ไขและบรรเทาอุทกภัยด้วยวิธีการสร้างอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่คลองอู่ตะเภาหรือตามลำน้ำสาขา เพื่อสกัดกั้นน้ำจำนวนมากไม่ให้ไหลมายังเมืองหาดใหญ่นั้น คงไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะไม่มีทำเลที่เหมาะสมในการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำที่มีขนาดใหญ่ดังกล่าวได้เลย ดังนั้น การแก้ไขและบรรเทาน้ำท่วมที่ควรพิจารณาดำเนินการ

น่าจะได้แก่ การขุดคลองระบายน้ำขนาดใหญ่ ให้ทำหน้าที่แบ่งน้ำจากคลองอุตะเถา หรือช่วยรับน้ำที่ไหลลงมาท่วมตัวอำเภอหาดใหญ่ ให้ระบายลงสู่ทะเลสาบสงขลาโดยเร็ว นอกจากนั้นหากต้องการที่จะป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน และพื้นที่ธุรกิจให้ได้ผลโดยสมบูรณ์แล้วหลังจากที่ก่อสร้างคลองระบายน้ำเสร็จ ก็ควรพิจารณาสร้างกันกั้นน้ำรอบบริเวณพื้นที่ดังกล่าวพร้อมกับติดตั้งระบบสูบน้ำออกจากพื้นที่ไม่ให้ท่วมขังตามความจำเป็น ทั้งนี้ให้พิจารณาร่วมกับระบบของผังเมืองให้มีความสอดคล้องและได้รับประโยชน์ร่วมกันด้วย”

กรมชลประทานจึงได้สนองพระราชดำริ โดยการขุดลอกคลองธรรมชาติในปี พ.ศ. 2532 จำนวน 4 สาย ความยาวรวม 46.900 กม. เพื่อให้สามารถระบายน้ำเร็วขึ้น ประกอบด้วย

1. คลองอุตะเถา	ความยาว	19.000 กิโลเมตร
2. คลองอุตะเถา แยก 1	ความยาว	5.900 กิโลเมตร
3. คลองอุตะเถา แยก 2	ความยาว	5.500 กิโลเมตร
4. คลองท่าช้าง-บางกล้า	ความยาว	16.500 กิโลเมตร

หลังจากนั้นอีก 12 ปีต่อมาในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2543 ได้เกิดฝนตกหนักติดต่อกันหลายวันอีกครั้ง ทำให้คลองระบายน้ำธรรมชาติที่ขุดลอกไว้ไม่สามารถรองรับปริมาณน้ำได้ จึงทำให้เกิดอุทกภัยบริเวณเทศบาลนครหาดใหญ่ และบริเวณใกล้เคียง สร้างความเสียหายประมาณ 18,000 ล้านบาท ประชาชนเสียชีวิต 30 คน คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2543 ให้ดำเนินการ โครงการพัฒนาและฟื้นฟูพื้นที่ภาคใต้ที่ประสบอุทกภัย ในส่วนของโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ จึงได้ดำเนินการขุดคลองระบายน้ำเพิ่มจำนวน 5 สาย พร้อมอาคารประกอบ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำประกอบด้วย โดยให้มีการขุดคลองระบายน้ำสายใหม่รวมความยาวรวม 42.28 กิโลเมตร ประกอบด้วย

1. ขุดคลองระบายน้ำ ร.1 พร้อมอาคารประกอบ เป็นคลองระบายน้ำสายหลักในการผันน้ำจากคลองอุตะเถา อ้อมเมืองหาดใหญ่สู่ทะเลสาบสงขลาโดยตรง ความยาว 21.343 กม. สามารถระบายน้ำได้ 465 ลบ.ม./วินาที โดยมีอาคารควบคุมปริมาณน้ำ 3 แห่ง

2. ขุดคลองระบายน้ำ ร.3 พร้อมอาคารประกอบ เป็นคลองแบ่งน้ำเพื่อช่วยระบายน้ำจากคลองอุตะเถา ตอนนอกเมืองหาดใหญ่ ความยาว 8.200 กม. สามารถระบายน้ำได้ 195 ลบ.ม./วินาที โดยมีอาคารควบคุมปริมาณน้ำ ประกอบด้วย ประตูระบายน้ำปลายคลอง ขนาด 6.00x6.00 ม. จำนวน 3 ช่อง

3. จุดคลองระบายน้ำ ร.4 พร้อมอาคารประกอบ รับน้ำจากคลองระบายน้ำ ร.5 ผู้ทะเลสาบสงขลา ผ่านทางคลองระบายน้ำ ร.3 ความยาว 6.920 กม. สามารถระบายน้ำได้ 55 ลบ.ม./วินาที โดยมีอาคารควบคุมปริมาณน้ำ ประกอบด้วยประตูระบายน้ำกลางคลอง ขนาด 6.00x5.00 ม. จำนวน 2 ช่อง

4. จุดคลองระบายน้ำ ร.5 พร้อมอาคารประกอบ เป็นคลองระบายน้ำจากบริเวณสามแยกคอกหงส์ออกทะเลสาบสงขลา ผ่านคลองระบายน้ำ ร.4 และ ร.3 ตามลำดับ ความยาว 2.660 กม. สามารถระบายน้ำได้ 30 ลบ.ม./วินาที

5. จุดคลองระบายน้ำ ร.6 พร้อมอาคารประกอบ เป็นคลองผันน้ำจากคลองเรียนและแก้มลิงของเทศบาลนครหาดใหญ่ไปลงคลองหะเพื่อระบายน้ำลงสู่ทะเลสาบสงขลาผ่านคลองระบายน้ำ ร.1 ช่วยบรรเทาอุทกภัยพื้นที่ตอนล่างของคลองเรียน ความยาว 3.160 กม. สามารถระบายน้ำได้ 50 ลบ.ม./วินาที โดยมีอาคารควบคุมปริมาณน้ำ ประตูระบายน้ำขนาด 3.80 x 4.00 ม. จำนวน 2 ช่อง ท่อระบายน้ำคลองเรียนขนาด 2.00 x 2.00 ม. จำนวน 2 ช่อง

6. จุดคลองระบายน้ำ 1ช. - ร.1 พร้อมอาคารประกอบ ความยาว 4.620 กม. โดยมีอาคารควบคุมปริมาณน้ำ ประตูระบายน้ำคลองระบาย 1ช. - ร.1 ขนาด 6.00 x 6.00 ม. จำนวน 2 ช่อง

7. จุดคลองระบายน้ำ 1ช. - 1ช. - ร.1 ความยาว 0.562 กม.

8. ประตูระบายน้ำคลองต่ำ ขนาด 6.00 x 6.00 ม. จำนวน 1 ช่อง

9. ประตูระบายน้ำคลองวาด ขนาด 6.00 x 6.00 ม. จำนวน 1 ช่อง

10. งานติดตั้งระบบโทรมาตร เพื่อคาดการณ์ และเตือนภัย

4.2 ระยะเวลาดำเนินการ

แผนงานเดิมกำหนดระยะเวลาก่อสร้าง 14 ปี (พ.ศ. 2532 - พ.ศ. 2545)

แผนงานใหม่ขยายระยะเวลาก่อสร้าง 17 ปี (พ.ศ. 2532 - พ.ศ. 2548) ตามมติ ครม. 19 ธันวาคม พ.ศ. 2543

หลังจากโครงการดำเนินการแล้วเสร็จเป็นระยะเวลา 10 ปี ในปี พ.ศ. 2553 เกิดภาวะฝนตกหนัก และพายุดีเปรสชัน ในพื้นที่ของจังหวัดสงขลา ทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมในหลายพื้นที่ จึงได้ประกาศให้ทั้ง 16 อำเภอ เป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติ โดยได้เกิดฝนตกหนักใน วันที่ 31 ตุลาคม 2553 วัดปริมาณน้ำท่าได้สูงสุด 301.30 มม. กรมชลประทานร่วมกับจังหวัดสงขลา และเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้ประกาศแจ้งเตือนภัยน้ำท่วมในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยยกธงเหลืองเมื่อเวลา 11.00 น. ยกธงแดงเมื่อเวลา 17.00 น. วันที่ 1 พ.ย. 2553 ปริมาณน้ำท่าในคลองอู่ตะเภาได้ล้นตลิ่งไหลเข้าท่วมในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ในเวลา 22.00 น. ของวันที่ 1 พ.ย. 2553 เนื่องจากปริมาณน้ำท่ามีจำนวนมากเกินความจุคลองระบายน้ำโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอ

หาคใหญ่ จึงเกิดน้ำท่วมตัวเมืองหาคใหญ่ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาประมาณ 2 วัน ในการระบายน้ำจนกลับเข้าสู่ภาวะปกติ โครงการป้องกันน้ำท่วมในปัจจุบันที่มีอยู่ คือ คลองระบายน้ำ ร.1, ร.3, ร.4, ร.5 และ ร.6 มีศักยภาพในการป้องกันอุทกภัยในรอบปีการเกิดซ้ำ 25 ปี ยังมีความสามารถไม่เพียงพอ ที่จะป้องกันอุทกภัยอำเภอหาคใหญ่ที่เกิดขึ้นใน ปี พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นปริมาณน้ำฝนในรอบ 70 ปี องค์ประกอบสำคัญของการแก้ไขปัญหาคอุทกภัยอำเภอหาคใหญ่ ประกอบด้วย มาตรการที่ใช้สิ่งก่อสร้าง และไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง ได้แก่ การปรับปรุงและขุดลอกคลองธรรมชาติ การขุดลอกคลองระบายน้ำ การสร้างพื้นที่ปิดล้อมชุมชนที่สำคัญ การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำบริเวณต้นน้ำและแก้มลิง เพื่อเป็นส่วนช่วยลดและชะลอการไหลของน้ำ ระบบคาดการณ์ /เตือนภัย รวมทั้งมาตรการควบคุมผังเมืองและการใช้ประโยชน์ที่ดิน ซึ่งจะต้องพิจารณาแบบบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน



ภาพที่ 2.2 สภาพน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2553

ในปี พ.ศ. 2554 ระหว่างวันที่ 30 ธ.ค. 54- 2 ม.ค. 55 ได้เกิดภาวะฝนตกหนัก เนื่องจากอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมในหลายพื้นที่จังหวัดสงขลาได้ประกาศให้ทั้ง 16 อำเภอ เป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ปริมาณน้ำฝนสูงสุด 1 วัน (31 ธันวาคม 2554) วัดได้ที่สถานีวัดน้ำฝนวัดทุ่งปรือ ตำบลพะตง อำเภอหาคใหญ่ 325.80 มม. ทำให้เกิดน้ำท่าจำนวนมากในลุ่มน้ำคลองอู่ตะเภา ปริมาณน้ำท่าสูงสุดวัดได้ วันที่ 2 มกราคม 2555 เวลา 14.00 น. รวม 1,145 ลบ.ม./วินาที ไหลผ่านคลองอู่ตะเภา 532.80 ลบ.ม./วินาที และไหลผ่านคลองระบายน้ำ ร.1 612.20 ลบ.ม./วินาที ซึ่งถือว่าเป็นปริมาณน้ำที่มากกว่าปี พ.ศ. 2531 (ปริมาณน้ำ

839.00 ลบ.ม./วินาที) ปี พ.ศ. 2543 (ปริมาณน้ำ 970.85 ลบ.ม./วินาที) และปี พ.ศ. 2552 (ปริมาณน้ำ 976.80 ลบ.ม./วินาที) แต่น้อยกว่า ปี พ.ศ. 2553 (1,623.50 ลบ.ม./วินาที) ปริมาณน้ำไม่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่เศรษฐกิจของตัวเทศบาลนครหาดใหญ่



ภาพที่ 2.3 สภาพน้ำท่วม ปี พ.ศ. 2554

4.3 แนวทางการแก้ไขปัญหา

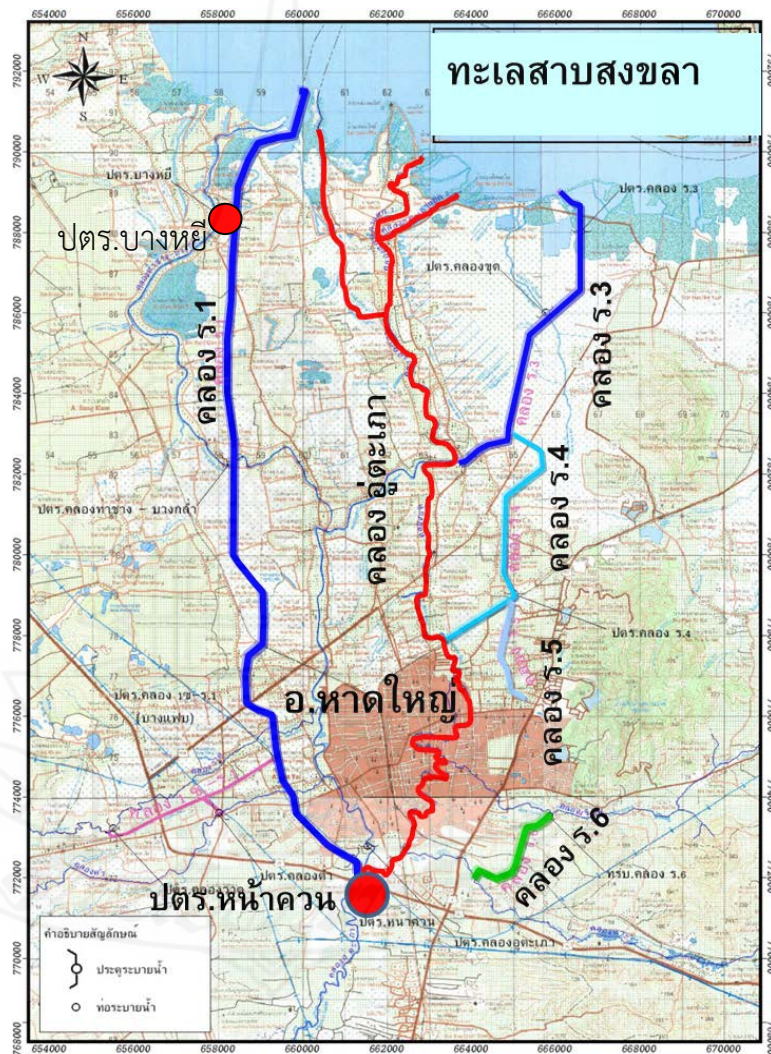
แนวทางการแก้ไขเพื่อบรรเทาอุทกภัยสำหรับลุ่มน้ำคลองอู่ตะเภา ให้มีความสามารถที่จะป้องกัน และรองรับอุทกภัย ที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต กรมชลประทานจึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานการปรับปรุงโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) ซึ่งได้พิจารณากำหนดรูปแบบ วิธีการที่จะดำเนินการ และกรมชลประทานได้อนุมัติในหลักการแล้ว เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2555 โดยมีแนวทางในการปรับปรุงโครงการดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพคลองระบายน้ำ ร.1
2. สกักน้ำไม่ให้เข้าเมือง โดยผันน้ำออกก่อนเข้าเมือง
3. ตัดยอดน้ำ / กักเก็บน้ำ โดยเก็บน้ำไว้ต้นน้ำ

จากแนวทางการปรับปรุงโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จึงได้มีแผนงานที่ดำเนินการ ดังนี้

1. แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการเพิ่มประสิทธิภาพคลองระบายน้ำพร้อมอาคารประกอบ ได้แก่

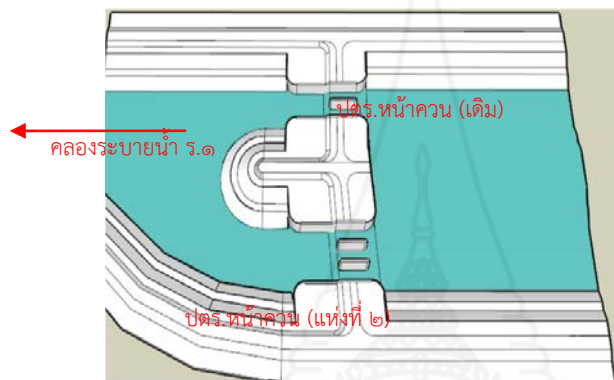
1.1 ปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1 จาก เดิมระบายน้ำได้ 465 ลบ.ม./วินาที ให้สามารถระบายน้ำได้ไม่น้อยกว่า 1,200 ลบ.ม./วินาที โดยตอกเข็มและใส่กำแพงคอนกรีตป้องกันตลิ่ง



ภาพที่ 2.4 แผนที่แสดงแนวคลองระบายน้ำ ร.1

1.2 ก่อสร้าง ปตร. หน้าควน และปตร. บางหยี ให้สามารถระบายน้ำตามการปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1

- ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน แห่งที่ 2 โดยก่อสร้างประตูระบายน้ำขนาด 12.50 x 7.50 ม. เพิ่มอีก 3 ช่อง
- ก่อสร้างประตูระบายน้ำบางหยี แห่งที่ 2 โดยก่อสร้างประตูระบายน้ำขนาด 6.00 x 6.00 ม. เพิ่มอีก 8 ช่อง



ตำแหน่งประตูระบายน้ำหน้าควน แห่งที่ 2



ภาพที่ 2.5 รูปแบบการก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน

1.3 ติดตั้งสถานีสูบน้ำบริเวณ ปตร.บางหยี เพิ่มเติมมีอัตราการสูบน้ำ 90 ลูกบาศก์เมตร/วินาที เพื่อช่วยการระบายน้ำจากคลอง ร.1 ออกสู่ทะเลสาบสงขลาให้เร็วขึ้น

จากแนวทางข้างต้นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพคลองระบายน้ำ ร.1 พร้อมอาคารประกอบ เพื่อเร่งแก้ไขและบรรเทาอุทกภัยที่เกิดขึ้นในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จึงกำหนดแผนการดำเนินงานโครงการได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แผนการดำเนินงาน 4 ปี (พ.ศ. 2556- 2559)

กิจกรรม	งบประมาณ (ล้านบาท)	งบประมาณ			
		2556	2557	2558	2559
1. ปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1 ตั้งแต่ กม. 1+000 ถึง 21+343	4,119.21	589.00	(1,410.00)	(1,392.00)	(727.339)
2. ก่อสร้าง ปตร.หน้าควน แห่งที่ 2	304.290	(45.00)	(107.00)	(152.29)	-
3. ก่อสร้าง ปตร.บางหยี แห่งที่ 2	192.90	28.00	(96.00)	(68.90)	-
4. ก่อสร้างสถานีสูบน้ำ	383.60	57.00	(191.00)	(135.60)	-
รวม	5,000.00	719.00	1,804.00	1,749.661	727.339

2. สกักน้ำไม่ให้เข้าเมือง โดยผันน้ำออกก่อนเข้าเมือง

ขุดคลองระบายน้ำสายใหม่ ฝั่งซ้ายของคลอง ร.1 สามารถระบายน้ำได้ประมาณ 2,000 ลูกบาศก์เมตร/วินาที ยาวประมาณ 22.50 กิโลเมตร จุดเริ่มต้นคลองโดยประมาณที่บ้านพรุ ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จุดสิ้นสุดคลองโดยประมาณที่บ้านยางหัก ตำบลบางเหรียง อำเภอกวนเนียง ราคาก่อสร้างประมาณ 6,000 ล้านบาท การดำเนินการต้องมีการชดเชยค่าที่ดินและทรัพย์สินให้แก่ราษฎรที่ได้รับผลกระทบ

3. ตัดยอดน้ำ / กักเก็บน้ำ โดยเก็บน้ำไว้ต้นน้ำ

โครงการอ่างเก็บน้ำที่สามารถดำเนินการได้จำนวน 5 โครงการ สามารถตัดยอดน้ำได้ประมาณ 120.0 ล้านลูกบาศก์เมตร ประกอบด้วย

- 3.1 อ่างเก็บน้ำคลองโตนงาช้าง อ.หาดใหญ่ ความจุ 12.03 ล้านลูกบาศก์เมตร
- 3.2 อ่างเก็บน้ำคลองตำ อ.หาดใหญ่ ความจุ 25.22 ล้านลูกบาศก์เมตร
- 3.3 อ่างเก็บน้ำคลองตง อ.หาดใหญ่ ความจุ 26.00 ล้านลูกบาศก์เมตร
- 3.4 อ่างเก็บน้ำคลองลำ อ.สะเดา ความจุ 20.52 ล้านลูกบาศก์เมตร
- 3.5 อ่างเก็บน้ำคลองหลาปึง อ.สะเดา ความจุ 35.50 ล้านลูกบาศก์เมตร

การขออนุมัติเปิดโครงการก่อสร้าง ซึ่งเป็นกระบวนการก่อสร้างโครงการชลประทาน จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ การขออนุมัติเปิดโครงการชลประทาน การจัดหาที่ดินเพื่อการชลประทาน การก่อสร้างโครงการชลประทาน และการส่งมอบ การรับมอบโครงการก่อสร้าง ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายและมีความสำคัญมาก ในที่นี้การดำเนินการโครงการจะต้องเริ่มจากการได้รับอนุมัติเปิดโครงการจากผู้มีอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด แล้วจึงเริ่มดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ โดยจะต้องมีการดำเนินการ ด้านการเตรียมความพร้อมในการขออนุมัติเปิดโครงการ

มีการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่างๆ และการขออนุญาตหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในที่นี่จะประกอบไปด้วย เอกสารที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนควบคู่กันไปตามความเข้มข้นของงาน/โครงการ ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 57 วรรค 2 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 กำหนดให้โครงการของรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างให้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนเริ่มดำเนินการ

การดำเนินการก่อสร้างโครงการโดยเฉพาะโครงการขนาดใหญ่ กรมชลประทาน ได้มีการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้หลัก SIPOC Model โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ ตลอดจนแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันตามตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การแบ่งกลุ่มผู้รับบริการจากการเปิดโครงการก่อสร้าง

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสาร
1. กลุ่มผู้ใช้น้ำภาคเกษตรกรรมจากการเปิดโครงการก่อสร้าง	-การสร้างระบบเก็บกักน้ำ -การสร้างระบบส่งน้ำเพื่อเพิ่มพื้นที่ชลประทาน -การสร้างระบบบรรเทาอุทกภัย	-ทุกภาคส่วนได้รับน้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม -ปริมาณที่เพียงพอและตามเวลาที่ต้องการ	-จัดตั้งกลุ่มผู้ใช้น้ำชลประทานเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน -การจัดประชุมชี้แจง การฝึกอบรมดูงาน และเวทีประชาคม การออกพบปะเกษตรกร -ใช้สื่อ โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือพิมพ์ แจกเอกสาร -การติดต่อด้วยตนเอง-Call Center 1460
2. กลุ่มผู้ใช้น้ำอุปโภค-บริโภค	-ส่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค -ส่งน้ำเพื่อการผลิตน้ำประปา	-ได้รับน้ำที่มีคุณภาพ น้ำที่ดี -ในปริมาณที่เพียงพอและตามเวลาที่ต้องการ	-เอกสาร, การประชุม -ผู้รับฟังความคิดเห็น -โทรศัพท์/โทรสาร -Call Center 1460
3. กลุ่มผู้ประสบภัยจากน้ำ	-การป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ	-ระบบป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ -การเตือนภัย	-เอกสาร, การประชุม -ผู้รับฟังความคิดเห็น -โทรศัพท์/โทรสาร -Call Center 1460
4. กลุ่มผู้ใช้น้ำภาคอุตสาหกรรม	-ส่งน้ำเพื่ออุตสาหกรรม	-ได้รับน้ำที่มีคุณภาพน้ำที่ดี -ในปริมาณที่เพียงพอและตามเวลาที่ต้องการ	-เอกสาร, การประชุม -ผู้รับฟังความคิดเห็น -โทรศัพท์/โทรสาร -Call Center 1460

ระยะเวลาในการขอเปิดโครงการก่อสร้าง เนื่องจากการขอเปิดโครงการชลประทานขนาดใหญ่ จะประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการเตรียมความพร้อม การจัดเตรียมเอกสารและขั้นตอนการพิจารณาของผู้มีอำนาจ ดังนั้นระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน จะเป็นเพียงระยะเวลาโดยประมาณเท่านั้น เพราะการดำเนินการจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานจำนวนมาก ใช้ระยะเวลานาน และมีผลกระทบในวงกว้าง ดังนั้นโครงการขนาดใหญ่ มักจะขึ้นอยู่กับทิศทางนโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาระดับชาติ ทำให้การดำเนินการต่างๆ เพื่อขออนุมัติเปิดโครงการขนาดใหญ่ อาจต้องใช้ระยะเวลานาน และบางครั้งจะดำเนินการอย่างเร่งด่วนซึ่งจะใช้ระยะเวลาสั้นกว่าปกติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมด้วย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุดมเดช วิเศษพานิชย์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ กรอ. จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ และความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัดเชียงราย ใช้ประชากรในการศึกษา จำนวน 65 คน โดยศึกษาคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนจังหวัดเชียงรายทุกคน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะกรรมการ กรอ.จังหวัดเชียงรายพบว่ามาจากภาคเอกชน ร้อยละ 53.85 และมีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 46.15 เกินกว่าครึ่งสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.85 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 24.62 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.54 อายุ 40.83 ปี มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงราย เฉลี่ย 15.51 ปี ระดับของความคาดหวังพบว่า อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ กรอ. จังหวัดเชียงราย ที่แตกต่างกัน ในส่วนของ เพศ ระยะเวลาที่พักอาศัย และการมาจากภาคที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ กรอ. จังหวัดเชียงรายที่ไม่แตกต่างกัน ระดับของความพึงพอใจพบว่า เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการมาจากภาคต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ กรอ. จังหวัดเชียงราย ที่แตกต่างกันในส่วนของอายุ และระยะเวลาที่พักอาศัยที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ กรอ. จังหวัดเชียงราย ที่ไม่แตกต่างกัน ระดับความคาดหวังของคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการ กรอ. จังหวัดเชียงราย พบว่า โดยรวม มีระดับความคาดหวังระดับสูงและระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการร่วมภาครัฐและภาคเอกชน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ

สำนักงานเลขาธิการ กรอ. จังหวัดเชียงราย พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากการแสดงความคิดเห็นพบว่าปฏิบัติงานได้ดีขึ้นมาก ควรติดตามงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน การปฏิบัติงานยังมีปัญหาอุปสรรคจากความไม่แน่นอนของกลุ่มและการบริหารงานของคณะกรรมการ อีกทั้งรูปแบบการทำงานยังไม่มีการพัฒนาให้ดีขึ้นและยังไม่สามารถประสานงานและความร่วมมือกับเอกชนและระหว่างรัฐได้ดีเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะต่อภาวะผู้นำของสำนักงานเลขาธิการ ให้ดำเนินงานอย่างบูรณาการอย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง เพื่อเกิดการยอมรับจากภาคเอกชน สำนักงานเลขาธิการ กรอ.จังหวัดเชียงราย พัฒนาบุคลากรทางด้านการใช้ IT และการบริหารจัดการ ให้สามารถเป็นผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสานงานกับภาคเอกชนให้มากขึ้น การสร้างสรรค์โครงการที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทและอนาคต

ดาร์รัตน์ เจริญบุญ (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อความต้องการได้รับการบริการทางการศึกษา 2) สำรวจถึงระดับบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการเข้ามาศึกษา 3) ศึกษาลักษณะของภาพลักษณ์ในมุมมองของนักศึกษา 4) แสวงหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการการศึกษาให้มีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ำในอนาคต ระเบียบวิธีวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 625 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 410 คน รวมทั้งสิ้น 1,035 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษามีความคาดหวังอย่างมากที่จะได้รับการบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพที่ดีจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอนมีความคาดหวังสูงมากต่อการมีเนื้อหากระบวนวิชาที่มีความชัดเจน มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และคาดหวังในด้านอาจารย์ คือ ให้อาจารย์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการสูง ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา คาดหวังให้มีระบบอินเทอร์เน็ตบริการนักศึกษาเพื่อค้นหาเพิ่มเติม ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ คาดหวังที่จะมีห้องสมุดที่ทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้ครบถ้วน ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษาคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ 2) ระดับการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการเข้ามาศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านอาจารย์และด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ส่วนด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ พบว่า สภาพแวดล้อมเช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศอยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนและมีห้องสมุดที่ทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้อย่างครบถ้วน ด้านคุณภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า

เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายดี ไม่ตรีดี พุดจาดี อีกด้วย อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังแล้ว สิ่งที่นักศึกษาได้รับบริการจริงๆ มีความแตกต่างจากที่คาดหวังไว้ในระดับที่มีนัยสำคัญ 4) ลักษณะภาพลักษณ์ในมุมมองของนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะด้านอาจารย์ คือ อาจารย์เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงระดับประเทศ อีกทั้ง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันที่มีผลงานทางด้านวิชาการเป็นที่ยอมรับของสถาบันต่างๆ ทั้งในระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับต่างประเทศ มีระบบการเรียนการสอนที่มุ่งวิจัยทางสังคมศาสตร์ สามารถผลิตคนดี มีคุณธรรม สู้งาน และบุคลากรเป็นผู้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี 5) การพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการการศึกษา เพื่อสนองความต้องการของนักศึกษาและลูกค้าในอนาคตนั้น ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงพัฒนาหลักสูตรร่วมระหว่างสถาบันต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ควรพัฒนาหลักสูตรและปรับปรุงเนื้อหากระบวนวิชาอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา 1) ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ควรมีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาหรือเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร เพื่อสนองความต้องการของนักศึกษา และนักศึกษาสามารถเลือกเรียนได้ตามความถนัด แต่ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงสภาพความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค 2) ด้านอาจารย์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านวิชาการ ด้านการศึกษา ปัญหาส่วนตัว แต่ไม่สามารถติดต่อและเข้าพบอาจารย์ได้สะดวก จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการกำหนดวันเวลาให้นักศึกษาเข้าพบให้ชัดเจน และการสอนของอาจารย์ควรมีการพัฒนาเทคนิคการสอน มีระบบการเรียนการสอนที่ใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัย 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ควรมีการส่งเสริมทุนการศึกษาให้แก่นักศึกษาให้มากขึ้น และนักศึกษามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทางสังคม อีกทั้งควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการแนะแนวอาชีพ การแนะแนวการศึกษาต่อ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในภาคพิเศษซึ่งนักศึกษากลุ่มนี้ ส่วนมากเป็นนักศึกษาที่มีงานทำและต้องการเพิ่มพูนความรู้ ควรมีการพัฒนานักศึกษาให้สามารถคิดวิเคราะห์ให้มากขึ้น 4) ด้านอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อม และอุปกรณ์ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่ของอาคารเรียน และจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย สามารถรองรับเทคโนโลยีในอนาคต ห้องสมุดควรมีการจัดหาหนังสือ เอกสารตำรา สิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย

5) ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้แม่นยำ รวมถึงให้การกำหนดรูปแบบการประสานงานที่ชัดเจน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้บริการ

ปิยะวัฒน์ รุ่งเรืองวงศา (2553) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรของเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารจัดการองค์กรของเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) เพื่อระบุปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการของเทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารวมทั้งสิ้น 336 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1) ปัจจัยทางการบริหารจัดการองค์กรของเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัจจัยทางการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่า Pearson Correlation = 0.777) จากผลการวิเคราะห์ได้สมการถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นดังนี้ ประสิทธิผลการดำเนินงาน = $0.027 + 0.324(\text{โครงสร้าง}) + 0.323(\text{นโยบายและการบริหาร}) + 0.229(\text{สภาพแวดล้อมภายใน})$ พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.616 แสดงว่า โครงสร้างขององค์กร นโยบายและการบริหารองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรสามารถอธิบายหรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.6 ส่วนที่เหลือ 38.4 เป็นอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในแบบจำลอง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของเทศบาลนครเชียงใหม่ คือ 1) ปัญหาโครงสร้างองค์กรได้แก่ ขั้นตอนและกระบวนการทำงานค่อนข้างมาก ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้า รวมทั้งเทศบาลฯ มีโครงสร้างใหญ่ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความล่าช้าไม่คล่องตัว และการมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ 2) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ บางคนไม่มีจิตบริการ ไม่มีการ

ยืมแยม ทักทายหรือสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการทำงาน และขาดความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเจ้าหน้าที่ของเทศบาลด้วยกัน 3) ปัญหาด้านบุคลากรขององค์กร ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการจับผิดการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ทำให้ขาดการไว้วางใจเพราะเกิดความระแวงซึ่งกันและกัน ตลอดจนพนักงานของเทศบาลมีมากเกินกว่างานที่มี 4) ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ได้แก่ นโยบายของผู้บริหารของเทศบาลยังไม่ถูกนำมาปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รวมทั้งการเลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่งไม่ได้รับความเป็นธรรมทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีขวัญกำลังใจในการทำงาน และผู้บริหารเทศบาลขาดความจริงใจในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ได้วางไว้

วิรัตน์ คิสสระ (2553) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทาน กรณีศึกษาโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาโดมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำ 2) ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทาน จำแนกตามฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาต่างๆ และ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทานของโครงการ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทาน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด และนำมาทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มหรือกรรมการกลุ่มผู้ใช้น้ำ และสมาชิกกลุ่มผู้ใช้น้ำชลประทานพื้นฐาน รวมทั้งสิ้น 6,265 ราย โดยสุ่มแบบชั้นภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่าง 380 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ 1) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด 2) วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทานใช้การทดสอบค่าที 3) วิเคราะห์ความแตกต่างใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 3) การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทานในภาพรวม พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทานระหว่างฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 1-4 แตกต่างกัน โดยผู้ใช้น้ำฝ่ายส่งน้ำที่ 1 มีประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำมากที่สุด 4) ปัญหาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลการ

ดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำ พบว่า สมาชิกในกลุ่มผู้ใช้น้ำยังขาดความสามัคคีเป็นบางส่วน คลองส่งน้ำบางแห่งระดับคอนกรีตขาดคลองจะต่ำ การส่งน้ำชลประทานในฤดูแล้งปริมาณน้ำน้อยได้รับน้ำไม่เพียงพอ สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่ากลุ่มผู้ใช้น้ำต้องการให้แก้ไขโดยกำหนดขอบเขตการส่งน้ำเพิ่มขึ้น และต้องการให้สมาชิกกลุ่มมีความสามัคคีเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ส่งน้ำในบางคูส่งน้ำไม่มีปัญหาเรื่องเกษตรกระทะเลาะกัน ทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทานสูงขึ้น

สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ เพื่อศึกษา 1) ลักษณะส่วนบุคคลความคาดหวังในการปฏิบัติงานความเป็นจริงการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ 2) ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับความเป็นจริงการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ประชากรในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสังกัดและผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยมีจำนวนทั้งหมด 383 คน คำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ 195 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความเที่ยงของแบบสอบถามค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ .955 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ ได้แก่การทดสอบวิลค็อกชันซายด์แรงค์ และสหสัมพันธ์ลำดับที่สเปียร์แมน ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศรีสะเกษส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุ 30-34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการปฏิบัติ 6-10 ปี รายได้ในการปฏิบัติ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ปฏิบัติงานในกลุ่มงานอายุรกรรม มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานในระดับมาก ความเป็นจริงการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และผลการปฏิบัติงานในระดับมาก 2) ความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างจากความเป็นจริงการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .05$ 3) ความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความเป็นจริงการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .05$ ในที่นี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ โรงพยาบาลควรมีแนวทาง พัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับความเป็นจริงการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ภัทรวดี ตันติวิญญูพงศ์ (2554) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ในด้านของสถานศึกษา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการศึกษากับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา ภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรที่ทำการศึกษารวมทั้งสิ้น 87 คน โดยประชากรเป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ข้อคำถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด และข้อคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ Pearson Correlation ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานรับรองการศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษา ในด้านของสถานศึกษา มีผลการศึกษาคือ สถานศึกษามีการพัฒนาและเกิดประสิทธิผลของการจัดการศึกษาในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายถึง ภายหลังจากการได้รับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบที่ 2 สถานศึกษา ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการศึกษา จนก่อให้เกิดคุณภาพของการจัดการศึกษาที่ดีมากในภาพรวม 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการศึกษากับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่าปัจจัยทางการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คือปัจจัยเกี่ยวกับงบประมาณของสถานศึกษา การสังกัดหน่วยงานการศึกษา และการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียของผู้เกี่ยวข้องไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา 3) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นปัญหาที่เกิดจากปัจจัยหลายปัจจัยประกอบกัน ซึ่งได้แก่ นักเรียน ครูผู้สอน และผู้บริหารสถานศึกษา การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง งบประมาณการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา โดยปัญหาที่เกิดขึ้นของ

สถานศึกษาแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล สภาพครอบครัว และสภาพแวดล้อม บริบทของแต่ละสถานศึกษาที่มีความหลากหลายรวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการ ที่มีความแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย สถานศึกษาควรดำเนินการจัดการศึกษาเพิ่มในด้านของการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้มีความต่อเนื่องเกิดปฏิสัมพันธ์ที่เชื่อมโยง ให้มีผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายร่วมกันตระหนักถึงความสำคัญในการที่จะร่วมกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศทั้งในด้านวิชาการและด้านทักษะความสามารถ ด้านอื่นๆ อย่าง หลากหลายเพื่อยกระดับมาตรฐานของสถานศึกษาให้มีระดับมาตรฐานที่สูงขึ้นไปในอนาคต

พระบรรพต ตยานนุโท (ปีนสง) (2556) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอนคือ 1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง 2) เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติ t-test ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 43-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ (1) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (2) ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (4) ด้านบริหารและการปกครอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ 3) ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน

ต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านสถานภาพและรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ 1) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานควรมีการแก้ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยหนาแน่น การจราจรติดขัด และใช้พื้นที่ว่างให้เกิดประโยชน์ 2) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ควรดูแลเรื่องการว่างงานในชุมชน พัฒนาอาชีพในชุมชน ควรปรับปรุงความสะอาดของตลาด 3) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควรดูแลเรื่องการจราจร และการจัดเก็บขยะรักษาความสะอาดให้มากกว่านี้ 4) ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม ควรดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรมีกองกำลังตำรวจที่สามารใช้ได้ทุกจุด และ 5) ด้านบริหารและการปกครอง ควรมีการร้องเรียนและดูแลเรื่องราวร้องทุกข์ให้รวดเร็วขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ ให้ถึงประชาชนมากขึ้นกว่านี้

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา วัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด 400 คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์ คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ 390 คน ไม่สามารถนับค่าได้จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง งานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ตามลำดับ 4) ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุข ศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเติมผู้ปฎิบัติให้มากขึ้น/รถพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตู เจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางหูการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่านี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11” โดยมีวิธีการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดรูปแบบและวิธีการศึกษาดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดและนำมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อยู่ในแนวพื้นที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน ซึ่งเป็นประชากรที่อยู่ในเขตตำบลหาดใหญ่ และตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 400 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถหาได้โดยการใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1973: 729) ดังนี้

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

เมื่อ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากการสุ่ม

กลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้ ดังนี้
 ประชากรในเขตตำบลหาดใหญ่ และตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 400 คน

$$\begin{aligned} \text{กำหนด } e &= 0.05 \\ N &= 400 \\ \text{จะได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมคือ } n &= 400/(1+400(0.05)^2) \\ &= 200 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 200 ตัวอย่าง

2.3 การสุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามพื้นที่ แบบบังเอิญ และนำแบบสอบถามให้กลุ่ม
 ตัวอย่างกรอกข้อมูลและตอบคำถามได้จำนวนที่ต้องการ 200 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด เป็นเครื่องมือ
 ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุง
 เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้

3.1 แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

3.1.1 ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีข้อความทั้งสิ้นจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์
 เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

**3.1.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิภาพ
 โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทาน
 ขนาดใหญ่ที่ 11** ประกอบด้วย

1) ความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) กระบวนการวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การนำองค์การ (Leading) (4) การควบคุม (Controlling) และ (5) การบริหารราชการที่ดี

2) ความคาดหวังต่อบัณฑิตด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ได้แก่ (1) การก่อสร้างอาคารชลประทาน (2) การก่อสร้างประตูระบายน้ำ (3) การติดตั้งระบบเตือนภัย และ (4) การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำสำรอง

3) ความคาดหวังต่อประสิทธิผลของ ได้แก่ (1) แผนงานและการดำเนินการ (2) อาคารชลประทาน (3) ระบบระบายน้ำ (4) ระบบป้องกันอุทกภัย และ (5) พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง

ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) มีข้อคำถามทั้งสิ้น 43 ข้อ

การวัดคำถามแต่ละข้อเป็นแบบมาตรประมาณค่ารวม (Summative Scale) ซึ่งเป็นเทคนิคของ Rensis A. Likert ที่ใช้วัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้เลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

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

การแปรผลเพื่ออธิบายตัวแปร ทำโดยการแบ่งช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย (Class Interval) จากสูตร

$$\text{ช่วงห่างของค่าคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{ค่าคะแนนมาก} - \text{ค่าคะแนนน้อย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงห่างของค่าคะแนนเฉลี่ย} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย	4.2 – 5.0	หมายถึง มีความคาดหวังมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.4 – 4.2	หมายถึง มีความคาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.6 – 3.4	หมายถึง มีความคาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.8 – 2.6	หมายถึง มีความคาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.0 – 1.8	หมายถึง มีความคาดหวังน้อยที่สุด

3.1.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดกลางที่ 11 โดยวัดระดับประสิทธิผลของโครงการ ประกอบด้วย

1) ผลลัพธ์ ได้แก่ (1) การมีประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติราชการ (2) การให้บริการที่มีคุณภาพ และ (3) การมีประสิทธิผลตามพันธกิจ

2) ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้แก่ (1) ยุทธศาสตร์และพันธกิจ และ (2) เป้าหมายขององค์การ

3) ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากร

4) การกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน

5) ตรงตามความต้องการของประชาชน

ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบตามแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) มีข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ

การวัดคำถามแต่ละข้อเป็นแบบมาตราประมาณค่ารวม (Summative Scale) ซึ่งเป็นเทคนิคของ Rensis A. Likert ที่ใช้วัดเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้เลือกรับตอบ 5 ระดับ ดังนี้

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

การแปรผลเพื่ออธิบายตัวแปร ทำโดยการแบ่งช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย (Class Interval) จากสูตร

$$\text{ช่วงห่างของค่าคะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{ค่าคะแนนมาก} - \text{ค่าคะแนนน้อย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงห่างของค่าคะแนนเฉลี่ย} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย	4.2 – 5.0	หมายถึง มีประสิทธิผลมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.4 – 4.2	หมายถึง มีประสิทธิผลมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.6 – 3.4	หมายถึง มีประสิทธิผลปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.8 – 2.6	หมายถึง มีประสิทธิผลน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.0 – 1.8	หมายถึง มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

3.1.4 ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาให้การก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระภายใต้รายการที่กำหนดมาให้ในแต่ละหัวข้อ จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนและการดำเนินการ 2) ด้านการมีส่วนร่วม และ 3) ผลกระทบจากการดำเนินการ

3.2 การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือและพัฒนาคุณภาพในลักษณะการใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชน จากเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหา นำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา และรายละเอียดที่จะศึกษาในครั้งนี้

3.2.2 ยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหา โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับรายละเอียดที่กำหนดไว้ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษา และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3.2.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ในแบบสอบถาม หลังจากทำการร่างแบบสอบถามเสร็จแล้ว นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ในการตรวจแบบสอบถาม และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้องของการใช้ภาษา เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

3.2.4 นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อวัดความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ก่อนทำการเก็บข้อมูลจริงนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา โดยทดสอบจากประชากรจำนวน 30 ราย นำผลจากการสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อถือได้ (reliability consistency) ตามวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient of alpha หรือ Cronbach) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปคำนวณได้จากสูตร

$$\alpha \text{ หรือ } r_\alpha = \frac{n}{n-1} \frac{(1 - \sum s_i^2)}{s^2}$$

เมื่อ α หรือ $r_\alpha =$	ค่าความเชื่อถือได้
$n =$	จำนวนข้อคำถาม
$S_i^2 =$	ความแปรปรวนของคะแนนข้อคำถามที่ i
$S^2 =$	ความแปรปรวนของคะแนนข้อคำถามทั้งหมด
$I =$	1,2,.....n

ทั้งนี้ เมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าวต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.07 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเชื่อถือได้ พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยนำแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในแต่ละส่วนกำหนดให้การให้คะแนนระดับความคิดเห็น ระดับความคาดหวัง และระดับประสิทธิผล มี 5 ระดับ ผลการทดสอบพบว่า

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.895 (ค่าความเที่ยงตรง) อยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งมากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสารประเภทต่างๆ ได้แก่ ตำราหนังสือ บทความ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ซึ่งจัดเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆ ของประชาชน ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภทดังกล่าว มีวิธีการดังต่อไปนี้

4.1 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เนื่องจากการเก็บข้อมูลในขั้นนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวโดยใช้เครื่องมือ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น และผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว โดยมีวิธีดำเนินการตามลำดับดังนี้

4.1.1 นำแบบสอบถามแจกจ่ายให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่การก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน (แห่งที่ 2) ด้วยตนเองและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

4.1.2 รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้อง ลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และแปลผล โดยนำเสนอผลในรูปแบบค่าสถิติ พร้อมทั้งคำบรรยาย ส่วนแบบสอบถามปลายเปิดจะนำมาจัดระเบียบข้อมูลแยกเป็นหมู่ๆ และนำไปวิเคราะห์ในรูปของการบรรยายต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้จึงมีวิธีดำเนินการที่สำคัญ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง que ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ ตำรา หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนสื่อออนไลน์ประเภทอินเทอร์เน็ต จากนั้นนำมาประมวลวิเคราะห์เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาเข้ารหัส (Coding) แล้วนำไปวิเคราะห์ประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับ

5.3 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับ

5.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ด้วยวิธีทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

5.5 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการสรุปประเด็นจากแบบสอบถามตอนที่ 4 ซึ่งมีข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด โดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกัน และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย (Descriptive Data Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา 2) ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา และ 4) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาให้การก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
3. ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

ลำดับที่	เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ชาย	114	57.0
2	หญิง	86	43.0
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.0 เป็นเพศชาย จำนวน 114 คน และร้อยละ 43.0 เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ลำดับที่	อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	20 – 40	69	34.5
2	41 – 60	43	21.5
3	61 – 80	52	26.0
4	≥ 80	36	18.0
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 34.5 มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี จำนวน 69 คน รองลงมาร้อยละ 26.0 มีอายุระหว่าง 61 – 80 ปี จำนวน 26 คน ร้อยละ 21.5 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 43 คน และน้อยที่สุดร้อยละ 18.0 มีอายุมากกว่า 80 ปี

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ

ลำดับที่	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1	โสด	36	18.0
2	สมรส	118	59.0
3	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	46	23.0
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 59.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 118 คน รองลงมาร้อยละ 23.0 มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 46 คน และน้อยที่สุดร้อยละ 18.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 36 คน

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1	ประถมศึกษาปีที่ 6	3	1.5
2	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ม.3	3	1.5
3	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ม.6 หรือ ปวช.	7	3.5
4	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.	75	37.5
5	ปริญญาตรี	74	37.0
6	ปริญญาโท	36	18.0
7	ปริญญาเอก	2	1.0
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.5 จำนวน 75 คน จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส. รองลงมาร้อยละ 37.0 จำนวน 74 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 18.0 จำนวน 36 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 3.5 จำนวน 7 คน จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ม.3 ร้อยละ 3.5 จำนวน 3 คนเท่ากัน จบการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ม.3 และน้อยที่สุดร้อยละ 1.0 จำนวน 2 คน จบการศึกษาระดับปริญญาเอก

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ

ลำดับที่	อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	3.5
2	นักเรียน/นักศึกษา	3	1.5
3	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	71	35.5
4	รับจ้างทั่วไป	18	9.0
5	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	37	18.5
6	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	7.0
7	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	41	20.5
8	เกษตรกร/ประมง	9	4.5
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 35.5 จำนวน 71 คน มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท รองลงมาร้อยละ 20.5 จำนวน 41 คน มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 18.5 จำนวน 37 คน มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 9.0 จำนวน 18 คน มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 7.0 จำนวน 14 คน มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 4.5 จำนวน 9 คน มีอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 3.5 จำนวน 7 คน มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.5 จำนวน 3 คน มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้

ลำดับที่	รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	< 10,000	11	5.5
2	10,001 – 20,000	82	41.0
3	20,001 – 30,000	38	19.0
4	30,001 – 40,000	40	20.0
5	50,001 – 60,000	19	9.5
6	> 60,001	10	5.0
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 41.0 จำนวน 82 คน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท รองลงมาร้อยละ 20.0 จำนวน 40 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 19.0 จำนวน 38 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 9.5 จำนวน 19 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 60,000 บาท ร้อยละ 5.5 จำนวน 11 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และน้อยที่สุดร้อยละ 5.0 จำนวน 10 คน มีรายได้มากกว่า 60,001 บาท

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์

ลำดับที่	ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
1	1 – 5	47	23.5
2	6 – 10	60	30.0
3	11 – 20	46	23.0
4	>20	47	23.5
รวม		200	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 30.0 จำนวน 60 คน อาศัยอยู่ในพื้นที่ 6 – 10 ปี รองลงมาร้อยละ 23.5 จำนวน 47 คน อาศัยอยู่ในพื้นที่ 1 – 5 ปี และมากกว่า 20 ปี เท่ากัน และน้อยที่สุดร้อยละ 23.0 จำนวน 23 คน อาศัยอยู่ในพื้นที่ 11 – 20 ปี

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ด้านการเกิดปัญหา อุทกภัย

ลำดับที่	การเกิดปัญหาอุทกภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เคย	183	91.5
2	ไม่เคย	17	8.5
	รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 91.5 จำนวน 183 คน เคยได้รับความเดือดร้อนทรัพย์สินเสียหายจากการเกิดปัญหาอุทกภัย และร้อยละ 8.5 จำนวน 17 คน ไม่เคยได้รับความเดือดร้อนทรัพย์สินเสียหายจากการเกิดปัญหาอุทกภัย

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ด้านการเกิดปัญหา ภัยแล้ง

ลำดับที่	การเกิดปัญหาภัยแล้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เคย	1	0.5
2	ไม่เคย	199	99.5
	รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 99.5 จำนวน 199 คน ไม่เคยได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะการณ์ขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคจากการเกิดปัญหาภัยแล้ง และร้อยละ 0.5 จำนวน 1 คน เคยได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะการณ์ขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคจากการเกิดปัญหาภัยแล้ง

2. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 1. ความคาดหวังต่อบังคับด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ได้แก่ 1.1 กระบวนการวางแผน 1.2 การจัดองค์การ 1.3 การนำองค์การ 1.4 การควบคุม และ 1.5 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2. ความคาดหวังต่อบังคับด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ได้แก่ 2.1 การก่อสร้างอาคารชลประทาน 2.2 การก่อสร้างประตูระบายน้ำ 2.3 การติดตั้งระบบเตือนภัย และ 2.4 การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำสำรอง และ 3. ความคาดหวังต่อประสิทธิผลโครงการ ได้แก่ 3.1 แผนงานและการดำเนินการ 3.2 อาคารชลประทาน 3.3 ระบบระบายน้ำ 3.4 ระบบป้องกันอุทกภัย และ 3.5 พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอ หาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอ
หาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม

ลำดับที่	ความคาดหวังของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	บังคับด้านการดำเนินการบริหารจัดการ	3.66	0.95	มาก	2
2.	บังคับด้านการดำเนินงานก่อสร้าง	3.74	0.93	มาก	1
3.	ประสิทธิผลโครงการ	3.28	0.47	ปานกลาง	3
รวมค่าเฉลี่ย		3.56	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. บังคับด้านการดำเนินงานก่อสร้าง โดยมีค่า $\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.93 และ 2. บังคับด้านการดำเนินการบริหารจัดการ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.95

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง คือ ประสิทธิภาพโครงการ โดยมีค่า $\bar{X}=3.28$, S.D. =0.47

2.2 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในแต่ละด้าน

2.2.1 ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ โดยภาพรวม

ลำดับที่	ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	กระบวนการวางแผน	4.10	0.40	มาก	1
2.	การจัดองค์การ	3.69	0.77	มาก	3
3.	การนำองค์การ	3.55	0.46	มาก	4
4.	การควบคุม	3.79	0.68	มาก	2
5.	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	3.19	0.62	ปานกลาง	5
รวมค่าเฉลี่ย		3.66	0.95	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. กระบวนการวางแผน โดยมีค่า $\bar{X}=4.10$, S.D.= 0.40 2. การควบคุม โดยมีค่า $\bar{X}= 3.79$, S.D.= 0.68 3. การจัดองค์การ โดยมีค่า $\bar{X}= 3.69$, S.D.= 0.77 และ 4. และการนำองค์การ โดยมีค่า $\bar{X}= 3.55$, S.D.= 0.46

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีค่า $\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.62

1) ความคาดหวังด้านกระบวนการวางแผน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของกระบวนการวางแผน

ลำดับที่	กระบวนการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	หน่วยงานได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน	4.93	0.32	มากที่สุด	1
2.	หน่วยงานได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาอุปสรรคต่างๆ	4.02	0.55	มาก	3
3.	หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.06	1.06	มาก	2
4.	หน่วยงานได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้	3.74	1.06	มาก	5
5.	หน่วยงานมีการตรวจสอบปรับปรุงแผนที่วางไว้ เพื่อให้ได้ผลงานตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนดและมาตรฐานที่กำหนด	3.77	1.04	มาก	4
รวมค่าเฉลี่ย		4.10	0.40	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของกระบวนการวางแผน ทั้งหมด 5 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมียค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.32

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 4.06$, S.D. = 1.06 2. หน่วยงานได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาอุปสรรคต่างๆ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.55 3. หน่วยงานมีการตรวจสอบปรับปรุงแผนที่วางไว้ เพื่อให้ได้ผลงานตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนด โดยมีค่า $\bar{X} = 3.77$, S.D. = 1.04 และ 4. หน่วยงานได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.74$, S.D. = 1.06

2) ด้านการจัดองค์การ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของการจัดองค์การ

ลำดับที่	การจัดองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	หน่วยงานได้มีการจัดแบ่งงานให้อยู่ในรูปของกลุ่มงานต่างๆ	3.90	1.23	มาก	1
2.	หน่วยงานได้มีการจัดกลุ่มงานต่างๆ เข้าด้วยกันให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างสอดคล้องและกลมกลืน	3.44	1.18	มาก	4
3.	หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบสำหรับงานต่างๆ และมอบหมายให้บุคคลรับผิดชอบ	3.79	1.20	มาก	2
4.	หน่วยงานได้มีการประสานกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์	3.61	1.24	มาก	3
รวมค่าเฉลี่ย		3.60	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชน ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของการจัดองค์การ ทั้งหมด 4 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. หน่วยงานได้มีการจัดแบ่งงานให้อยู่ในรูปของกลุ่มงานต่างๆ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.90$, S.D. = 1.23 2. หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบสำหรับงานต่างๆ และมอบหมายให้บุคคลรับผิดชอบ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.79$, S.D. = 1.20 3. หน่วยงานได้มีการประสานกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.24 และ 4. หน่วยงานได้มีการจัดกลุ่มงานต่างๆ เข้าด้วยกันให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างสอดคล้องและกลมกลืน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.18

3) ด้านการนำองค์การ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของการนำองค์การ

ลำดับที่	การนำองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	หน่วยงานได้กำหนดทิศทางขององค์การอย่างชัดเจน	3.59	1.16	มาก	5
2.	หน่วยงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่มีความชัดเจน	2.91	1.08	ปานกลาง	7
3.	หน่วยงานได้กำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน	2.06	1.20	น้อย	8
4.	หน่วยงานมีบุคลากรที่มีค่านิยมที่สะท้อนให้องค์การ	4.85	0.69	มากที่สุด	1
5.	หน่วยงานได้กำหนดผลผลิต (Out put) และผลลัพธ์ (Out come) ชัดเจน	4.05	1.23	มาก	2
6.	หน่วยงานมีผู้บริหารที่มีการสื่อสารอย่างชัดเจน	3.67	1.16	มาก	4
7.	หน่วยงานมีผู้บริหารที่มีการสร้างบรรยากาศภายใน	3.73	1.19	มาก	3
8.	หน่วยงานได้มีการปรับสร้างวัฒนธรรมเพื่อ	3.57	1.31	มาก	6
รวมค่าเฉลี่ย		3.55	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชน ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของการนำองค์การ ทั้งหมด 8 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรที่มีค่านิยมที่สะท้อนให้องค์การบรรลุมิทัศน์ และเป้าประสงค์ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.69

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. หน่วยงานได้กำหนดผลผลิต (Out put) และผลลัพธ์ (Out come) ชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.23 2. หน่วยงานมีผู้บริหารที่มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์การเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจและนวัตกรรม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.73$, S.D. = 1.19 3. หน่วยงานมีผู้บริหารที่มีการสื่อสารอย่างชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.16 4. หน่วยงานได้กำหนดทิศทางขององค์การอย่างชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.59$, S.D. = 1.16 และ 5. หน่วยงานได้มีการปรับสร้างวัฒนธรรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมาย โดยมีค่า $\bar{X} = 3.57$, S.D. = 1.31

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.91$, S.D. = 1.08

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังน้อย ได้แก่ หน่วยงานได้กำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 2.06$, S.D. = 1.20

4) ด้านการควบคุม สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของควบคุม

ลำดับที่	การควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	หน่วยงานมีการควบคุมด้านปริมาณงาน	4.13	1.12	มาก	1
2.	หน่วยงานมีการควบคุมด้านคุณภาพงาน	3.83	1.04	มาก	2
3.	หน่วยงานมีการควบคุมด้านเวลาในการดำเนินงาน	3.72	1.19	มาก	3
4.	หน่วยงานมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.47	1.28	มาก	4
รวมค่าเฉลี่ย		3.79	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของควบคุม ทั้งหมด 4 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. หน่วยงานมีการควบคุมด้านปริมาณงาน โดยมีค่า $\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.12 2. หน่วยงานมีการควบคุมด้านคุณภาพงานได้ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.83$, S.D. = 1.04 3. หน่วยงานมีการควบคุมด้านเวลาในการดำเนินงาน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.72$, S.D. = 1.19 และ 4. หน่วยงานมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.28

5) ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ลำดับที่	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	หลักนิติธรรม หน่วยงานดำเนินการโครงการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม	3.79	1.27	มาก	1
2.	หลักคุณธรรม หน่วยงานบริหารงานด้วยความยุติธรรมและมีจรรยาบรรณ	3.30	1.33	ปานกลาง	3
3.	หลักความโปร่งใส หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสามารถตรวจสอบได้	3.45	1.26	มาก	2
4.	หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็น	3.30	1.22	ปานกลาง	4
5.	หลักความรับผิดชอบ หน่วยงานมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ทุกระดับมีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	2.84	1.32	ปานกลาง	5
6.	หลักความคุ้มค่า หน่วยงานบริหารจัดการการเงินอย่างประหยัดใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และความสามารถในการแข่งขัน	2.49	1.23	น้อย	6
รวมค่าเฉลี่ย		3.19	0.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการในส่วนของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งหมด 6 กิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. หลักนิติธรรม หน่วยงานดำเนินการโครงการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.79$, S.D. = 1.27 และ 2. หลักความโปร่งใส หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสามารถตรวจสอบได้ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.26

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ประกอบด้วย 1. หลักคุณธรรม
หน่วยงานบริหารงานด้วยความยุติธรรม และมีจรรยาบรรณ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.26
2. หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็น
โดยมีค่า $\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.22 และ 3. หลักความรับผิดชอบ หน่วยงานมีการกระจายอำนาจเพื่อให้
ทุกระดับมีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 2.84$, S.D. = 1.32

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ได้แก่ หลักความคุ้มค่า
หน่วยงานบริหารจัดการการเงินอย่างประหยัด ใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
และความสามารถในการแข่งขัน โดยมีค่า $\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.23

2.2.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ระดับความคาดหวังของประชาชนด้าน
การดำเนินงานก่อสร้าง สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอ
หาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างโดยภาพรวม

ลำดับที่	ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	การก่อสร้างอาคารชลประทาน	4.43	0.82	มากที่สุด	1
2.	การก่อสร้างประตูระบายน้ำ	3.76	0.94	มาก	2
3.	การติดตั้งระบบเตือนภัย	3.58	1.31	มาก	3
4.	การกักเก็บน้ำ	3.17	0.65	ปานกลาง	4
รวมค่าเฉลี่ย		3.74	0.93	มาก	

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าระดับความคาดหวังของประชาชน ปัจจัย
ด้านการดำเนินงานก่อสร้างในภาพรวมทั้งหมด 4 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ
3.74 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ การก่อสร้างอาคารชลประทาน
โดยมีค่า $\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.82

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. การก่อสร้างประตูระบายน้ำ
โดยมีค่า $\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.94 และ 2. การติดตั้งระบบเตือนภัย โดยมีค่า $\bar{X} = 3.58$, S.D. = 1.31

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ได้แก่ การกักเก็บน้ำ โดยมีค่า $\bar{X} =$
3.17, S.D. = 0.65

1) การก่อสร้างอาคารชลประทาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างในส่วนของ การก่อสร้างอาคารชลประทาน

ลำดับที่	การก่อสร้างอาคารชลประทาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	การปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1	4.79	0.73	มากที่สุด	1
2.	การขุดคลองระบายน้ำสายใหม่ ผังซ้ายคลอง ร.1 ยาวประมาณ 22.50 กิโลเมตร	4.07	1.26	มาก	2
รวมค่าเฉลี่ย		4.43	0.82	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชน ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างในส่วนของ การก่อสร้างอาคารชลประทาน ทั้งหมด 2 กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43 ซึ่งสามารถจำแนกระดับกิจกรรมจากมากไปน้อย ดังนี้ 1. การปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่า $\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.73 และ 2. การขุดคลองระบายน้ำสายใหม่ ผังซ้ายคลอง ร.1 ยาวประมาณ 22.50 กิโลเมตร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.26

2) การก่อสร้างประตูระบายน้ำ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างในส่วนของ การก่อสร้างประตูระบายน้ำ

ลำดับที่	การก่อสร้างประตูระบายน้ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	การก่อสร้าง ประตูระบายน้ำหน้าควน และ ประตูระบายน้ำบางหยี	4.05	1.08	มาก	1
2.	การติดตั้งสถานีสูบน้ำบริเวณ ประตูระบายน้ำบางหยี	3.47	1.27	มาก	2
รวมค่าเฉลี่ย		3.76	0.94	มาก	

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชน ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างในส่วนของการก่อสร้างประตูละบายน้ำ ทั้งหมด 2 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ซึ่งสามารถจำแนกระดับกิจกรรมจากมากไปน้อย ดังนี้

1. การก่อสร้าง ประตูละบายน้ำหน้าควน และประตูละบายน้ำบางหยี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.05$, S.D. = 1.08 และ
2. การติดตั้งสถานีสูบน้ำบริเวณ ประตูละบายน้ำบางหยี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.27

3) การติดตั้งระบบเตือนภัย สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างในส่วนของการติดตั้งระบบเตือนภัย

การติดตั้งระบบเตือนภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
การติดตั้งระบบเตือนภัยเพื่อป้องกันและบรรเทาภัยที่เกิดจากน้ำบรรเทาภัยที่เกิดจากน้ำ	3.58	1.31	มาก	1
รวมค่าเฉลี่ย	3.58	1.31	มาก	

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชน ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างในส่วนของการติดตั้งระบบเตือนภัย เพื่อป้องกันและบรรเทาภัยที่เกิดจากน้ำ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.58$, S.D. = 1.31

4) การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.21 ระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างในส่วนของ การก่อสร้าง อ่างกักเก็บน้ำ

ลำดับที่	การก่อสร้างอ่างกักเก็บน้ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	อ่างเก็บน้ำโตนงาช้าง อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 12.03 ล้าน ลบ. ม	3.52	1.21	มาก	1
2.	อ่างเก็บน้ำคลองตำ อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 22.22 ล้าน ลบ. ม	3.38	1.06	ปานกลาง	2
3.	อ่างเก็บน้ำคลองตง อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 26.00 ล้าน ลบ. ม	3.20	1.26	ปานกลาง	3
4.	อ่างเก็บน้ำคลองลำ อ.สะเดา สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 20.52 ล้าน ลบ. ม	3.07	1.22	ปานกลาง	4
5.	อ่างเก็บน้ำคลองหลายปึง อ.สะเดาสามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 35.50 ล้าน ลบ. ม	2.71	1.27	ปานกลาง	5
รวมค่าเฉลี่ย		3.17	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชน ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้างอ่างกักเก็บน้ำ ทั้งหมด 5 กิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ได้แก่ อ่างเก็บน้ำโตนงาช้าง อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 12.03 ล้าน ลบ. ม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.52$, S.D. = 1.21

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ประกอบด้วย 1. อ่างเก็บน้ำคลองตำ อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 22.22 ล้าน ลบ. ม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.38$, S.D. = 1.06 2. อ่างเก็บน้ำ คลองตง อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 26.00 ล้าน ลบ. ม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.20$, S.D. = 1.26 3. อ่างเก็บน้ำคลองลำ อ.สะเดา สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 20.52 ล้าน ลบ. ม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.07$, S.D. = 1.22 และ 4. อ่างเก็บน้ำคลองหลายปึง อ.สะเดาสามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 35.50 ล้าน ลบ. ม โดยมีค่า $\bar{X} = 2.71$, S.D. = 1.27

2.2.3 ความคาดหวังต่อประสิทธิผลโครงการ ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม

ลำดับที่	ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	แผนงานและการดำเนินการ	4.23	0.92	มากที่สุด	1
2.	อาคารชลประทาน	3.22	1.09	ปานกลาง	2
3.	ระบบระบายน้ำ	2.88	1.11	ปานกลาง	3
4.	ระบบป้องกันอุทกภัย	2.87	1.12	ปานกลาง	4
5.	พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง	2.23	1.29	น้อย	5
รวมค่าเฉลี่ย		3.28	0.47	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการในภาพรวมทั้งหมด 5 กิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ แผนงานและการดำเนินการ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.92

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังปานกลาง ประกอบด้วย 1. อาคารชลประทาน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.22$, S.D. = 1.09 2. ระบบระบายน้ำ โดยมีค่า $\bar{X} = 2.88$, S.D. = 1.11 และ 3. ระบบป้องกันอุทกภัย โดยมีค่า $\bar{X} = 2.87$, S.D. = 1.12

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังน้อย ได้แก่ พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.23$, S.D. = 1.29

1) แผนงานและการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของแผนงานและการดำเนินการ

ลำดับที่	แผนงานและการดำเนินการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	สามารถระบายน้ำได้มากขึ้นเมื่อถึงฤดูน้ำหลาก	4.70	0.82	มากที่สุด	1
2.	สามารถแก้ไขปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ได้	3.76	1.02	มาก	2
รวมค่าเฉลี่ย		4.23	0.92	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการในส่วนของแผนงานและการดำเนินการ ทั้งหมด 2 กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 ซึ่งสามารถจำแนกจากมากไปน้อย ดังนี้ 1. สามารถระบายน้ำได้มากขึ้นเมื่อถึงฤดูน้ำหลาก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.82 และ 2. สามารถแก้ไขปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.02

2) อาคารชลประทาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของอาคารชลประทาน

อาคารชลประทาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
สามารถควบคุมน้ำไม่ให้เข้าท่วมพื้นที่เศรษฐกิจและบ้านเรือนประชาชนได้	3.22	1.09	ปานกลาง	1
รวมค่าเฉลี่ย	3.22	1.09	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการในส่วนของอาคารชลประทาน สามารถควบคุมน้ำไม่ให้เข้าท่วมพื้นที่เศรษฐกิจและบ้านเรือนประชาชนได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 3.22$, S.D. = 1.09

3) ระบบระบายน้ำ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.25 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของระบบระบายน้ำ

ระบบระบายน้ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
สามารถควบคุมน้ำ ลดระดับความเสียหายจากอุทกภัย	2.88	1.11	ปานกลาง	1
รวมค่าเฉลี่ย	2.88	1.11	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลของโครงการในส่วนของระบบระบายน้ำ สามารถควบคุมน้ำ ลดระดับความเสียหายจากอุทกภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.88$, S.D. = 1.11

4) ระบบป้องกันอุทกภัย สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของระบบป้องกันอุทกภัย

ระบบป้องกันภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
สามารถเตือนภัยให้ทราบล่วงหน้า เมื่อมีปริมาณน้ำมาก	2.87	1.12	ปานกลาง	1
รวมค่าเฉลี่ย	2.87	1.12	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลของโครงการในส่วนของระบบป้องกันอุทกภัย สามารถเตือนภัยให้ทราบล่วงหน้า เมื่อมีปริมาณน้ำมาก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.87$, S.D. = 1.12

5) พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.27 ระดับความคาดหวังของประสิทธิผลโครงการในส่วนของพื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง

พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
สามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้	2.23	1.29	น้อย	1
รวมค่าเฉลี่ย	2.23	1.29	น้อย	

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลของโครงการในสวนพื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง สามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้ อยู่ในระดับน้อย โดยมี $\bar{X} = 2.23$, S.D. = 1.29

3. ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

การศึกษาประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 ประกอบด้วย 5 ช่วง ได้แก่ 1) ผลลัพธ์ 2) สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ 3) ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M) 4) การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และ 5) ตรงกับความต้องการของประชาชน ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

3.1 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 โดยภาพรวม สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 โดยภาพรวม

ลำดับที่	ประสิทธิผลโครงการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	ผลลัพธ์	4.17	0.48	มาก	1
2.	สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ	3.83	0.83	มาก	3
3.	ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M)	3.84	0.71	มาก	2
4.	การกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน	3.75	0.69	มาก	4
5.	ตรงกับความต้องการของประชาชน	2.99	0.87	ปานกลาง	5
รวมค่าเฉลี่ย		3.71	0.43	มาก	

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 โดยภาพรวม ทั้งหมด 5 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก ประกอบด้วย 1. ผลลัพธ์ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.47 2. ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M) โดยมีค่า $\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.71 3. สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.83 และ 4. การกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.69

กลุ่มที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยมีค่า $\bar{X} = 2.99$, S.D. = 0.87

3.2 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

3.2.1 ผลลัพธ์ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.29 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ลำดับที่	ผลลัพธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	การก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตามแผนงาน ในเวลาที่กำหนด	4.92	0.50	มากที่สุด	1
2.	อาคารชลประทานมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน	4.17	0.62	มาก	2
3.	มีปริมาณน้ำเก็บกักในพื้นที่ต้นน้ำเพิ่มขึ้น ป้องกันปัญหาภัยแล้ง	4.08	0.94	มาก	3
4.	สภาพเศรษฐกิจ ชีวิตความเป็นดีขึ้น	3.53	1.24	มาก	4
รวมค่าเฉลี่ย		4.17	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนประสิทธิผลที่เป็นผลลัพธ์ ทั้งหมด 4 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด ได้แก่ การก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานในเวลาที่กำหนด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.50

กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลมาก ประกอบด้วย 1. อาคารชลประทานมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน โดยมีค่า $\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.62 2. มีปริมาณน้ำเก็บกักในพื้นที่ต้นน้ำเพิ่มขึ้น ป้องกันปัญหาภัยแล้ง โดยมีค่า $\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.94 และ 3. สภาพเศรษฐกิจ ชีวิตความเป็นดีขึ้น โดยมีค่า $\bar{X} = 3.53$, S.D. = 1.24

3.2.2 สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.30 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
ในส่วนของความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ

ลำดับที่	สอดคล้องกับภารกิจและ วัตถุประสงค์ขององค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	การดำเนินการโครงการตามยุทธศาสตร์การป้องกันและ บรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำสอดคล้องกับพันธกิจในการ ดำเนินการป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ	4.17	0.99	มาก	1
2.	การดำเนินการโครงการมีเป้าหมายในการลดความสูญเสีย อันเนื่องมาจากภัยที่เกิดจากน้ำ	3.49	0.94	มาก	2
รวมค่าเฉลี่ย		3.83	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย
อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนของประสิทธิผลที่เป็นความสอดคล้องกับภารกิจ
และวัตถุประสงค์ขององค์การ ทั้งหมด 2 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ซึ่ง
สามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลมาก ประกอบด้วย 1. การดำเนินการ โครงการตาม
ยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำสอดคล้องกับพันธกิจในการดำเนินการป้องกัน
และบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ โดยมีค่า $\bar{X}= 4.17$, S.D. = 0.99 และ 2. การดำเนินการ โครงการมี
เป้าหมายในการลดความสูญเสีย อันเนื่องมาจากภัยที่เกิดจากน้ำ โดยมีค่า $\bar{X}= 3.49$, S.D. = 0.94

3.2.3 ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M) สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.31 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
ในส่วนของความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M)

ลำดับที่	ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M)	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	บริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า	4.48	0.77	มากที่สุด	1
2.	บริหารงบประมาณการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า	3.99	1.01	มาก	2
3.	บริหารวัสดุอุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า	3.63	1.20	มาก	3
4.	ใช้หลักการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า	3.29	1.37	ปานกลาง	4
รวมค่าเฉลี่ย		3.84	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนของระดับประสิทธิผลด้านความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M) ทั้งหมด 4 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด ได้แก่ บริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า โดยมีค่า $\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.77

กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลมาก ประกอบด้วย 1. บริหารงบประมาณการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า โดยมีค่า $\bar{X} = 3.99$, S.D. = 1.01 และ 2. บริหารวัสดุอุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า โดยมีค่า $\bar{X} = 3.63$, S.D. = 1.20

กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลปานกลาง ได้แก่ ใช้หลักการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า โดยมีค่า $\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.37

3.2.4 การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.32 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
ในส่วนของการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน

ลำดับที่	การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	แนวทางขั้นตอนการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจน	3.82	1.09	มาก	2
2.	เป้าหมายวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ชัดเจน	3.53	1.14	มาก	3
3.	การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการดำเนินการโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนด	3.89	0.99	มาก	1
รวมค่าเฉลี่ย		3.75	0.89	มาก	

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนของการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งหมด 3 กิจกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลมาก ประกอบด้วย 1. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการดำเนินการโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนด โดยมีค่า $\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.99$ 2. แนวทางขั้นตอนการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.82, S.D. = 1.09$ และ 3. เป้าหมายวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ชัดเจน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.53, S.D. = 1.14$

3.2.5 ตรงกับความต้องการของประชาชน สรุปดังนี้

ตารางที่ 4.33 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา
ในส่วนการตรงกับความต้องการของประชาชน

ลำดับที่	ตรงกับความต้องการของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	การดำเนินการ โครงการเพื่อสนองต่อความต้องการ ของประชาชน	3.49	1.12	มาก	1
2.	ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการ	2.49	1.23	น้อย	2
รวมค่าเฉลี่ย		2.99	0.87	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในส่วนประสิทธิผลของการตรงกับความต้องการของประชาชน ทั้งหมด 2 กิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.99 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นกลุ่มลำดับจากมากไปน้อย คือ กลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลมาก ได้แก่ การดำเนินการโครงการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีค่า $\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.12 และกลุ่มที่มีระดับประสิทธิผลน้อย ได้แก่ ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการ โดยมีค่า $\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.23

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม สามารถทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการฯ ด้วยวิธีการทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม

ความสัมพันธ์ (r)	ประสิทธิผลโครงการฯ					ความสัมพันธ์ (รวม)
	ผลลัพธ์	ความสอดคล้องกับภารกิจ	ความคุ้มค่า	การกำหนดตัวชี้วัด	ตรงกับความต้องการของประชาชน	
ความคาดหวังต่อประสิทธิผลโครงการฯ	.722*	.742*	.708*	.740*	.734*	.729*

จากตารางที่ 4.34 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .729^*$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิผลโครงการฯ กับ

ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .722^*$

ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความสัมพันธ์ $r = .742^*$

ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .708^*$

การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .740^*$

ตรงกับความต้องการของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .734^*$

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา แต่ละด้าน สามารถทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการฯ ด้วยวิธีการทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ตามรายด้าน

ความสัมพันธ์ (r) ระหว่างคาดหวังต่อประสิทธิผล โครงการฯ	ผลลัพธ์	ประสิทธิผลโครงการฯ				ความสัมพันธ์ (รวม)
		ความ สอดคล้อง กับภารกิจ	ความ คุ้มค่า	การ กำหนด ตัวชี้วัด	ตรงกับ ความต้องการของ ประชาชน	
1. แผนงานและการดำเนินการ	.740*	.710*	.664*	.714*	.703*	.706*
2. อาคารชลประทาน	.704*	.744*	.759*	.771*	.721*	.739*
3. ระบบระบายน้ำ	.709*	.739*	.696*	.757*	.715*	.723*
4. ระบบป้องกันอุทกภัย	.743*	.766*	.696*	.733*	.774*	.742*
5. พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง	.716*	.755*	.725*	.728*	.758*	.736*
รวม	.722*	.742*	.708*	.740*	.734*	.729*

จากตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ตามรายด้านสรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการฯ ในส่วนของแผนงานและการดำเนินการ แต่ละด้านดังต่อไปนี้

ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .740^*$

ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความสัมพันธ์ $r = .710^*$

ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .664^*$

การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .714^*$

ตรงกับความต้องการของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .703^*$

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการฯ ในส่วนของอาคารชลประทาน แต่ละด้านดังต่อไปนี้

ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .704^*$

ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความสัมพันธ์ $r = .744^*$

ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .759^*$

การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .771^*$

ตรงกับความต้องการของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .721^*$

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการฯ ในส่วนของระบบระบายน้ำกับประสิทธิผลโครงการฯ แต่ละด้านดังต่อไปนี้

ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .709^*$

ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความสัมพันธ์ $r = .739^*$

ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .696^*$

การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .757^*$

ตรงกับความต้องการของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .715^*$

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการฯ ในส่วนของระบบป้องกันอุทกภัย แต่ละด้านดังต่อไปนี้

ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .743^*$

ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความสัมพันธ์ $r = .766^*$

ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .696^*$

การกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ใน
ระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .733^*$

ตรงกับความต้องการของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง
ที่ความสัมพันธ์ $r = .774^*$

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการฯ
ในส่วนของพื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง แต่ละด้านดังต่อไปนี้

ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .716^*$

ความสอดคล้องกับการกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสัมพันธ์
ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความสัมพันธ์ $r = .755^*$

ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ใน
ระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .725^*$

การกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ใน
ระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .728^*$

ตรงกับความต้องการของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง
ที่ความสัมพันธ์ $r = .758^*$

5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยภาพรวม

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 200 ชุด ที่กลุ่มตัวอย่างได้
กรอกความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะตามประเด็นในแบบสอบถาม แล้วนำ
ข้อมูลที่บันทึกได้มาจัดระเบียบแยกเป็นกลุ่มๆ โดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกัน
คล้ายคลึงกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และสรุปใจความประเด็นสำคัญในกลุ่มข้อความ แล้วนำไป
วิเคราะห์ในรูปของค่าสถิติ และการบรรยาย

ตารางที่ 4.36 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยภาพรวม

ลำดับที่	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ผู้ตอบแบบสอบถาม		รวม (คน)	\bar{X}
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ	80	43	123	61.5
2	ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	43	18	61	30.5
3	ผลกระทบจากการดำเนินการ	37	45	82	41.0
	เฉลี่ยร้อยละ	80	53	133	66.5

จากตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยภาพรวมมีค่า $\bar{X} = 66.5$ จากจำนวน 133 คน จำแนกตามเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53

5.2 ผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินการ

5.2.1 ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ จากการนำข้อมูลที่บันทึกได้มาจัดระเบียบแยกเป็นกลุ่มๆ โดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกัน คล้ายคลึงกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และสรุปใจความประเด็นสำคัญในกลุ่มข้อความได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.37 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ

ลำดับที่	ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	
			ผู้ตอบ (คน)	\bar{X}
1. ที่ดิน	- การสำรวจปักแนวเขตที่ดิน	-ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการชี้แนวเขตที่ดิน	41	33.3
	- การประเมินราคาเวนคืนที่ดิน	-ควรปรับราคาค่าเวนคืนที่ดินให้สูงขึ้น	54	43.9
2. การประสานงาน	- เกี่ยวกับการประสานงานต่างๆ	-ควรกำหนดผู้รับผิดชอบด้านการประสานงาน	28	22.7
		รวมทั้งหมด	123	

จากตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 123 คน สามารถอธิบายเป็นรายข้อย่อได้ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับที่ดิน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 95 คน พบว่า

1.1 ปัญหาการสำรวจปักแนวเขตที่ดิน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 41 คน พบว่า มีค่า $\bar{X} = 33.3$ กล่าวถึงการสำรวจปักแนวเขตที่ดินเพื่อทำการขยายเขตก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ ที่ 11 เพื่อแก้ปัญหาอุทกภัยในอำเภอหาดใหญ่ไม่มีความชัดเจน ขาดการแจ้งข่าวสารในการกำหนดวัน และเวลาในการชี้แนวเขตที่ดิน

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการชี้แนวเขตที่ดิน โดยให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งเตือน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ก่อสร้าง ได้ทราบล่วงหน้า ถึงวัน และเวลาในการชี้แนวเขตที่ดิน เพื่อป้องกันปัญหาการล่าแนวเขตที่ดิน

1.2 ปัญหาการประเมินราคาเวนคืนที่ดิน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 54 คน พบว่า มีค่า $\bar{X} = 43.9$ กล่าวถึงการประเมินราคาเวนคืนที่ดินให้กับประชาชนที่เสียสละที่ดินในการขยายเขตก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา เพื่อแก้ปัญหาอุทกภัยในอำเภอหาดใหญ่ มีราคาค่าเวนคืนที่ดินต่ำ

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับราคาเวนคืนที่ดินให้สูงขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาปรับราคาที่ดินให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อป้องกันปัญหาประชาชนขาดที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน

2. ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานต่างๆ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน พบว่า มีค่า $\bar{X} = 22.7$ กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานต่างๆ ในการติดต่อประสานงานจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความล่าช้า และไม่ครบถ้วน

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบด้านการประสานงานในพื้นที่ก่อสร้างให้ชัดเจน เพื่อให้การสนับสนุน ช่วยเหลือตอบข้อสงสัย หรือแก้ปัญหาได้อย่างทันที่

5.2.2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จากการนำข้อมูลที่บันทึกได้มาจัดระเบียบแยกเป็นกลุ่มๆ โดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกัน คล้ายคลึงกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และสรุปใจความประเด็นสำคัญในกลุ่มข้อความ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.38 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	
		ผู้ตอบ (คน)	\bar{X}
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน			
- การประชาสัมพันธ์	- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน	61	100
	รวม	61	

จากตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการประชาสัมพันธ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 61 คน มีค่า $\bar{X} = 100$ กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการ โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา และไม่ได้เข้าร่วมประชุม แสดงความคิดเห็น และแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจถึงความสำคัญของโครงการฯ

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน โดยให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน และเร่งทำความเข้าใจแก่ประชาชนถึงรายละเอียดของโครงการฯ เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งต่างๆ

5.2.3 ด้านผลกระทบจากการดำเนินการ จากการนำข้อมูลที่บันทึกได้มาจัดระเบียบแยกเป็นกลุ่มๆ โดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกัน คล้ายคลึงกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และสรุปใจความประเด็นสำคัญในกลุ่มข้อความ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.39 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านผลกระทบจากการดำเนินการ

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	\bar{X}
ผลกระทบจากการดำเนินการ			
-การไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน	-ควรประชุมหารือเพื่อหาแนวทางกำหนดค่าเวนคืน	24	29.2
-การจราจร	-ควรจัดทำป้าย สัญญาณเตือน	35	42.6
-การระบายน้ำ	-ควรเร่งดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำเพื่อการระบายน้ำ	23	28.0
	รวม	82	

จากตารางที่ 4.39 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านผลกระทบจากการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน การจราจร และการระบายน้ำ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 82 คน สรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน มีค่า $\bar{X} = 29.2$ กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับการไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน จากการขยายเขตก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา มีการเวนคืนที่ดินทำให้ประชาชนบางครัวเรือน ไม่สามารถจัดหาที่อยู่อาศัยหรือที่ทำกินใหม่ได้ เนื่องจากอัตราการเวนคืนที่ดินมีราคาต่ำ ไม่สอดคล้องกับการไปจัดหาที่อยู่อาศัยหรือที่ทำกินแหล่งใหม่

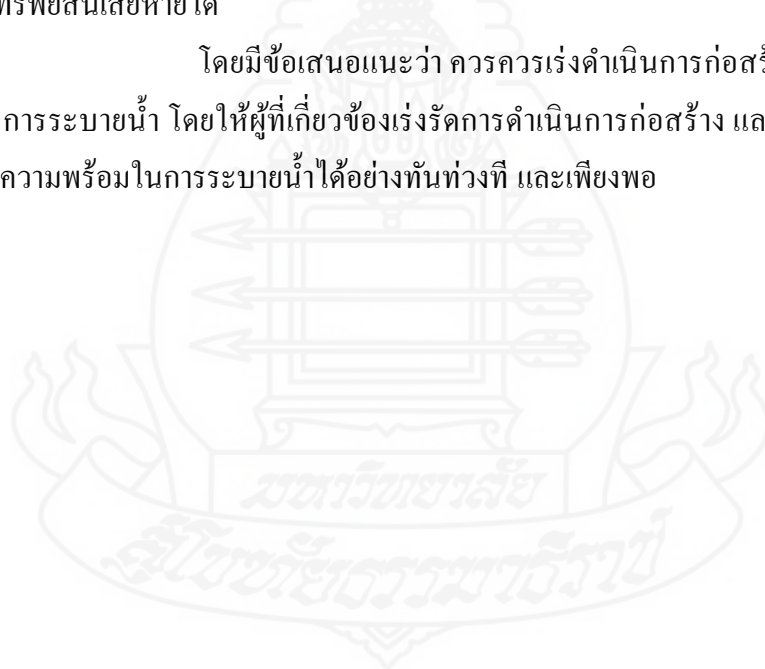
โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรประชุมหารือเพื่อหาแนวทางกำหนดค่าเวนคืน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนประชุมร่วมกัน เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางในการกำหนดเงินเวนคืนให้กับประชาชน เพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน

2. ปัญหาเกี่ยวกับการจราจร จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน มีค่า $\bar{X} = 42.6$ กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับการจราจร เนื่องจากเขตพื้นที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน (แห่งที่ 2) มีการจราจรที่หนาแน่น ทำให้เกิดการจราจรติดขัดในช่วงที่มีการดำเนินการก่อสร้างโครงการฯ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ และส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดทำป้าย สัญญาณเตือน โดยให้ผู้เกี่ยวข้องแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าในการหลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางดังกล่าว และต้องมีป้ายเตือน สัญญาณไฟเตือน และอุปกรณ์ป้องกันเขตก่อสร้าง ที่สามารถมองเห็นได้ชัดทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน เพื่อลดปัญหาจราจรและอุบัติเหตุ

3. ปัญหาเกี่ยวกับการระบายน้ำ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 23 คน มีค่า $\bar{X} = 28.0$ กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับการระบายน้ำ ในช่วงฤดูฝนทำให้ปริมาณน้ำเพิ่มขึ้น เนื่องจากระหว่างการก่อสร้างโครงการฯ จะเป็นอุปสรรคต่อการระบายน้ำ ทำให้การระบายน้ำไม่สอดคล้องกับปริมาณน้ำที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดภาวะน้ำท่วมขังได้ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนทรัพย์สินเสียหายได้

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรเร่งดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำเพื่อการระบายน้ำ โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำ เพื่อเตรียมความพร้อมในการระบายน้ำได้อย่างทันท่วงที และเพียงพอ



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ตามระเบียบวิธีวิจัย ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นสำคัญโดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา

1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาให้การก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรในเขตตำบลหาดใหญ่ และตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นประชากรที่อยู่ในแนวพื้นที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควนจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 729) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.5 ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่และแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งสร้างจากกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลโครงการ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงของเนื้อหา (Pre Test) โดยสอบถามประชากรใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา โดยทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยนำแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา นำผลจากการสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อถือได้ (reliability consistency) ตามวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient of alpha หรือ Cronbach) ผลการทดสอบพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา รวมเท่ากับ 0.895 พบว่า มีค่าที่อยู่ในเกณฑ์สูงมากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และการจัดอันดับ
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยวิธีทดสอบสหสัมพันธ์
3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกัน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.0 เป็นเพศชาย รองลงมาเป็น เพศหญิงร้อยละ 43.0

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 34.5 มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี
สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 59.0 มีสถานภาพสมรส
ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 37.5 จบการศึกษา
ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 35.5 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงาน
บริษัท

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 41.0 มีรายได้อยู่
ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

ประสบการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 30.0 อาศัยอยู่ในพื้นที่
มาแล้ว 6 – 10 ปี ซึ่งเคยได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับทรัพย์สินเสียหายจากการเกิดปัญหาอุทกภัย
ร้อยละ 91.5 และไม่เคยได้รับความเดือดร้อนจากสภาวะการณ์ขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคจากการ
เกิดปัญหาภัยแล้ง ร้อยละ 99.5

**1.3.2 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัย
อำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา** ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง และด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผลของโครงการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผล
โครงการฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า
ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่า $\bar{X} = 3.74$ รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน
การดำเนินการบริหารจัดการ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.66$ และด้านประสิทธิผลโครงการ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.28$
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า กระบวนการวางแผน อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.10$ รองลงมาคือ การควบคุม โดยมีค่า $\bar{X} = 3.79$ และการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี โดยมีค่า $\bar{X} = 3.19$ ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละข้อย่อยดังนี้

(1) กระบวนการวางแผน พบว่า ความคาดหวังต่อกระบวนการวางแผน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 ได้แก่ หน่วยงานได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ โครงการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.93$ รองลงมาคือ หน่วยงานได้กำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.06$ และหน่วยงานได้ปฏิบัติตาม แผนที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.74$

(2) การจัดการการ พบว่า ความคาดหวังต่อการจัดการการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 ได้แก่ หน่วยงานได้มีการจัดแบ่งงานให้อยู่ในรูปของกลุ่มงาน ต่างๆอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.90$ และหน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบสำหรับงาน ต่างๆ และมอบหมายให้บุคคลรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.79$ และ หน่วยงานได้มีการจัดกลุ่มงานต่างๆ เข้าด้วยกันให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างสอดคล้องและกลมกลืนอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.44$

(3) การนำองค์การ พบว่า ความคาดหวังต่อการนำองค์การ อยู่ในระดับ มาก ได้แก่ หน่วยงานมีบุคลากรที่มีค่านิยมที่สะท้อนให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์ อยู่ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.85$ รองลงมาคือ หน่วยงานได้กำหนดผลผลิต (Out put) และ ผลลัพธ์ (Out come) ชัดเจน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.05$ และหน่วยงานได้กำหนด เป้าประสงค์ที่ชัดเจน อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่า $\bar{X} = 2.06$

(4) การควบคุม พบว่า ความคาดหวังต่อการควบคุม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ได้แก่ หน่วยงานมีการควบคุมด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่า $\bar{X} = 4.13$ รองลงมาคือ หน่วยงานมีการควบคุมด้านคุณภาพงานได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.83$ และ หน่วยงานมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.47$

(5) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า ความคาดหวังต่อการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 ได้แก่ หลักนิติธรรม หน่วยงานดำเนินการโครงการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.79$ รองลงมาคือ หลักความโปร่งใส หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสามารถตรวจสอบได้อยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.45$ และหลักความคุ้มค่า หน่วยงานบริหารจัดการการเงินอย่างประหยัด ใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และความสามารถในการแข่งขัน อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.49$

2) ปัจจัยการดำเนินงานก่อสร้าง พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า การก่อสร้างอาคารชลประทาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.43$ รองลงมาคือ การก่อสร้างประตูลอยระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.76$ และการกักเก็บน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 3.17$ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละข้อย่อยดังนี้

(1) การก่อสร้างอาคารชลประทาน พบว่า ความคาดหวังต่อการก่อสร้างอาคารชลประทาน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.79$ และการขุดคลองระบายน้ำสายใหม่ ฟังซ้ายคลอง ร.1 ยาวประมาณ 22.50 กิโลเมตร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.07$

(2) การก่อสร้างประตูลอยระบายน้ำ พบว่า ความคาดหวังต่อการก่อสร้างประตูลอยระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การก่อสร้าง ประตูลอยระบายน้ำหน้าควน และประตูลอยระบายน้ำบางหยี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.05$ และการติดตั้งสถานีสูบน้ำบริเวณ ประตูลอยระบายน้ำบางหยี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.47$

(3) การติดตั้งระบบเตือนภัย พบว่า ความคาดหวังต่อการติดตั้งระบบเตือนภัย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดตั้งระบบเตือนภัยเพื่อป้องกันและบรรเทาภัยที่เกิดจากน้ำ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.58$

(4) การดำเนินงานก่อสร้างอ่างกักเก็บน้ำ พบว่า ความคาดหวังต่อการดำเนินงานก่อสร้างอ่างกักเก็บน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำโตนงาช้าง อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 12.03 ล้าน ลบ.ม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.52$ รองลงมาคือ อ่างเก็บน้ำคลองตำ อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 22.22 ล้าน ลบ.ม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 3.38$ และอ่างเก็บน้ำคลองหลายปั้ง อ.สะเดาสามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 35.50 ล้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.71$

3) ด้านประสิทธิผลโครงการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า แผนงานและการดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.70$ รองลงมาคือ อาคารชลประทาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 3.22$ และพื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่า $\bar{X} = 2.23$ ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละข้อย่อยดังนี้

(1) แผนงานและการดำเนินการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 ได้แก่ สามารถระบายน้ำได้มากขึ้นเมื่อถึงฤดูน้ำหลาก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.70$ และสามารถแก้ไขปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 3.67$

(2) อาคารชลประทาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 ได้แก่ สามารถควบคุมน้ำไม่ให้เข้าท่วมพื้นที่เศรษฐกิจและบ้านเรือนประชาชนได้ โดยมีค่า $\bar{X} = 3.22$

(3) ระบบระบายน้ำ พบว่า ในภาพรวมสามารถควบคุมน้ำ ลดระดับความเสียหายจากอุทกภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.88$

(4) ระบบป้องกันอุทกภัย พบว่า ในภาพรวมสามารถเตือนภัยให้ทราบล่วงหน้า เมื่อมีน้ำปริมาณน้ำมาก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 2.87$

(5) พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง พบว่า ในภาพรวมสามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้ อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่า $\bar{X} = 2.23$

1.3.3 ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2)

จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 ประกอบด้วย 5 ช่วง ได้แก่ 1) ผลลัพธ์ 2) สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร 3) ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M) 4) การกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน และ 5) ตรงกับความต้องการของประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผลลัพธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.17$ รองลงมาคือ ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M) โดยมีค่า $\bar{X} = 3.84$ และการตรงกับความต้องการของประชาชน โดยมีค่า $\bar{X} = 2.99$ ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละข้อย่อยดังนี้

1) ผลลัพธ์ พบว่า การก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับประสิทธิผลมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.92$ รองลงมาคือ อาคารชลประทานมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.17$ และมีปริมาณน้ำเก็บกักในพื้นที่ต้นน้ำเพิ่มขึ้นป้องกันปัญหาภัยแล้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.08$ และสภาพเศรษฐกิจ ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.53$ ตามลำดับ

2) สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร พบว่า การดำเนินการโครงการตามยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำสอดคล้องกับพันธกิจในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.17$ รองลงมาคือ การดำเนินการโครงการมีเป้าหมายในการลดความสูญเสีย อันเนื่องมาจากภัยที่เกิดจากน้ำ อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.49$ ตามลำดับ

3) ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M) พบว่า บริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า อยู่ในระดับประสิทธิผลมากที่สุด โดยมีค่า $\bar{X} = 4.48$ รองลงมาคือ บริหารงบประมาณการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.99$ และบริหารวัสดุอุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.63$ รองลงมาคือ การใช้หลักการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า อยู่ในระดับประสิทธิผลปานกลาง โดยมีค่า $\bar{X} = 3.29$ ตามลำดับ

4) การกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน พบว่า การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการดำเนินการโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนด อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.89$ รองลงมาคือ แนวทางขั้นตอนการดำเนินงานโครงการที่ชัดเจน อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.82$ และเป้าหมายวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.53$ ตามลำดับ

5) ตรงกับความต้องการของประชาชน พบว่า การดำเนินการโครงการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับประสิทธิผลมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 3.49$ รองลงมาคือ ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการอยู่ในระดับประสิทธิผลน้อย โดยมีค่า $\bar{X} = 2.49$

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .729^*$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิผลโครงการฯ กับ

- 1) ผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .722^*$
- 2) ความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ที่ความสัมพันธ์ $r = .742^*$

3) ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .708^*$

4) การกำหนดตัวชี้วัดผลการงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงที่ความสัมพันธ์ $r = .740^*$

5) ตรงกับความต้องการของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .734^*$

1.3.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยภาพรวมมีค่า $\bar{X} = 66.5$ จากจำนวน 133 คน จำแนกตามเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละข้อย่อยดังนี้

1) ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ

(1) ปัญหาเกี่ยวกับที่ดิน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 41 คน กล่าวถึง การสำรวจปักแนวเขตที่ดินเพื่อทำการขยายเขตก่อสร้าง โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 เพื่อแก้ปัญหาอุทกภัยในอำเภอหาดใหญ่ไม่มีความชัดเจน ขาดการแจ้งข่าวสารในการกำหนดวัน และเวลาในการชี้แนวเขตที่ดิน

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการชี้แนวเขตที่ดิน โดยให้เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งเตือน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ก่อสร้างได้ทราบล่วงหน้า ถึงวัน และเวลาในการชี้แนวเขตที่ดิน เพื่อป้องกันปัญหาการล้ำแนวเขตที่ดิน

(2) ปัญหาการประเมินราคาเวนคืนที่ดิน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 54 คน กล่าวถึง การประเมินราคาเวนคืนที่ดินให้กับประชาชนที่เสียสละที่ดินในการขยายเขตก่อสร้าง โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา เพื่อแก้ปัญหาอุทกภัยในอำเภอหาดใหญ่ มีราคาค่าเวนคืนที่ดินต่ำ

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับราคาเวนคืนที่ดินให้สูงขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาปรับราคาที่ดินให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อป้องกันปัญหาประชาชนขาดที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน

(3) ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานต่างๆ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน กล่าวถึง การติดต่อประสานงานจากเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความล่าช้าและไม่ครบถ้วน

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบด้านการประสานงานในพื้นที่ก่อสร้างให้ชัดเจน เพื่อให้การสนับสนุน ช่วยเหลือตอบข้อสงสัย หรือแก้ปัญหาได้อย่างทันที่

2) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 61 คน กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา และไม่ได้เข้าร่วมประชุม แสดงความคิดเห็น และแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจถึงความสำคัญของโครงการฯ

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน โดยให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน และเร่งทำความเข้าใจแก่ประชาชนถึงรายละเอียดของโครงการฯ เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งต่างๆ

3) ด้านผลกระทบจากการดำเนินการ

(1) ปัญหาเกี่ยวกับการไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน กล่าวถึง ปัญหาเกี่ยวกับการไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน จากการขยายเขตก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา มีการเวนคืนที่ดินทำให้ประชาชนบางครัวเรือน ไม่สามารถจัดหาที่อยู่อาศัยหรือที่ทำกินใหม่ได้ เนื่องจากอัตราเวนคืนที่ดินมีราคาต่ำ ไม่สอดคล้องกับการไปจัดหาที่อยู่อาศัยหรือที่ทำกินแหล่งใหม่

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรประชุมหารือเพื่อหาแนวทางกำหนดค่าเวนคืน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชน ประชุมร่วมกัน เพื่อหาข้อสรุป และแนวทางในการกำหนดเงินเวนคืนให้กับประชาชน เพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน

(2) ปัญหาเกี่ยวกับการจราจร จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน กล่าวถึง ปัญหาเกี่ยวกับการจราจร เนื่องจากเขตพื้นที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน (แห่งที่ 2) มีการจราจรที่หนาแน่น ทำให้เกิดการจราจรติดขัด ในช่วงที่มีการดำเนินการก่อสร้างโครงการฯ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ และส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดทำป้าย สัญญาณเตือน โดยให้ผู้เกี่ยวข้องแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้า ในการหลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางดังกล่าว และต้องมีป้ายเตือน สัญญาณไฟเตือน และอุปกรณ์ป้องกันเขตก่อสร้าง ที่สามารถมองเห็นได้ชัดทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน เพื่อลดปัญหาจราจรและอุบัติเหตุ

(3) ปัญหาเกี่ยวกับการระบายน้ำ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 23 คน กล่าวถึง ในช่วงฤดูฝนทำให้ปริมาณน้ำเพิ่มขึ้น เนื่องจากระหว่างการก่อสร้างโครงการจะเป็นอุปสรรคต่อการระบายน้ำ ทำให้การระบายน้ำไม่สอดคล้องกับปริมาณน้ำที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดภาวะน้ำท่วมขังได้ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนทรัพย์สินเสียหายได้

โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรเร่งดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำเพื่อการระบายน้ำ โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำเพื่อเตรียมความพร้อม ในการระบายน้ำได้อย่างทันท่วงที และเพียงพอ

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11” ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า

2.1.1 ภาพรวมปัจจัยด้านการบริหารจัดการโครงการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการดำเนินงานก่อสร้าง และด้านความคาดหวังต่อประสิทธิผลของโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนา สุขะนินทร์ (2547: 12-13 อ้างถึงใน กรรวิ กั้นเงิน, 2550: 35) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภครอคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ ซึ่งเป็นความคาดหวังที่ประชาชน หรือผู้รับบริการคาดการณ์ หรือต้องการที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ เนื่องจากสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 ซึ่งเป็นองค์กรในฐานะผู้ดำเนินการ และรับผิดชอบในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรได้มีการดำเนินการบริหารจัดการ โดยมีขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วย ดังนี้

1) การดำเนินการบริหารจัดการ ประกอบด้วย กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การนำองค์การ การควบคุม และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทุกกิจกรรมประชาชนมีความคาดหวัง หรือคาดการณ์อยู่ในระดับที่มาก จากการบริหารที่องค์การดำเนินการในฐานะผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และการที่ประชาชนคาดหวังนั้น จะมีผลต่อการบริหารจัดการที่ส่งผ่านบริการให้แก่ผู้รับบริการจริง ในที่นี้จะเป็นตัวบ่งบอกถึงการให้หลักประกัน ในการบริหารจัดการภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2542: 216-219 อ้างถึงใน ชมนาค ม่วงแก้ว, 2555: 12-13) กล่าวว่าความคาดหวังด้านการให้หลักประกัน ผู้ใช้บริการอาจมีการคาดหวังว่า จะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง โดยคาดหวังว่าผู้รับเรื่องหรือปัญหานั้น จะสามารถแก้ปัญหาโดยผู้ให้บริการจะสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยด้วยความจริงใจ และหวังว่าจะช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ในที่นี้ประชาชนได้มีความคาดหวังต่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากเพราะ ต้องการให้หน่วยงาน หรือองค์การ แสดงออกถึงพฤติกรรมการให้บริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ความถูกต้อง เป็นธรรม และได้รับการยอมรับ

2) การดำเนินงานก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งการก่อสร้างอาคารชลประทาน และการก่อสร้างประตูระบายน้ำในการป้องกัน และแก้ปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างรัดกุม ตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การ ในส่วนของความคาดหวังต่อการดำเนินงานก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งความคาดหวังต่อการก่อสร้างอาคารชลประทาน ได้แก่ การปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1 และการขุดคลองระบายน้ำ ความคาดหวังต่อการก่อสร้างประตูระบายน้ำ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การก่อสร้าง ประตูระบายน้ำหน้าควน และประตูระบายน้ำบางหยี อยู่ในระดับมาก และการติดตั้งสถานีสูบน้ำบริเวณ ประตูระบายน้ำบางหยี อยู่ในระดับมาก การติดตั้งระบบเตือนภัย อยู่ในระดับมากเช่นกัน ในส่วนของความคาดหวังต่อประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับ สุขุม เฉลยทรัพย์ (2552: 10) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะ ไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน ความคาดหวังของแต่ละบุคคลในเรื่องหรือสิ่งเดียวกันจึงอาจเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความเข้าใจ แรงจูงใจ ความเชื่อความรู้สึก ทศนคติ ค่านิยม และการเห็นคุณค่าของความสำเร็จ และสอดคล้องกับ สุภัญญา เพิ่มบุญ (2553: 9) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนด หรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน และสอดคล้องกับ สัจจา โสภกา (2556: 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้

ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น ในที่นี้จะ เห็นได้ว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการก่อสร้างอยู่ในระดับมากเพราะประชาชนส่วนใหญ่เคยประสบ ปัญหาอุทกภัย และได้รับความเดือดร้อนทรัพย์สินเสียหายจากการเกิดปัญหาอุทกภัย และหวังว่าการ ก่อสร้าง จะเป็นสิ่งที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้มาก

3) ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนมีความคาดหวังต่อแผนงานและการ ดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังต่ออาคารชลประทานอยู่ในระดับปาน กลาง และความคาดหวังต่อพื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้งอยู่ในระดับน้อย จะเห็นได้ว่าประชาชนมี ความคาดหวังต่อแผนงานและการดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะประชาชนมีความคาดหวัง ต่อประสิทธิผล โครงการมาก เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ ต้องการให้โครงการมีประสิทธิผลใน การป้องกัน และบรรเทาอุทกภัย จึงคาดว่าโครงการสามารถระบายน้ำได้มากขึ้นเมื่อถึงฤดูน้ำหลาก และ สามารถแก้ไขปัญหามหาอุทกภัยในพื้นที่ได้ มากกว่าความคาดหวังที่จะให้โครงการเป็นพื้นที่เก็บ น้ำสำรองในฤดูแล้ง เพราะจากประสบการณ์ที่ผ่านมาประชาชนส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาอุทกภัย มากกว่าปัญหาภัยแล้ง ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนา สุขะนินทร์ (2547: 12-13 อ้างถึงใน กรรวิ กันเงิน, 2550: 35) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ ผู้บริโภครอคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ ตามที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะ ได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับ ซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความเพียงพอ เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของ ผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ และสอดคล้องกับ สุกัญญา เพิ่มบุญ (2553: 9) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการ ตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนด หรือ ต้องการให้เป็นไปตามความต้องการ ของตน และสอดคล้องกับสุขุม เฉลยทรัพย์ (2552: 10) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นระดับพฤติกรรม ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะไปให้ถึง เป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน ความคาดหวังของแต่ละบุคคล ในเรื่องหรือสิ่งเดียวกันจึงอาจเหมือนหรือแตกต่างกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความ เข้าใจ แรงจูงใจ ความเชื่อความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยม และการเห็นคุณค่าของความสำเร็จ ในที่นี้จะ

เห็นว่าระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะประชาชนขาดความมั่นใจในการแก้ปัญหาด้านชลประทาน ของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 สืบเนื่องมาจากประชาชนในพื้นที่ได้ประสบกับปัญหาอุทกภัยอยู่บ่อยครั้งมาก

2.2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่

2) จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งผลลัพธ์ และความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ จะเห็นได้ว่าประชาชนได้มองเห็นถึงความพยายามขององค์การที่จะส่งผ่านบริการให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนมองเห็นถึงประสิทธิผลของโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ทั้งในส่วนของผลลัพธ์ ความสอดคล้องกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากร การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และตรงต่อความต้องการของประชาชน จึงได้ยอมรับต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ Gibson and Other (1988: 812 อ้างถึงใน รัฐพล ศรีกัตัญญ, 2551: 32) กล่าวถึงประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย การผลิต คือ องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ และความพึงพอใจ คือ องค์การมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จ สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ จากการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในส่วนของประสิทธิผลที่เป็นผลลัพธ์ และความสอดคล้องกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การ จะเห็นได้ว่าโครงการจะมีประสิทธิผลในการก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานในเวลาที่กำหนด อาคารชลประทานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎีการปกครองในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546: 1-5) หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยส่วนราชการต้องกำหนดเป้าหมายแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย (มาตรา 20) และในการจัดซื้อจัดจ้างให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผย และเที่ยงธรรม (มาตรา 23) ทั้งนี้เพื่อจุดประสงค์ในการลดความสูญเสียที่เกิดจากอุทกภัย ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัตน์ ดิสสระ (2553: 14) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย และ

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การดำเนินการโครงการเกิดความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ มาก ใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า สอดคล้องกับ ถวิลวดี บุรีกุล (2547: 242-247) กล่าวถึง หลักธรรมาภิบาล ในเรื่อง หลักความคุ้มค่า เป็นการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบด้วย การประหยัด และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในส่วนของการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน หน่วยงานได้มีการกำหนด ตัวชี้วัด แนวทางขั้นตอนการดำเนินงาน และเป้าหมายที่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวความคิดธรรมาภิบาลในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546: 1-5) หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะต้องมีการประเมินตามการกำหนด ตัวชี้วัด แนวทางขั้นตอนการดำเนินงาน และเป้าหมาย ส่วนที่สำคัญการดำเนินการโครงการมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ในที่นี้การให้บริการแก่ประชาชนที่โครงการส่งถ่าย การบริการจัดได้ว่าเป็นการบริการทางอ้อม ซึ่งประชาชนไม่ได้เข้ามาใช้บริการโดยตรง จึงทำให้ ประสิทธิภาพในส่วนของการตรงกับความต้องการของประชาชน มีระดับประสิทธิผลแค่ระดับปานกลาง

2.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของประชาชนกับประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่2) จังหวัดสงขลา

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ที่ความสัมพันธ์ $r = .729^*$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเห็นได้ว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 และระดับความคิดเห็นด้านด้านประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ซึ่งจะเห็นได้ว่า การดำเนินการโครงการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Seldin (1988: 24 อ้างถึงใน ทิรัชมัญญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557: 19) ให้ความเห็นว่าการวัดและการประเมินประสิทธิผลโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมากแต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้ เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อประสิทธิผลโครงการกับประสิทธิผลด้านผลลัพธ์ ด้านความสอดคล้อง ด้านความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ ด้านการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และด้านตรงกับความต้องการของประชาชน ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูงทุกรายการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังของประชาชน

ต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา มีผลต่อประสิทธิผลโครงการฯ ซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หรือล้มเหลว หมายถึงประสิทธิผลที่โครงการสามารถปฏิบัติได้จริงมีระดับมากกว่าระดับความคาดหวังที่ประชาชนคาดหวัง แสดงว่าการปฏิบัติงานในครั้งนี้มีประสิทธิภาพมาก ในทางกลับกัน ถ้าประชาชนมีความคาดหวังต่อการดำเนินการโครงการมาก แต่ระดับประสิทธิผลโครงการอยู่ในระดับน้อย แสดงว่าการดำเนินงานโครงการในครั้งนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

2.4 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาให้การก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ผลการศึกษารูปได้ว่า การดำเนินการโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา โดยสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ และดำเนินการโครงการฯ เพื่อจุดประสงค์ในการแก้ปัญหาการเกิดอุทกภัยในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนแสดงให้เห็นถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ ทั้งทางด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านผลกระทบจากการดำเนินการ ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวเพื่อให้สอดคล้องกับ แนวความคิดธรรมาภิบาลในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546: 1-5) หมวด 3 ในกรณีที่มีการปฏิบัติภารกิจหรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้นหรือเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม (มาตรา 9) และในส่วนของหลักคุณธรรม (Ethics) ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการคือ หน่วยงานปลอดการทุจริต หน่วยงานปลอดการทำผิดวินัย และหน่วยงานปลอดการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ หลักความโปร่งใส (Transparency) ประกอบด้วยหลักการย่อย 4 หลักการคือ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้าน โครงสร้าง หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้ข้อมูล หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล และหลักการมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และการตัดสินใจของรัฐ การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด กล่าวคือ เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นการส่งเสริมความสามัคคีในสังคม โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

2.4.1 ด้านการดำเนินการบริหารจัดการ

1) ปัญหาเกี่ยวกับที่ดิน การสำรวจปักแนวเขตที่ดินเพื่อทำการขยายเขตก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ยังขาดการแจ้งข่าวสารในการกำหนดวัน และเวลาในการชี้แนวเขตที่ดิน ข้อเสนอคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการชี้แนวเขตที่ดิน โดยให้เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแจ้งเตือน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ก่อสร้างได้ทราบล่วงหน้า ถึงวัน และเวลาในการชี้แนวเขตที่ดิน เพื่อป้องกันปัญหาการล่าแนวเขตที่ดิน

2) ปัญหาการประเมินราคาเวนคืนที่ดิน ในส่วนของการประเมินราคาเวนคืนที่ดินให้กับประชาชนที่เสียสละที่ดินในการขยายเขตก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา มีราคาค่าเวนคืนต่ำ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการปรับราคาเวนคืนที่ดินให้สูงขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาปรับราคาที่ดินให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อป้องกันปัญหาประชาชนขาดที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน

3) ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานต่างๆ ในการติดต่อประสานงานจากเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความล่าช้า และไม่ครบถ้วน ข้อเสนอแนะคือ ควรกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยให้เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบด้านการประสานงานในพื้นที่ก่อสร้างให้ชัดเจน เพื่อให้การสนับสนุน ช่วยเหลือตอบข้อสงสัย หรือแก้ปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง

2.4.2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา และไม่ได้เข้าร่วมประชุม แสดงความคิดเห็น และแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจถึงความสำคัญของโครงการฯ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน โดยให้เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการ โครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา ให้ทราบ โดยทั่วถึงกัน และเร่งทำความเข้าใจแก่ประชาชนถึงรายละเอียดของโครงการฯ เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งต่างๆ

2.4.3 ด้านผลกระทบจากการดำเนินการ

1) ปัญหาเกี่ยวกับการไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน จากการขยายเขตก่อสร้างโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอลาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา มีการเวนคืนที่ดินทำให้ประชาชนบางครัวเรือน ไม่สามารถจัดหาที่อยู่อาศัยหรือที่ทำกินใหม่ได้ เนื่องจากอัตราการเวนคืนที่ดินมีราคาต่ำ ไม่สอดคล้องกับการไปจัดหาที่อยู่อาศัยหรือที่ทำกินแหล่งใหม่ ข้อเสนอแนะคือ ควรประชุมหารือเพื่อหาแนวทางกำหนดค่าเวนคืน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน ประชุมร่วมกัน เพื่อหาข้อสรุป และแนวทางในการกำหนดเงินเวนคืนให้กับประชาชน เพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ไร้ที่อยู่อาศัยและที่ทำกิน

2) ปัญหาเกี่ยวกับการจราจร เนื่องจากเขตพื้นที่ก่อสร้างประตูระบายน้ำหน้าควน มีการจราจรที่หนาแน่น ทำให้เกิดการจราจรติดขัด ในช่วงที่มีการดำเนินการก่อสร้างโครงการฯ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ และส่งผลต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดทำป้าย สัญญาณเตือน โดยให้ผู้เกี่ยวข้องแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้า ในการหลีกเลี่ยงการใช้เส้นทางดังกล่าว และต้องมีป้ายเตือน สัญญาณไฟเตือน และอุปกรณ์ป้องกันเขตก่อสร้าง ที่สามารถมองเห็นได้ชัดทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน เพื่อลดปัญหาจราจรและอุบัติเหตุ

3) ปัญหาเกี่ยวกับการระบายน้ำ ในช่วงฤดูฝนทำให้ปริมาณน้ำเพิ่มขึ้น เนื่องจากระหว่างการก่อสร้าง โครงการฯจะเป็นอุปสรรคต่อการระบายน้ำ ทำให้การระบายน้ำไม่สอดคล้องกับปริมาณน้ำที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดภาวะน้ำท่วมขังได้ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนทรัพย์สินเสียหายได้ ข้อเสนอแนะคือ ควรควรเร่งดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำเพื่อการระบายน้ำ โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินการก่อสร้าง และจัดหาเครื่องสูบน้ำเพื่อเตรียมความพร้อม ในการระบายน้ำได้อย่างทันท่วงที และเพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ ในส่วนของการนำองค์การ เรื่องหน่วยงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่มีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนที่หน่วยงานได้กำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับที่น้อย รวมถึงด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในเรื่องหลักคุณธรรม หน่วยงานบริหารงานด้วยความยุติธรรมและมีจรรยาบรรณ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็น ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง หลักความรับผิดชอบ หน่วยงานมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ทุกระดับมีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และหลักความคุ้มค่า หน่วยงานบริหารจัดการการเงินอย่างประหยัดใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งอยู่ในระดับน้อย รวมถึงความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง ในส่วนของภารกิจเก็บน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ความคาดหวังต่อพื้นที่เก็บน้ำสำรอง ระดับความคาดหวังน้อย ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังของประชาชนที่แสดงให้เห็นถึงระดับความต้องการ ที่ต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการแสดงออกถึงพฤติกรรมการส่งถ่ายการบริการให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลของการให้บริการของหน่วยงานแล้ว ปรากฏว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งทางด้านผลลัพธ์ ด้านความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ ด้านความสอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ และการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน แต่ในประสิทธิผลในส่วนของประเด็นการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการฯ น้อย และในประเด็นที่ได้รับข้อเสนอแนะจากการศึกษา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11 ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ควรเร่งดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนได้รับทราบถึง ปัญหา แนวทางปฏิบัติ และประโยชน์ที่จะได้จากโครงการฯ ให้ประชาชนเข้าใจ ในประเด็นปัญหาอุปสรรค

3.2 ควรส่งเสริมสนับสนุนการบริหารตามหลักการบริหารราชการที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งถ่ายบริการไปสู่ประชาชนได้ตรงต่อความต้องการ

3.3 ควรมอบหมายให้ผู้รับมีความรู้และตระการณื่อดำเนินการแก้ไขในเรื่องที่ดิน เรื่องการประสานงาน เรื่องการส่งเสริมการมีส่วนร่วม

3.4 เร่งจัดเตรียมความพร้อมและดำเนินการจัดการปัญหาในส่วนที่มีผลกระทบที่เกิดจากโครงการให้รัดกุม ทั้งปัญหาที่อยู่อาศัยที่ทำกิน ปัญหาการจราจร และการแก้ปัญหาน้ำท่วมขัง อันเนื่องมาจากอุปสรรคในการก่อสร้างกีดขวางทางน้ำ

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการ โครงการฯ สอดคล้องกับความคาดหวัง และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กรรวิ กั้นเงิน. (2550). ความคาดหวังและพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- กาญจนา บุญยัง. (2547). ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- กิตติพร นวิสุข. (2547). ทักษะการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการเขื่อนระบายน้ำท่าวังตาล จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- ชินรัตน์ สมสืบ. (2550). รัฐประศาสนศาสตร์กับการมีส่วนร่วม. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. (หน่วยที่ 12 หน้า 272-304). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- คู่มือการปฏิบัติงานด้านก่อสร้าง. (2553). การขออนุมัติเปิดโครงการก่อสร้าง กระบวนการพัฒนาแหล่งน้ำกรมชลประทาน. คณะทำงานย่อยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านก่อสร้าง.
- จินตนา ศรีไชยา. (2550). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อคอนโดมิเนียม บริษัท แอล.พี.เอ็น ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ เจริญบุญ. (2550). ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2547). การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นำชัย ทนุผล. (2539). *ความคาดหวังในอาชีพของตนสูงจะมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพสูงกว่า*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พรพิมล รียาย และคณะ. (2555). *ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหาวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. สถาบันวิจัย, มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- พระบรรพต ตยานนุโท (ปิ่นสง). (2556). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- เพชรรี หาลาก. (2538). *ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงเรียนอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ภัทรวดี ต้นดิวิญญพงษ์. (2554). *ประสิทธิผลของการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รายงานสรุปโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้าง 11. สำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่, กรมชลประทาน.
- รัฐพล ศรีกัตถัญญ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชคาภิเยก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วิรัตน์ ดิสสระ. (2553). *ประสิทธิผลการดำเนินงานของกลุ่มผู้ใช้น้ำในการจัดการน้ำชลประทานกรณีศึกษาโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาโคมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ฤทัย นิธิชนวิจิต. (2553). *ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

- วิโรจน์ ศิริชัยเจริญ. (2539). *ทัศนคติของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี*. (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุกัญญา เพิ่มบุญ. (2553). *ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุธาสิณี กุลกิจจานนท์. (2551). *ประสิทธิผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุกัญญาณี สุขสำราญ. (2544). *พฤติกรรมความคาดหวัง*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สังจา โสภา. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการ ที่ศูนย์เตรียมความพร้อม ภาษาอังกฤษ และคณิตศาสตร์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- สันติ เกตุมณี. (2552). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโครงการ อย.น้อยของนักเรียน โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2552). *ความคาดหวังของคนกรุงเทพฯ ต่อบทบาทและหน้าที่ของมหาวิทยาลัย*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- อนรรักษ์ ปัญญาวัฒน์. *แนวคิดการประเมิน โครงการ*. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2558 จาก <http://www.phichsinee.cmru.ac.th/develop/admin/article/file/50413022304>.
- อุดมเดช วิเศษพานิชย์. (2548). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณะกรรมการร่วมภาครัฐบาลและเอกชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขานุการ กรอ. จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

Vroom Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Yuchman, E. and Seashor, S.E. (1967). "A System Resource Approach to Organizational Effectiveness." *Administrative Science Quarterly*. Vol. 32, Dec: 1967.

Reprinted in Gobson, et. al, op. cit., p.154.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

1. **ชื่อ - นามสกุล** นายก่อพงศ์ เจ้ยแก้ว
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานก่อสร้าง อำนวยการระดับต้น
 ทำหน้าที่ผู้อำนวยการเฉพาะด้านวิศวกรรมชลประทาน
 สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดกลางที่ 16
 กองพัฒนาแหล่งน้ำขนาดกลาง กรมชลประทาน
วุฒิการศึกษา อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสำหรับนักบริหาร)
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (ทรัพยากรน้ำ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. **ชื่อ - นามสกุล** นายศุภกิจ วงศ์แก้ว
ตำแหน่ง วิศวกรชลประทานชำนาญการพิเศษ
 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายวิศวกรรม โครงการก่อสร้าง สำนักงานชลประทานที่ 16
 สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดกลางที่ 16 กรมชลประทาน
วุฒิการศึกษา วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมชลประทาน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (ทรัพยากรน้ำ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. **ชื่อ - นามสกุล** นายวิรัตน์ คิสสระ
ตำแหน่ง นายช่างชลประทานอาวุโส
 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายก่อสร้างที่ 2
 สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11
 สำนักพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่ กรมชลประทาน
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ)
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

--	--	--

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่
(ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11

ชื่อ-นามสกุล ผู้ตอบแบบสอบถาม.....
บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ 20 – 40 ปี 41 – 60 ปี
 61 – 80 ปี มากกว่า 80 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ โสด สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษาปีที่ 4
 ประถมศึกษาปีที่ 6
 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ม.3
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ม.6 หรือ ปวช.
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปวส.
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.5 อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="radio"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="radio"/> รับจ้างทั่วไป |
| <input type="radio"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | <input type="radio"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ |
| <input type="radio"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ | <input type="radio"/> เกษตรกร/ประมง |
| <input type="radio"/> ว่างาน | <input type="radio"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

1.7 ประสบการณ์

1.7.1 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่

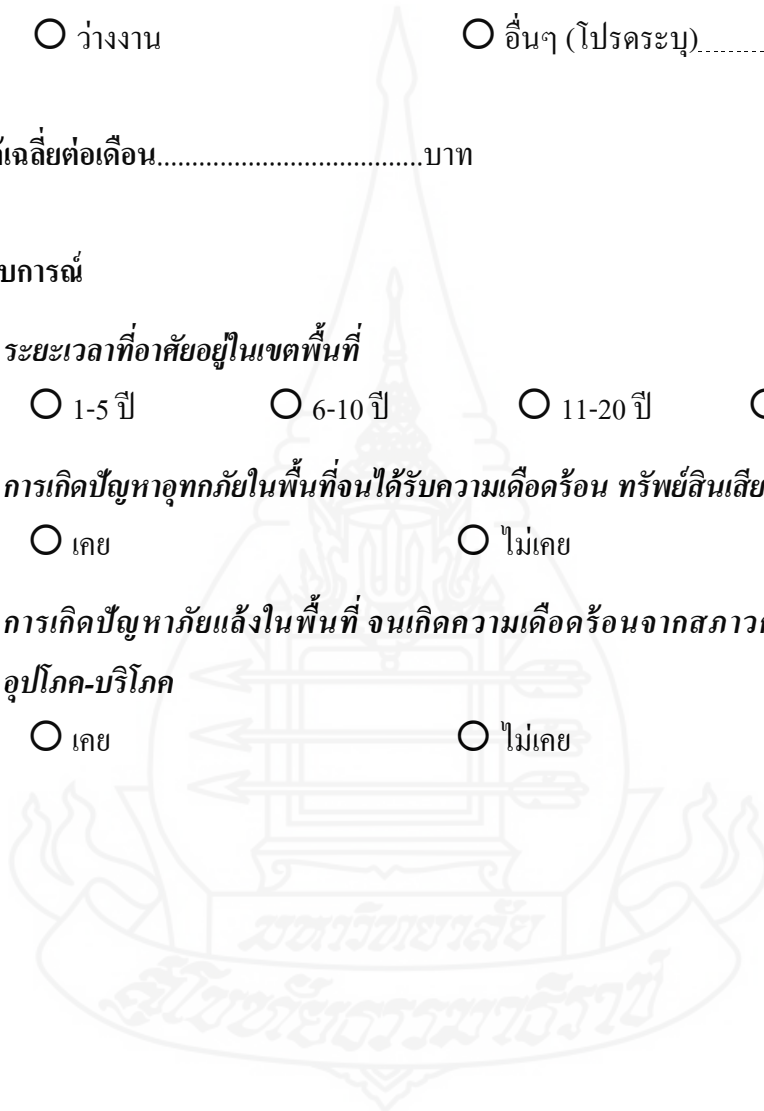
- 1-5 ปี 6-10 ปี 11-20 ปี มากกว่า 20 ปี

1.7.2 การเกิดปัญหาอุทกภัยในพื้นที่จนได้รับความเดือดร้อน ทรัพย์สินเสียหาย

- เคย ไม่เคย

1.7.3 การเกิดปัญหาดังกล่าวในพื้นที่ จนเกิดความเดือดร้อนจากสถานการณ์ขาดแคลนน้ำ
อุปโภค-บริโภค

- เคย ไม่เคย



ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนต่อปัจจัยด้านบริหารจัดการโครงการ

ตอนที่ 2.1 ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน
(5 = มากที่สุด; 4 = มาก; 3 = ปานกลาง; 2 = น้อย; 1 = น้อยที่สุด)

ข้อที่	ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ	ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
	กระบวนการวางแผน					
1	หน่วยงานได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน					
2	หน่วยงานได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหา อุปสรรคต่างๆ					
3	หน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
4	หน่วยงานได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้					
5	หน่วยงานมีการตรวจสอบปรับปรุงแผนที่วางไว้ เพื่อให้ได้ผลงานตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนด					
	การจัดองค์การ					
6	หน่วยงานได้มีการจัดแบ่งงานให้อยู่ในรูปของกลุ่มงานต่างๆ					
7	หน่วยงานได้มีการจัดกลุ่มงานต่างๆ เข้าด้วยกันให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างสอดคล้องและกลมกลืน					
8	หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบสำหรับงานต่างๆ และมอบหมายให้บุคคลรับผิดชอบ					
9	หน่วยงานได้มีการประสานกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์					
	การนำองค์การ					
10	หน่วยงานได้กำหนดทิศทางขององค์การอย่างชัดเจน					
11	หน่วยงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้					
12	หน่วยงานได้กำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจน					
13	หน่วยงานมีบุคลากรที่มีค่านิยมที่สะท้อนในองค์การบรรลุวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์					

ข้อที่	ปัจจัยด้านการดำเนินการบริหารจัดการ	ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
14	หน่วยงานได้กำหนดผลผลิต (Out put) และผลลัพธ์ (Out come) ชัดเจน					
15	หน่วยงานมีผู้บริหารที่มีการสื่อสารอย่างชัดเจน					
16	หน่วยงานมีผู้บริหารที่มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจและนวัตกรรม					
17	หน่วยงานได้มีการปรับสร้างวัฒนธรรมเพื่อสนับสนุน การดำเนินงานตามเป้าหมาย					
	การควบคุม					
18	หน่วยงานมีการควบคุมด้านปริมาณงาน					
19	หน่วยงานมีการควบคุมด้านคุณภาพงาน					
20	หน่วยงานมีการควบคุมด้านเวลาในการดำเนินงาน					
21	หน่วยงานมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี					
22	หลักนิติธรรม หน่วยงานดำเนินการ โครงการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม					
23	หลักคุณธรรม หน่วยงานบริหารงานด้วยความยุติธรรม และมีจรรยาบรรณ					
24	หลักความโปร่งใส หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร สามารถตรวจสอบได้					
25	หลักการมีส่วนร่วม หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และเสนอความคิดเห็น					
26	หลักความรับผิดชอบ หน่วยงานมีการกระจายอำนาจ เพื่อให้ทุกระดับมีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
27	หลักความคุ้มค่า หน่วยงานบริหารจัดการการเงินอย่างประหยัด ใช้ทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ ความสามารถในการแข่งขัน					

ตอนที่ 2.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน
(5 = มากที่สุด; 4 = มาก; 3 = ปานกลาง; 2 = น้อย; 1 = น้อยที่สุด)

ข้อที่	ปัจจัยด้านการดำเนินงานก่อสร้าง	ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
	การก่อสร้างอาคารชลประทาน					
1	การปรับปรุงคลองระบายน้ำ ร.1					
2	การขุดคลองระบายน้ำสายใหม่ ฝั่งซ้ายของคลอง ร.1 ยาวประมาณ 22.50 กิโลเมตร					
	การก่อสร้างประตูระบายน้ำ					
3	การก่อสร้าง ประตูระบายน้ำหน้าควน และประตูระบายน้ำบางหยี					
4	การติดตั้งสถานีสูบน้ำบริเวณ ประตูระบายน้ำบางหยี					
	การติดตั้งระบบเตือนภัย					
5	การติดตั้งระบบเตือนภัยเพื่อป้องกันและบรรเทาภัยที่เกิดจากน้ำ					
	การกักเก็บน้ำ					
6	อ่างเก็บน้ำโตนงาช้าง อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 12.03 ล้าน ลบ.ม					
7	อ่างเก็บน้ำคลองตำ อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 22.22 ล้าน ลบ.ม					
8	อ่างเก็บน้ำคลองตง อ.หาดใหญ่ สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 26.00 ล้าน ลบ.ม					
9	อ่างเก็บน้ำคลองตำ อ.สะเดา สามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 20.52 ล้าน ลบ.ม					
10	อ่างเก็บน้ำคลองหลายปึง อ.สะเดาสามารถกักเก็บน้ำ ความจุ 35.50 ล้าน ลบ.ม					

ตอนที่ 2.3 ความคาดหวังต่อประสิทธิผล

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน
(5 = มากที่สุด; 4 = มาก; 3 = ปานกลาง; 2 = น้อย; 1 = น้อยที่สุด)

ข้อที่	ความคาดหวังต่อประสิทธิผลโครงการ	ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
	แผนงานและการดำเนินการ					
1	สามารถระบายน้ำได้มากขึ้นเมื่อถึงฤดูน้ำหลาก					
2	สามารถแก้ไขปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ได้					
	อาคารชลประทาน					
3	สามารถควบคุมน้ำไม่ให้เข้าท่วมพื้นที่เศรษฐกิจและบ้านเรือนประชาชนได้					
	ระบบระบายน้ำ					
4	สามารถควบคุมน้ำ ลดระดับความเสียหายจากอุทกภัย					
	ระบบป้องกันอุทกภัย					
5	สามารถเตือนภัยให้ทราบล่วงหน้า เมื่อมีน้ำปริมาณน้ำมาก					
	พื้นที่เก็บน้ำสำรองในฤดูแล้ง					
6	สามารถแก้ปัญหาภัยแล้งได้					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่(ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงาน
ก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน
(5 = มากที่สุด; 4 = มาก; 3 = ปานกลาง; 2 = น้อย; 1 = น้อยที่สุด)

ข้อที่	ด้านประสิทธิภาพโครงการ	ระดับประสิทธิผล				
		5	4	3	2	1
	ผลลัพธ์					
1	การก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จตามแผนงานในเวลาที่กำหนด					
2	อาคารชลประทานมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน					
	สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ					
5	การดำเนินการ โครงการตามยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำสอดคล้องกับพันธกิจในการดำเนินการก่อสร้างสิ่งป้องกันและบรรเทาภัยอันเกิดจากน้ำ					
6	การดำเนินการ โครงการมีเป้าหมายในการลดความสูญเสียอันเนื่องมาจากภัยที่เกิดจากน้ำ					
	ความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรประเภทต่างๆ (4M)					
7	บริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า					
8	บริหารงบประมาณการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า					
9	บริหารวัสดุอุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า					
10	ใช้หลักการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า					
	การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน					
11	แนวทางขั้นตอนการดำเนินงาน โครงการที่ชัดเจน					
12	เป้าหมายวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ชัดเจน					
13	การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการดำเนินการ โครงการให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนด					
	ตรงกับความต้องการของประชาชน					
14	การดำเนินการ โครงการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน					
15	ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการ					

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในความคาดหวังของประชาชนต่อประสิทธิผลของโครงการบรรเทาอุทกภัยอำเภอหาดใหญ่ (ระยะที่ 2) จังหวัดสงขลา สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ 11

5.1 ด้านการวางแผนและการดำเนินการบริหารจัดการ

ปัญหาและอุปสรรค

ข้อเสนอแนะ

5.2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

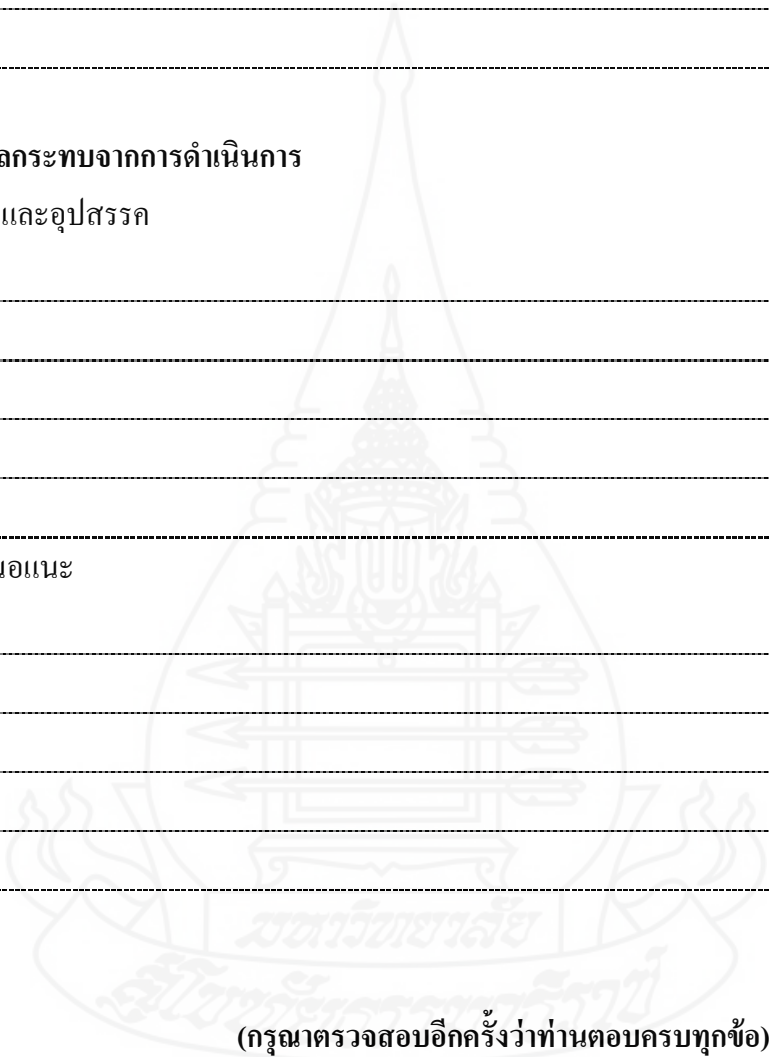
ปัญหาและอุปสรรค

ข้อเสนอแนะ

5.3 ด้านผลกระทบจากการดำเนินการ

ปัญหาและอุปสรรค

ข้อเสนอแนะ



(กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านตอบครบทุกข้อ)
ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

นายคณ จอมประชา

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายดล จอมประชา
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤษภาคม 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดกลางที่ 16 กองพัฒนาแหล่งน้ำขนาดกลาง กรมชลประทาน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ตำแหน่ง	นายช่างเครื่องกลชำนาญงาน ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายช่างกล สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดกลางที่ 16 กองพัฒนาแหล่งน้ำขนาดกลาง กรมชลประทาน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

