



ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม



ฤกษ์ฤทธิ จิตต์รัตนธรรม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม



ฤกษ์ฤทธิ จิตต์รัตนธรรม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD FLOOD PROTECTION MEASURES AND SOLVING  
OF PATTAYA



RERKRIT CHITRATTANATHAM

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF ARTS IN POLITICAL SCIENCE  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ ฤกษ์ฤทธิ จิตต์รัตนธรรม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร  
ตันศิริคงคล)

..... ประธาน

(ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)

..... กรรมการ

(ดร.โชติสา ขาวสนิท)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร  
ตันศิริคงคล)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอียด)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

64910106: สาขาวิชา: -; ร.ม. (-)

คำสำคัญ: เมืองพัทยา, ความพึงพอใจ, มาตรการป้องกันและแก้ไข, น้ำท่วม, ประชาชน  
 วัตถุประสงค์ จิตต์รัศนธรรม : ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการ  
 ป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม. (PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD FLOOD PROTECTION  
 MEASURES AND SOLVING OF PATTAYA) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วิเชียร ดันศิริคงคล ปี  
 พ.ศ. 2567.

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไข  
 ปัญหาน้ำท่วม มีจุดประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพัทยาที่มีต่อมาตรการมาตรการ  
 ป้องกันและการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในเขตพัทยา 2.เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนใน  
 เมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและการแก้ไขปัญหาน้ำท่วม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ  
 อาชีพ รายได้ และการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ประชาชนในเมืองพัทยาประชาชนในเมืองพัทยากรอบคลุม  
 พื้นที่อำเภอบางละมุง ประกอบด้วย 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองปรือ ตำบลห้วยใหญ่ ตำบลหนองปลาไหล  
 และตำบลนาเกลือ ที่มีสิทธิ์ในการเลือกตั้งจำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ  
 ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่  
 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการสถิติแบบ One-Way ANOVAทดสอบสมมติฐานจะ  
 ใช้ และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD จากผลการศึกษา พบว่า 1.ความพึง  
 พอใจของประชาชนในพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
 น้อย เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นปัจจัย โดยเรียงอันดับมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งจับต้องได้และด้าน  
 ความเอาใจใส่ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและอยู่ในอันดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ในอันดับถัด  
 มาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับน้อย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ และอันดับที่  
 ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการรับประกัน อยู่ในระดับน้อย และ 2.ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ  
 อายุ และระดับการศึกษา ที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ไม่  
 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนอาชีพและเขตที่อยู่ใน  
 เมืองพัทยา ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกัน อย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะทางการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เห็นว่าทาง  
 เมืองพัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ควรพัฒนามาตรการ  
 ต่างๆ โดยเฉพาะการรับประกัน ในแจกแจงรายละเอียดข้อมูลงบประมาณและปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนด  
 ไว้ เพื่อสร้างความไว้วางใจและส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่

64910106: MAJOR: -; M.A. (-)

KEYWORDS: PATTAYA, SATISFACTION, DEFENSIVE MEASURE, FLOOD, PEOPLE

RERKRIT CHITRATTANATHAM : PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD  
FLOOD PROTECTION MEASURES AND SOLVING OF PATTAYA. ADVISORY  
COMMITTEE: VICHIE N TANSIRIKONGKHON, Ph.D. 2024.

This research aimed to 1.study the people's satisfaction toward flood protection and solving of Pattaya, and 2. to compared the public satisfaction toward flood protection and solving of Pattaya, classified by personal factors such as gender, age, education, occupation, and respondent address in Pattaya. The sample of this research were amount 399 people who are eligible voter and live in 4 subdistricts in Pattaya including Nong Prue, Huai Yai, Nong Pla Lai, and Na Kluea by surveyed through questionnaire. For the statistical analyses employed this research comprised percentage, mean, standard deviation, One-Way ANOVA for testing research hypothesis, and LSD test to compare the different of the means of the variable at a significance lower than 0.05. As the result, it can mention that 1. the overall of people's satisfaction toward flood protection and solving of Pattaya is low level by the high aspects which is tangible and empathy for moderate level and other aspects there are reliability, responsive, and assurance gain low level. 2.In comparison, no difference in the people's satisfaction toward flood protection and solving of Pattaya whether it be gender, age, and education significantly affected people's satisfaction toward flood protection and solving of Pattaya with the potential participation at the significance at level of 0.05. While. In contrast, it was found that there are different in occupation, and respondent address in Pattaya with the potential participation at the significance at level of 0.05. Furthermore, suggestions for this research It shows that Pattaya City and related agencies are involved in measures to prevent and solve flooding problems. Various measures should be developed. Especially the warranty to enumerate the details of the budget and perform duties as specified. To build trust and affect the satisfaction of the people in the area.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษาและคำชี้แนะ รวมถึงเจ้าของวรรณกรรมและงานวิจัยที่ปรากฏอยู่ในงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิเชียร ตันศิริคงคล ดร. โชติสา ขาวสนิท ดร.ไพฑูรย์ โภธิสว่าง และดร.สรชัย ศรีนิศานต์สกุลข ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ การพิจารณาตรวจสอบข้อผิดพลาดต่างๆ ของงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ถ่ายทอดความรู้ และน.ส. ปณิตดา แฉ่งสงวน เจ้าหน้าที่บริการงานทั่วไปคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการช่วยเหลือด้านต่างๆและติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คุณวีรวัฒน์ คำชาย อดีตรองนายกเมืองพัทยา และคุณบดินทร์ ธวัชไพบุลย์ วิศวกรโยธาปฏิบัติกร ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลโครงการการจัดการน้ำท่วมของเมืองพัทยา ขอขอบพระคุณ โรงแรมฟลิปเปอร์ต ลอดจ์ โรงแรมชันไฮน์ รีสอร์ท และโรงแรม ที่ให้ความช่วยเหลือในการกระจายและรวบรวมเก็บแบบสอบถาม

สุดท้ายขอขอบพระคุณ น.ส.พิมพิศา จิตต์รัตนธรรม ที่คอยความช่วยเหลือและวิเคราะห์ข้อมูล และขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกในครอบครัวผู้วิชัย ที่คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนมาโดยตลอด รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่มีส่วนให้งานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ฤกษ์ฤทธิ จิตต์รัตนธรรม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของวิจัย .....	3
นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขปัญหาน้ำท่วม.....	10
ข้อมูลพื้นฐานเมืองพัทยา .....	16
มาตรการป้องกันน้ำท่วมของเมืองพัทยา.....	18
วิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	35

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	37
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	41
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	41
ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน .....	43
ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ .....	50
ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	52
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	59
สรุปผลการวิจัย .....	59
อภิปรายผลการวิจัย .....	61
ข้อเสนอแนะ .....	64
บรรณานุกรม .....	66
ภาคผนวก .....	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	75

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในพัทธา จังหวัดชลบุรี .....	17
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....	35
ตารางที่ 3 การสุ่มตัวอย่างการวิจัยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยมีสัดส่วน ( Proportional Stratified Sampling ) .....	37
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	41
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	41
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกอาชีพ.....	42
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทธา .....	43
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทธาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม .....	43
ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่จับต้องได้ .....	44
ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความน่าเชื่อถือ.....	46
ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการตอบสนอง .....	47
ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเอาใจใส่ .....	48
ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับประกัน.....	49
ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ .....	50

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับความพึงพอใจต่อมาตรการ ป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา.....	52
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจต่อมาตรการ ป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา.....	53
ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อ มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา.....	53
ตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์อาชีพ กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา .....	54
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่ม ความสัมพันธ์อาชีพ กับความพึงพอใจต่อมาตรการ ป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา.....	55
ตารางที่ 21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์เขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยา กับความพึงพอใจ ต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา.....	56
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่ม ความสัมพันธ์เขตที่อยู่ในพัทยา กับความพึงพอใจ ต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา.....	57
ตารางที่ 23 สรุปผลสมมุติฐาน.....	58

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 การจำแนกกลุ่มพื้นที่จัดการน้ำท่วม แผนหลักการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและการระบายน้ำ พื้นที่ชุมชนพัทธาและพื้นที่ต่อเนื่อง (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2561).....	19
ภาพที่ 2 ข้อมูลภาพรวมมาตรการแก้ไขแบบเร่งด่วน .....	21
ภาพที่ 3 แผนที่โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนนเลียบริมทางรถไฟฝั่งตะวันออก ระยะที่ 1 .....	22
ภาพที่ 4 ภาพรวมแผนโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนนเลียบริมทางรถไฟฝั่งตะวันออก ระยะที่ 1 (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2561).....	23
ภาพที่ 5 แผนการขยายสระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ห้วยใหญ่.....	24
ภาพที่ 6 หนังสืออนุญาตขยายสระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ห้วยใหญ่.....	24
ภาพที่ 7 ภาพรวมโครงการระยะเร่งด่วนของกรมโยธาธิการและผังเมือง (กรมโยธาธิการและผัง เมือง, 2561).....	25
ภาพที่ 8 ข้อมูลภาพรวมมาตรการแก้ไขแบบระยะกลางและระยะยาว .....	26
ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาน้ำท่วมหรืออุทกภัยเป็นหนึ่งในปัญหาหลักๆของประเทศไทยที่มักจะประสบในหลายภูมิภาคอยู่บ่อยครั้ง โดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในช่วงฤดูฝนของทุกปีและมีแนวโน้มที่จะมีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ถ้าหากในพื้นที่นั้นๆเมื่อมีฝนตกในปริมาณมากและตกอย่างต่อเนื่องดังนั้นการเกิดอุทกภัยในแต่ละครั้งจะส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ได้แก่ ต่อการดำรงชีวิตของผู้อยู่อาศัย ทำให้การจราจรหรือการสัญจรติดขัด การสร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินและอาจส่งผลเสียในวงกว้าง รวมถึงส่งผลเสียต่อสุขภาพและสุขอนามัยของชุมชน เพราะสถานะน้ำท่วมขังในระยะเวลาอันยาวนานยังเป็นสาเหตุให้เกิดเชื้อโรคและพาหะที่มากับน้ำท่วมจากการพัดพามาขยะและสิ่งปฏิกูลตามที่ต่างๆแพร่กระจายออกไป

นอกจากนี้ เขตการปกครองพิเศษในจังหวัดชลบุรีอย่างเมืองพัทยา ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมและได้รับความสนใจจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่ขึ้นชื่อเรื่องชายหาดที่สวยงาม สถานบันเทิงยามค่ำคึกคักที่มีชีวิตชีวา และกิจกรรมสันทนาการต่างๆ แม้ว่าจะได้รับความนิยมแต่เมืองพัทยาก็ประสบกับปัญหาน้ำท่วมเป็นประจำและมีแนวโน้มที่จะเกิดการเกิดน้ำท่วมอย่างรุนแรงในอนาคต เนื่องจากสภาพภูมิประเทศที่เป็นเนินเขาสลับกับที่ราบ และทางระบายน้ำที่สำคัญของเมืองพัทยา ได้แก่ คลองกระทิงลาย คลองนาเกลือ คลองปีกหลับ คลองนกยาง คลองเสือเผี้ยว คลองพัทยาใต้ และคลองห้วยใหญ่ ถูกบดบังโดยชุมชน จึงเป็นเหตุให้คลองตื้นเขินและแคบลงจากอดีต จากการก่อสร้างตึกและที่อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง รวมถึงการลักลอบนำขยะมาทิ้งในพื้นที่ทางระบายน้ำหลายแห่ง ทำให้ส่งผลต่อการระบายน้ำในเมืองพัทยาลดลง หากในช่วงฤดูฝนมีปริมาณน้ำฝนเป็นจำนวนมากกว่า 40 มิลลิเมตร เมืองพัทยาจะประสบปัญหาน้ำท่วมเมืองพัทยา ทำให้การไหลระบายน้ำลงสู่ชายหาดพัทยาไม่ทันและเกิดการน้ำท่วมขังสูงประมาณ 30-75 เซนติเมตร (นพวรรณ พึ่งพา,2565) จนเป็นปัญหาซ้ำซากที่สร้างความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐานและส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของผู้อยู่อาศัยเป็นอย่างมาก ไม่ใช่แค่ภายในเมืองพัทยา แต่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย จากปัญหาดังกล่าวนี้ทางเมืองพัทยาก็ได้มีมาตรการในป้องกันน้ำท่วมและแนวทางแก้ไขต่างๆ และพบว่ามีการนำบางมาตรการมาปรับใช้ในเมืองแล้ว แต่ก็ไม่เป็นที่ราบแน่ชัดว่ามาตรการและแนวทางแก้ปัญหานั้นมีผลในการแก้ไขปัญหาหรือไม่และอาจทำให้เกิดคำถามจากประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจในเมืองพัทยา

จากที่มาและความสำคัญเหล่านี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและอยากทราบว่า

1. จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม อยู่ในระดับใด
2. อะไรคือปัจจัยที่มีส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อมุ่งศึกษาเพื่อการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขในเมืองพัทยาและเพื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นต่อมาตรการเหล่านี้ ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพัทยาที่มีต่อมาตรการมาตรการป้องกันและการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในเขตพัทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและการแก้ไขปัญหาน้ำท่วม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และเขตตำบลที่อยู่ในเมืองพัทยา

### สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานว่า ประชาชนในเมืองพัทยาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้สามารถความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อมาตรการป้องกันน้ำท่วมและแนวทางการแก้ไขของเมืองพัทยาในปัจจุบัน ได้อย่างครอบคลุมขึ้นเพื่อประเมินประสิทธิภาพของมาตรการต่างๆ
2. ทำให้เห็นถึงข้อมูลที่จะนำไปพัฒนาและปรับใช้ในกระบวนการตัดสินใจในอนาคตสำหรับการจัดการกับความเสี่ยงของน้ำท่วมเรื้อรังในเมืองพัทยา
3. สามารถเป็นข้อมูลเชิงกรณีศึกษาในการนำแนวทางจากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการดำเนินงานในเมืองอื่นๆที่ประสบปัญหาคล้ายกัน

### ขอบเขตของวิจัย

1. ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการศึกษาการวิจัยนี้ การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจะอยู่เดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2566
2. ขอบเขตด้านพื้นที่: พื้นที่ตำบลในเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ตำบลหนองปรือ ตำบลห้วยใหญ่ ตำบลหนองปลาไหล ตำบลนาเกลือ
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา: การศึกษานี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของของชาวเมืองพัทยาที่มีต่อระดับความพึงพอใจมาตรการป้องกันน้ำท่วมและแนวทางแก้ไขที่มีอยู่ปัจจุบันรวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมาตรการลดความเสียหายจากน้ำท่วมของเมือง จึงได้มีการตั้งตัวแปร ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตพื้นที่ของผู้อยู่อาศัยในเมืองพัทยา

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา โดยนำยึดแนวคิด “SERQUAL” ซึ่งเป็นแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นปัจจัยหลักในการศึกษาความพึงพอใจของคนในพื้นที่

ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อประชาชน (Responsiveness) 4. การเอาใจใส่ (Empathy) และ 5. การรับประกัน (Assurance)

### นิยามศัพท์

เมืองพัทยา (Pattaya) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษและมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการบริการสาธารณะ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขมาตรการน้ำท่วม โดยนำแนวคิดการประเมินคุณภาพการ “SERQUAL” หรือ “Service Quality” ของ Prarasurman, et al ในปี 2533 มาวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานเมืองพัทยาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมนี้ อันมีปัจจัย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) สิ่งจับต้องได้ (Tangible) (2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อประชาชน (Responsiveness) (4) การเอาใจใส่ (Empathy) (5) การรับประกัน (Assurance)

มาตรการป้องกันและแก้ไข (Defensive Measure) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติในการลดความเสียหายและแก้ไขปัญหาต่อชุมชนและผู้อยู่อาศัย โดยการออกแบบสภาพทางกายภาพให้เอื้ออำนวยต่อการระบายน้ำออกจากพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

น้ำท่วม (Flood) หมายถึง ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติที่มีน้ำนองขึ้นมาบนผิวดินเป็นเวลานานในเมืองพัทยา ก่อให้เกิดความยากลำบากในการสัญจร การอยู่อาศัย หรือ ทำให้พื้นที่ไม่สามารถใช้งานได้ ตามปกติเมื่อเกิดน้ำท่วมในพื้นที่นั้นก็แสดงว่าน้ำฝนไม่สามารถระบายออกจากพื้นที่ได้ทันทั่วถึง

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่อง“ความพึงพอใจของประชาชนในพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

ข้อมูลพื้นฐานเมืองพัทยา

มาตรการป้องกันน้ำท่วมของเมืองพัทยา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงเป็นจำนวนมากและมีการจัดแบ่งในหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นทางผู้วิจัยได้จัดแบ่งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ได้แก่ ความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ

##### 1.ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือ ความพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยมีความหมายดังนี้

จากราชบัณฑิตยสถาน (2562) ได้ระบุว่าเป็นผลแสดงทัศนคติที่เป็นนามธรรม และความรู้สึกของบุคคลที่แตกต่างกันไปต่อสถานประกอบการหรือพฤติกรรมต่างๆตามประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจสามารถทำให้เห็นได้ชัดถึงความปรารถนา ก่อให้เกิดความอึดอ้อมใจการบรรลุเป้าหมายที่ข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น ซึ่งมีความเป็นไปได้ทั้งทางบวกและลบ ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นๆ

โดยตรงตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาของ Chaplin (1968) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอการรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

Wallerstein (1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่า มีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจ

พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จิระศักดิ์ ทัพผา (2563) ได้อธิบายว่า เป็นสิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

Kotler (2003) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับของความรู้สึกของบุคคลที่จะแสดงความยินดี หรือแสดงความผิดหวังอันที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการหรือความคาดหวัง

ชลธิชา ชุมอินทร์, ศิริรัตน์ อินทรรัตน์, สุธิมาภรณ์ วินฉ้วน, ชีรภัทร ปานดา, อภิญญา นุ้ยผุด, ฮาซันอักกริม ดงนะเค็ง (2564) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลแสดงทัศนคติหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมา เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจนั้นจะมีความแตกต่างกันไป ทำให้ผลลัพธ์มีความไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ขึ้นอยู่กับค่านิยม ประสบการณ์ และปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลถึงความคาดหวังต่อบุคคลนั้นๆ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม จึงขอสรุปความหมายของมาตรการนี้ว่า เป็นการที่ประชาชนในพัทยา

แสดงทัศนคติที่มีต่อการดำเนินมาตรการและโครงการต่างๆของทางเมืองพัทยา ในการลดความเสียหายจากปัญหาน้ำท่วม

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นๆ จะมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถกดดันมากพอจนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งมีความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือน (Kotler & Armstrong, 2002) ดังนั้นทางผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจจากจากคิดต่างๆ ในการนำมาปรับใช้กับหัวข้อการวิจัยนี้ ได้แก่ ทฤษฎี E.R.G ของ Alderfer

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากแรงจูงใจเป็นลำดับขั้นจากลำดับที่ต่ำสุดจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนถึงจะขึ้นไปแรงจูงใจลำดับต่อไป ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มาตอบสนองร่างกายของมนุษย์ให้ดำรงอยู่ต่อไปได้ อย่างปัจจัย 4 ได้แก่ ความต้องการอาหาร ที่พักอาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค หากไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นนี้ความต้องการอื่นๆ ของมนุษย์ก็จะยังไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการขั้นนี้ให้เพียงพอก่อนจะไปขั้นต่อไปได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยของตนเองและทรัพย์สิน เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ต่อมาก็เกิดความต้องการรักษาชีวิตต่อตนเอง ทรัพย์สินตนเอง ให้มั่นคงปลอดภัย หากไม่ได้รับการตอบสนองในความต้องการความมั่นคงปลอดภัยที่เพียงพอจะทำให้เกิดความหวาดกลัวซึ่งสามารถเกินได้ตั้งแต่ระดับความหวาดกลัวจากเล็กน้อยไปถึงมากที่จะส่งผลให้มีความผิดปกติและความไม่พึงพอใจ

3. ความต้องการมีศักดิ์ศรีจากตนเองและผู้อื่น (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นเจ้าของ เช่น มีกลุ่มเพื่อน มีครู มีโรงเรียน มีครอบครัว มีที่ทำงาน และความต้องการที่จะถูกได้รับความสนใจและได้รับความรักจากผู้อื่น เช่น ต้องการที่จะมีคนห่วงใยตนเอง ต้องการที่จะห่วงใยคนอื่น

4. ความต้องการจากตนเองและผู้อื่น (Esteem Needs from, oneself and others) เป็นความต้องการแสวงหาและรักษาศักดิ์ศรีเกียรติยศทั้งที่ตนเองสำนึกและคนอื่นกล่าวยกย่องชื่นชม เช่น ความต้องมีเกียรติ มีหน้าตาในสังคม ความต้องการมีชื่อเสียง ซึ่งสิ่งสำคัญคือ ความรู้สึกนับถือและเคารพในตนเอง และการได้รับการนับถือจากผู้อื่นอย่างจริงจัง

5. ความต้องการเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ (Self-actualized needs) เป็นความต้องการตระหนักถึงความสามารถของตนเองและปฏิบัติตาม ความสามารถของตนจนสุดความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของบุคคลอื่นและของสังคมเป็นสิ่งสำคัญ โดยมนุษย์มีจุดมุ่งหมายในชีวิตเพื่อให้ถึงลำดับขั้นนี้ เพื่อที่จะเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ (Self-actualized Person)

จากทฤษฎีตามลำดับขั้นนี้ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้นจำเป็นต้องเป็นลำดับขั้นเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ในการดำเนินชีวิตเป็นอันดับแรกให้เกิดความพึงพอใจ จึงจะสามารถตอบสนองในขั้นต่อไปได้ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย การมีศักดิ์ศรีจากตนเองและผู้อื่น ความต้องการจากตนเองและผู้อื่น และความต้องการเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถของตนเองอย่างสุดความสามารถเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม เป็นขั้นที่มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะถึง

ดังนั้นจากทฤษฎีกับหัวข้อของการวิจัยนี้ สามารถเห็นได้ชัดว่า การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนชาวพญาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญมากที่สุดนั่นคือ ความต้องการด้านสรีรวิทยา ซึ่งเป็นความต้องการที่อยู่อาศัย การดำเนินชีวิตและการทำมาหากินของประชาชนในพญา และสามารถเชื่อมโยงกับความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินจากภัยน้ำท่วม ทั้งนี้จึงมีการออกมาตรการป้องกันน้ำท่วมเพื่อลดความเสียหายจากภัยนี้และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองต่อปัจจัยความต้องการทั้ง 2 นี้ เพื่อดำเนินความต้องการในขั้นต่อไปของแต่ละบุคคล

ทฤษฎี E.R.G ของ Alderfer (อ้างถึงใน รัตนพร สุขะวรรณ, 2563) ได้อธิบายว่า ความต้องการที่มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของมนุษย์นั้นมีหลายอย่างและสามารถเกิดขึ้นได้พร้อมกัน โดยความต้องการนั้นมี 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. ความต้องการดำเนินชีวิต (Existence needs, E) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งการทางกายภาพและวัตถุเพื่อจะได้ดำรงชีวิตอยู่ต่อไปได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยา เครื่องนุ่งห่ม รวมไปถึง

ถึงค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยต่อสุขภาพ การรักษาชีวิต และทรัพย์สินของตนเอง ซึ่งคล้ายกับความต้องการทางสรีรวิทยาและความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs, R) เป็นความต้องการของสังคม เช่น การได้รับความยอมรับจากผู้อื่น การรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การมีชื่อเสียง การได้รับยกย่องจากสังคม

3. ความต้องการด้านเจริญเติบโต (Growth, G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภูมิใจในตนเอง การเข้าใจในตนเอง และการใช้ทรัพยากรอย่างเต็มที่

จาก ทฤษฎี E.R.G ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยของความต้องการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของมนุษย์ โดยที่ไม่ต้องตอบสนองตามลำดับชั้นเหมือนแนวคิดของ Maslow ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. ความต้องการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นปัจจัย 4 และความปลอดภัยเพื่อความอยู่รอด 2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ในการได้รับความสนใจและการร่วมมือในการดำเนินการเพื่อการยอมรับจากคนอื่น ๆ 3. ความต้องการด้านเจริญเติบโต ที่จะสามารถพัฒนาและใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

ซึ่งในการศึกษา ด้านความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วม มีแนวโน้มที่ตรงกับความต้องการ ในการดำเนินชีวิตมากที่สุด เช่นเดียวกับทฤษฎีของ Maslow ในข้างต้น คือ ในแง่ของความต้องการของความมั่นคงในการอยู่รอดและความปลอดภัยในการดำรงชีวิต การทำงาน และการรักษาทรัพย์สินไม่ให้เสียหายจากปัญหาน้ำท่วม โดยที่ไม่ต้องตอบสนองตามลำดับชั้น

### 3. การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำให้หลายรูปแบบ จากงานวิจัยต่างๆ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจแบบทางตรง ซึ่งต้องใช้เทคนิคและวิธีการที่ดีในการใช้กับผู้สัมภาษณ์ถึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริงและตรงประเด็นกับหัวข้อที่กำหนดไว้ และเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้เลือกตอบ โดยคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ลักษณะการ สถานที่ ระยะเวลา หรือคำถามอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ในการเก็บข้อมูลนั้น

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นการพูดจา กิริยา ท่าทาง แต่ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน จึงจะสามารถ ประเมินถึงความพึงพอใจของบุคคลได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการรับบริการ นั้น สามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของ การวัดด้วย จะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพหรือน่าเชื่อถือได้

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ในการทำวิจัยมีหลากหลายวิธี ไม่ว่าจะ เป็น การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม และการสังเกต ดังนั้นในการทำวิจัยนี้ จะใช้ในการใช้ แบบสอบถามเป็นหลัก เพื่อช่วยประเมินระดับความพึงพอใจที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและมีความ สะดวกรวดเร็ว ในการนำข้อมูลในการวิเคราะห์ นอกจากนี้มีการเสริมด้วยการสัมภาษณ์ เพื่อช่วย เติมเต็มข้อมูลและข้อเท็จจริงให้แก่การวิจัยนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

นอกจากนี้จากจุลสาร สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา (2556) น้ำท่วมเป็นปรากฏการณ์ ทางธรรมชาติที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการเกิดได้ แต่สามารถหาวิธีลดความรุนแรงและความ เสียหายที่จะเกิดขึ้นได้ โดยนำมามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม จากการศึกษาและเข้าใจใน ผลกระทบจากน้ำท่วมที่มีต่อชุมชน สังคม เศรษฐกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณลุ่ม แม่น้ำและพื้นที่น้ำท่วม มาแล้วนำมาหาวิธีและนำไปปรับใช้เป็นมาตรการและ โครงการต่างๆ เพื่อ การเตรียมพร้อมให้แก่ประชาชนและบรรเทาปัญหาของภัยพิบัตินี้

1. พระราชดำริในการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมต่างๆของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

จากทฤษฎีการแก้ปัญหาน้ำท่วม อันเนื่องมาจากพระราชดำริตามแนวการบริหารจัดการ ด้านน้ำท่วมล้น (Flood Management) โดยทรงวิเคราะห์จากลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ ที่ประสบ ปัญหาน้ำท่วมและทรงคำนึงถึงการเลือกใช้วิธีต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของท้องที่และ สมรรถนะของกำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ ตลอดจนการดูแลงบประมาณค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วยกับ วิธี ต่างๆ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานพระราชดำริในการแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ได้แก่

1. การสร้างคันกั้นน้ำ การป้องกันน้ำท่วมแบบวิธีดั้งเดิมตั้งแต่โบราณ โดยการก่อสร้างคันดินกั้นน้ำขนาดที่เหมาะสมกับเนื้อที่ ที่สามารถจะขนานตามลำน้ำห่างจากตลิ่งพอสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้ล้นตลิ่ง

2. การก่อสร้างทางผันน้ำ ในการช่วยผันน้ำทั้งหมด หรือบางส่วนที่ล้นตลิ่งท่วมท้นให้ออกไป โดยการขุดคลองสายใหม่ที่สามารถเชื่อมต่อกับลำน้ำที่มีปัญหาน้ำท่วม เพื่อช่วยในการระบายน้ำไปตามทางผ่านน้ำที่ขุดขึ้นใหม่ให้ไปลงลำน้ำสายอื่น หรือออกสู่ทะเลตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการสนองพระราชดำริวิธีนี้ จะดำเนินการ โดยกรมชลประทาน และกรมโยธาธิการและผังเมือง ในการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของประชาชนในพื้นที่

1. การปรับปรุงและตกแต่งสภาพลำน้ำ เพื่อการบรรเทาน้ำท่วมทะเล็ก และระบายน้ำให้ไปตามลำน้ำสะดวกหรือช่วยให้กระแสน้ำไหลเร็วยิ่งขึ้นนั้น จะสามารถช่วยลดความเสียหายจากน้ำท่วมขังได้ เช่น การขุดลอกลำน้ำตื้นเขินเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำ การตกแต่งดินตามลาดตลิ่งให้เรียบเพื่อลดอุปสรรคในทางเดินน้ำ การกำจัดวัชพืชผักตบชวา และเรือทำลายสิ่งกีดขวางทางน้ำไหลให้ออกไปจนหมด หากลำน้ำมีความคดโค้งมากก็ให้หาแนวทางขุดคลองใหม่เป็นลำน้ำสายตรง เพื่อให้ลำน้ำไหลสะดวก

2. โครงการแก้มลิง เป็นโครงการที่สามารถกักเก็บน้ำที่ไหลมาจากน้ำท่วมเหนือจากลำน้ำต่างๆ มาไว้ในพื้นที่ได้เป็นจำนวนมากและช่วยส่งเสริมในการประกอบอาชีพของเกษตรกรได้อีกด้วย โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานแนวพระราชดำริให้มีระบบการบริหารจัดการด้านน้ำท่วมในวิธีการที่ตรัสว่า แก้มลิง ซึ่งได้ประยุกต์มาจากพฤติกรรมของงูลิง ซึ่งได้พระราชทานพระราชอรรถธิบายว่า ลิง โดยทั่วไปถ้าเราส่งกล้วยให้ ลิงจะรีบปอกเปลือกแล้วเอาเข้าปากเคี้ยวและเก็บกล้วยเอาไว้ที่กระพุ้งแก้มได้เกือบทั้งหัว โดยจะเอาไว้ในแก้มก่อนแล้วจึงนำมาเคี้ยวบริโภคน้ำและกลืนเข้าไปในภายหลัง จึงเปรียบเทียบได้กับเมื่อเกิดน้ำท่วมก็ขุดคลองต่างๆ เพื่อชักน้ำให้รวมกันแล้วนำมาเก็บไว้เป็นบ่อพักน้ำ อันเปรียบได้กับแก้มลิง แล้วจึงระบายน้ำออกในพื้นที่ต่อไปและยังช่วยเกษตรกรในการกักเก็บน้ำเพื่อนำไปใช้ในการเพาะปลูก หรือในยามขาดแคลนน้ำ โครงการนี้จะมีประสิทธิภาพตามแนวพระราชดำริขึ้นอยู่กับการศึกษาสถานที่ที่จะนำเป็นบ่อพัก และวิธีการชักน้ำท่วมไหลเข้าสู่บ่อพักน้ำ และเส้นทางน้ำไหลที่สะดวกต่อการระบายเข้าสู่แหล่งที่ทำหน้าที่บ่อพักน้ำรวมถึงการระบายน้ำออกจากบ่อพักน้ำอย่างต่อเนื่อง

จากหลักการข้างต้น อันเป็นหลักทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารน้ำ เพื่อลดความเสียหายจากน้ำท่วมทั้งหมดนี้ ได้มีการเพิ่มเติมว่า ถ้าได้ดำเนินการในแนวทางที่กับแต่ละพื้นที่ที่ถูกต้องแล้ว จะต้องริบเร่งหาวิธีปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพต่อไปเรื่อย ๆ ในการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วม

## 2. ประเภทของมาตรการมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขน้ำท่วม

มาตรการและแนวทางแก้ไขน้ำท่วม หมายถึง แบบแผนในการดำเนินงาน แนวปฏิบัติ และอาจมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่กัน เพื่อลดความเสี่ยงจากความเสียหายจากน้ำท่วม พร้อมปกป้องชุมชนและทรัพย์สินจากผลกระทบนี้ (Dudley, 2560) ดังนั้นมาตรการเหล่านี้สามารถแบ่งได้สองประเภท ได้แก่ มาตรการใช้สิ่งก่อสร้าง และ มาตรการที่ไม่ใช้สิ่งก่อสร้าง

### 2.1 มาตรการสิ่งก่อสร้าง (Structural Measures)

มาตรการสิ่งก่อสร้างเป็นรูปแบบที่เกี่ยวเนื่องกับการวางแผนและสร้างสิ่งก่อสร้างในการกีดขวางทางกายภาพของน้ำในพื้นที่นั้นๆ ได้แก่ เขื่อน เขื่อนกั้นน้ำ และกำแพงกั้นน้ำโดยจุดประสงค์เพื่อกักเก็บน้ำและป้องกันไม่ให้น้ำเข้าสู่พื้นที่ที่มีประชากรมากเกินไป ซึ่งมีหน้าที่ที่ป้องกันน้ำท่วมแตกต่างกันตามแต่ละพื้นที่ ในการสร้างมาตรการนี้ยังต้องคำนึงถึงหัวข้อจากหนึ่งหรือหลายๆ ข้อดังต่อไปนี้ มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการบรรเทาน้ำท่วม ได้แก่

1. การลดอัตราการไหลของน้ำโดยการ ใช้วิธีต่างๆ เพื่อชะลอการไหลของน้ำ
2. การควบคุมปริมาณการไหลโดยกักน้ำไว้ในอ่างเก็บน้ำหรือแหล่งเก็บน้ำ เพื่อควบคุมปริมาณน้ำไม่ให้ไหลมากเกินไปโดยเฉพาะในช่วงน้ำท่วม
3. การกำจัดเส้นทางไหลของลำน้ำ โดยการสร้างพนังกั้นหรือคลอง
4. การปรับปรุงสภาพลำน้ำและสภาพการไหล เช่น การสร้างทางระบายน้ำอ้อมตัวเมือง เพื่อลดระดับความสูงของน้ำในลำน้ำสายหลัก

### 5. การระบายน้ำออกจากลำน้ำที่มีสถานะวิกฤต เช่น การใช้เครื่องสูบน้ำ

ดังนั้นสำหรับการนำมาตรการแบบสิ่งก่อสร้าง จะมีสิ่งสำคัญ คือ จะต้องเลือกใช้สิ่งก่อสร้างให้ตรงกับหัวข้อข้างต้นให้เหมาะสมกับสถานการณ์น้ำท่วมในพื้นที่ต่างๆ (สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา, 2556) เช่น เขื่อนกั้นน้ำคือเขื่อนที่สร้างขึ้นตามริมฝั่งแม่น้ำในการป้องกันน้ำท่วมจากแม่น้ำ หรือ กำแพงทะเลที่สร้างแนวตั้งตามแนวชายฝั่งเพื่อป้องกันน้ำขึ้นลงและน้ำท่วมชายฝั่ง ทำให้ในประเทศไทยมีมาตรการใช้สิ่งก่อสร้างต่างๆ ได้แก่ เขื่อน พนังกั้นน้ำ การปรับปรุงสภาพลำน้ำ เส้นทาง

น้ำท่วมเมือง พื้นที่ชะลอน้ำและแหล่งเก็บกักน้ำจากน้ำท่วม แก้มลิง และการปรับปรุงระบบระบายน้ำ ถึงแม้ว่ามาตรการสิ่งก่อสร้างจะมีประสิทธิภาพในการป้องกันน้ำทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ก็มีข้อเสียเรื่องงบประมาณที่สูงในการก่อสร้างและบำรุงรักษา ข้อจำกัดทางด้านเศรษฐกิจ ชุมชน และปัจจัยอื่นๆ

## 2.2 มาตรการไม่ใช่สิ่งก่อสร้าง (Non-Structural Measures)

มาตรการไม่ใช่สิ่งก่อสร้าง คือ การวางแผนการใช้ที่ดิน การจัดการพื้นที่น้ำท่วม และโปรแกรมการศึกษาสาธารณะ โดยไม่เน้นใช้สิ่งปลูกสร้างถาวรและอาจจะมีสิ่งก่อสร้างชั่วคราว เช่น กำแพงกั้นน้ำ กระจสบทราย ทำให้มาตรการนี้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย การประเมินเพื่อตัดสินใจที่ถูกวางแผนมาเพื่อลดความเสี่ยงของน้ำท่วมและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับมือปัญหานี้ ได้แก่ มาตรการแนวทางปฏิบัติ นโยบาย การอบรม การกำจัดพื้นที่ และโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงของน้ำท่วม โดยมาตรการนี้จะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าและมีประโยชน์ในหลายๆด้าน รวมถึงการช่วยเพิ่มศักยภาพการรับรู้และการเตรียมพร้อมของประชากรให้ดียิ่งขึ้น มาตรการนี้ สามารถแบ่งได้ 2 แบบ ได้แก่

1. มาตรการที่พยายามทำให้เกิดน้ำท่วมยากขึ้น จะช่วยในการดำเนินการ ด้านการจัดการใช้สอยดิน การวางผังเมือง การควบคุมสิ่งปลูกสร้างและขยายเมือง การเวนคืนที่ดินและรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างบริเวณทางน้ำท่วม

2. มาตรการลดผลกระทบจากน้ำท่วมโดยช่วยให้ประชาชนได้รับความเสียหายและมีผลกระทบน้อยลง จากการให้ความรู้และข้อมูลสาธารณะ การปรับเปลี่ยนสภาพน้ำท่วม การอพยพออกจากพื้นที่ และแผนการรับมือต่างๆที่เกี่ยวข้องในการรับมือ บรรเทาทุกข์หรือประกันภัยหลังน้ำท่วม นอกจากนี้มีระบบเตือนภัยล่วงหน้า ระบบที่ตรวจสอบจากสภาพแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศเพื่อคาดคะเนและแจ้งข่าวเตือนประชาชนล่วงหน้าเกี่ยวกับระดับน้ำท่วมที่จะมาถึง จากการกระจายข่าวผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชากรในท้องถิ่นรับรู้และเตรียมพร้อมรับมือกับน้ำท่วมจากมาตรการที่ได้กำหนดไว้เบื้องต้น โดยเฉพาะขั้นตอนการอพยพล่วงหน้า

การดำเนินการตามมาตรการเหล่านี้ มีบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบของปัญหาน้ำท่วมในชุมชน ทั้งมาตรการสิ่งก่อสร้างและไม่ใช่สิ่งก่อสร้างสามารถเลือกใช้มาตรการเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ได้ด้วยกันได้ เพื่อประสิทธิภาพในการบรรเทาน้ำท่วมให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามมาตรการทั้งสองจะมีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการเลือกมาตรการที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญในการ

ปฏิบัติการ โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยสองอย่างคือ การเข้าใจยอมรับในการเกิดน้ำท่วมและการตอบสนองจากทั้งภาครัฐและภาคประชาชนในการดำเนินตามมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมต่างๆ

### พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550

ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 โดยสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้กำหนดมาตรการ เพื่อวางรากฐานการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้สิทธิ องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดที่เกี่ยวข้องแนวการปฏิบัติเพื่อป้องกันสาธารณภัย รวมถึงน้ำท่วม ซึ่งสามารถ เป็นหลักการแก้ไขมีความเป็นเอกภาพและมีการมอบหมายงานตามคำสั่งที่ชัดเจน ซึ่งบทบาทที่เห็นได้ จาก มาตรา 12 มาตรา 15 มาตรา 16 และมาตรา 18 มีดังนี้

มาตรา 12 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติตามมาตรา 11 (1) อย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญต่อไปนี้

1. แนวทางมาตรการและงบประมาณที่จำเป็น ต้องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
2. แนวทางและวิธีการในการให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น เฉพาะที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าและระยะยาวเมื่อเกิดสาธารณภัย รวมถึงการอพยพประชาชน หน่วยงานของ รัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย การดูแลเกี่ยวกับสาธารณสุข และการ แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารและการสาธารณูปโภค
3. หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในการดำเนินการตาม 1. และ 2. และวิธีการให้ได้มาซึ่งงบประมาณเพื่อการดำเนินการดังกล่าว
4. แนวทางในการเตรียมพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้และ จัดระบบการปฏิบัติการในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการฝึกบุคลากรและ ประชาชน
5. แนวทางในการ ช่อมแซม บูรณะ ฟื้นฟู และ ให้ความช่วยเหลือประชาชนภายหลังที่ สาธารณภัยสิ้นสุด

มาตรา 15 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บัญชาการจังหวัด รับผิดชอบในการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยในเขตจังหวัด โดยมีอำนาจ หน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ซึ่งต้องสอดคล้องกับแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ
2. กำกับดูแลการฝึกอบรมอาสาสมัครขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้จัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะ และสิ่งอื่นๆ เพื่อใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามที่กำหนดในแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด
4. ดำเนินงานให้หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การสงเคราะห์ เบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย หรือผู้ได้รับภัยอันตรายหรือเสียหายจากสาธารณภัยรวมตลอดทั้งการรักษา ความสงบเรียบร้อยและการปฏิบัติการใดๆ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บัญชาการและผู้อำนวยการกลางมอบหมาย เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม (3) (4) และ (5) ให้ผู้อำนวยการจังหวัดมีอำนาจสั่ง การหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งอยู่ในจังหวัด ให้ดำเนินงานในการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด และมีอำนาจสั่งการ ควบคุม และกำกับดูแล การปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าพนักงานและอาสาสมัครให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 16 แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตามมาตรา 15 (1) อย่างน้อย ต้องมีสาระสำคัญตามมาตรา 12 และสาระสำคัญอื่นดังต่อไปนี้

1. การจัดตั้งศูนย์บัญชาการเฉพาะกิจเมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้น โครงสร้างและผู้มีอำนาจสั่ง การ ด้านต่าง ๆ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. แผนและขั้นตอนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และยานพาหนะ เพื่อใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. แผนและขั้นตอนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดให้มีเครื่องหมายสัญญาณ หรือสิ่งอื่นใด ในการแจ้งให้ประชาชนได้ทราบถึงการเกิดหรือจะเกิดสาธารณภัย

#### 4.แผนปฏิบัติการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแผนการประสานงานกับองค์การสาธารณกุศล

มาตรา 18 ให้นายกองกิจการบริหารส่วนจังหวัดเป็นรองผู้ว่าราชการจังหวัด มีหน้าที่ ช่วยเหลือผู้อำนวยการจังหวัดในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

#### ข้อมูลพื้นฐานเมืองพัทยา

เมืองพัทยาเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีระดับเทียบเท่าเทศบาลนคร จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 140 กิโลเมตร ตั้งอยู่บนฝั่งทะเลทางทิศตะวันออกของอ่าวไทย โดยแบ่งส่วนภายในเมืองออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ พัทยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ และหาดจอมเทียน มีพื้นที่ทั้งหมด 208.10 ตารางกิโลเมตร (130,062.50 ไร่) แบ่งเป็นพื้นดิน (รวมเกาะล้าน 58.84 ตารางกิโลเมตร (33,400 ไร่) พื้นน้ำ 154.66 ตารางกิโลเมตร (96,662.50 ไร่) เกาะล้าน 4.07 ตารางกิโลเมตร (2,543.75 ไร่) โดยมีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลบางละมุง และเขตเทศบาลตำบลหนองปลาไหล

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลหนองปลาไหลและ เขตเทศบาลหนองปรือ

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่และเขตเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

ทิศตะวันตก จรดอ่าวไทย เกาะล้าน เกาะสาก เกาะครก

การเมืองการปกครอง การบริหารเมืองพัทยา ประกอบด้วย

นายกเมืองพัทยา ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ.2542 ซึ่งมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับจากวันเลือกตั้ง

สภาเมืองพัทยา สมาชิกจำนวน 24 คน โดยมีวาระดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเมืองพัทยา 4 ปี นับจากวันเลือกตั้ง ซึ่งเลือกตั้งโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเมืองพัทยา ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ.2542 หลังจากการเลือกตั้งเสร็จสิ้นแล้วประกาศผล จะทำการเปิดประชุมเพื่อเลือกสมาชิกเป็นประธานสภาเมืองพัทยา 1 คน และ รองประธาน 2 คน เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินการกิจการอื่นๆตามข้อบัญญัติเมืองพัทยา ตามมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

ท้องที่เมืองพัทยาคครอบคลุมพื้นที่อำเภอบางละมุงบางส่วนจำนวน 4 ตำบล 17 หมู่บ้าน ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ ดังนี้

ตำบลหนองปรือ ครอบคลุมพื้นที่เฉพาะบางส่วนของหมู่ที่ 5,6,9-13

ตำบลห้วยใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่เฉพาะบางส่วนของหมู่ที่ 4

ตำบลหนองปลาไหล ครอบคลุมพื้นที่เฉพาะบางส่วนของหมู่ที่ 6 – 8

ตำบลนาเกลือ ครอบคลุมพื้นที่เฉพาะบางส่วนของหมู่ที่ 1 – 7 ( หมู่7 ได้แก่ เกาะล้าน )

ประชาชนในเมืองพัทยาคครอบคลุมพื้นที่อำเภอบางละมุง ประกอบด้วย 4 ตำบลได้แก่ ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในพัทยา จังหวัดชลบุรี

	ชาย	หญิง	รวม
ตำบลหนองปรือ	29,609	37,308	66,917 คน
ตำบลห้วยใหญ่	62	79	141 คน
ตำบลหนองปลาไหล	1,101	1,258	2,359 คน
ตำบลนาเกลือ	22,301	24,768	47,069 คน

รวมจำนวนประชากรในพื้นที่จริง ประกอบด้วยประชากรชาย 53,073 คน ประชากรหญิง 63,413 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 116,486 คน (ที่มา งานทะเบียนราษฎรเมืองพัทยาข้อมูล ณ มกราคม 2566)

## มาตรการป้องกันน้ำท่วมของเมืองพัทยา

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการทำวิจัยในหัวข้อนี้ เพื่อเข้าใจในกระบวนการจัดการน้ำท่วมของเมืองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ สาเหตุการเกิดน้ำท่วมของเมืองพัทยา และแผนมาตรการแก้ไขของเมืองพัทยา

### 1. สาเหตุการเกิดน้ำท่วมของเมืองพัทยา

เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว แต่เกิดน้ำท่วมจนเป็นปัญหาที่เรื้อรังของชาวเมืองพัทยา ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงและส่งผลกระทบต่อในหลากหลายด้าน และมีจุดท่วมเป็นประจำที่รอรับการแก้ไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมืองพัทยา เช่น บนถนนสุขุมวิท ด้านหน้าสถานีตำรวจทางหลวงสาขาพัทยา ถนนพัทยาใต้ ถนนพัทยากลาง ถนนนาเกลือ ถนนในซอยบัวขาว ซอยเขาน้อย ถนนเส้นเรียบทางรถไฟ ถนนในซอยวัดสามัคคี ถนนในซอยบุญสัมพันธ์ ซอยเขาน้อย และซอยเนินพลับหวาน เป็นต้น

นายสนธิ คชวัฒน์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ชมรมนักวิชาการสิ่งแวดล้อมไทย ได้ออกมาชี้แจงถึง เหตุการณ์เมืองพัทยาที่ประสบน้ำท่วม ผ่านทางแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก (Facebook, 2564) ซึ่งประกอบด้วย 4 สาเหตุหลักๆ ได้แก่

1. สภาพภูมิประเทศของเมืองพัทยา เมืองพัทยามีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มสลับเนินเขา ทำให้มีลักษณะเป็นแอ่งบริเวณตอนกลางของพื้นที่เมืองพัทยา

2. ขยายตัวเมืองพัทยา มีการปลูกสร้างที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์เป็นจำนวนมาก ทำให้ทางระบายน้ำทางธรรมชาติทั้ง 7 แห่ง ประกอบด้วย คลองกระทิงลาย นาเกลือ นกยาง ปีกปลับ เสือเผี้ยว พัทยาใต้และคลองห้วยใหญ่ ส่วนใหญ่ตื้นเขินและแคบลงจากอดีต รวมทั้งคลองหลายแห่งมีการแอบเอาขยะมาทิ้ง ทำให้ไม่สามารถระบายน้ำได้ทันที โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนและพายุเข้า

3. ปัญหาท่อระบายน้ำ แม้มีการสร้างท่อระบายน้ำเพื่อบรรเทาปัญหาน้ำท่วม แต่ท่อระบายน้ำเดิมที่สร้างไว้มีขนาดเล็ก ไม่สามารถระบายน้ำได้ทันทั่วทั้งพื้นที่ ซึ่งทางระบายน้ำมีทางออกแค่ทางเดียว คือ สถานีสูบน้ำบริเวณปากทางพัทยาใต้ใกล้วอล์กิ้งสตรีท (Walking Street)

4. น้ำทะเลหนุน บางครั้งการเกิดภาวะน้ำทะเลหนุนในช่วงฝนตก ทำให้อ่างระบายน้ำฝนลงทะเลล่าไม่ได้จึงเอ่อท่วม ต้องรอการระบายในช่วงที่น้ำทะเลลงก่อน

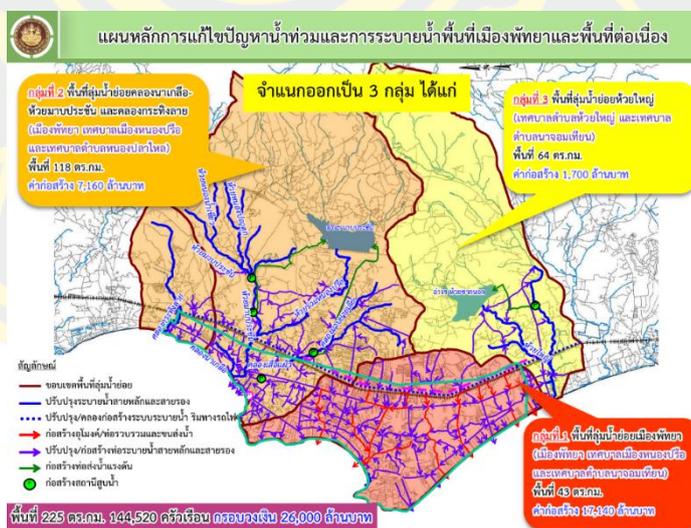
จากสาเหตุดังกล่าว เมืองพัทยาจะต้องเร่งวางแผนและปรับปรุงการระบายน้ำและมาตรการป้องกันเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งเรื่องการแก้ไขการบุกรุกคลอง การขุดลอกคลอง บำรุงคลอง และใช้

กฎหมายต่อผู้ทำผิดทั้งการแอบทิ้งขยะและรुकถ้ำคลองอย่างเด็ดขาด ตลอดจนวางผังการระบายน้ำใหม่ อาจทำเป็นอุโมงค์ระบายน้ำทะเลเป็นต้น

2. แผนมาตรการแก้ไขของเมืองพัทยา

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยาจาก แผนหลักการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยากรม โยธาธิการและวางผังเมือง และบทความการ สัมภาษณ์ของนายกเมืองพัทยา สนธยา คุณปลื้ม เกี่ยวกับการจัดการปัญหาน้ำท่วมโดย มาตรการต่างๆ โดยทางเมืองพัทยามีแผนหลักการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและการระบายน้ำพื้นที่ชุมชนพัทยาและพื้นที่ ต่อเนื่อง ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. พื้นที่ลุ่มน้ำย่อยเมืองพัทยา (พื้นที่ชุมชนหนาแน่นมาก)
2. พื้นที่ลุ่มน้ำย่อยคลองนาเกลือถึงห้วยมาบประชัน และคลองกระทิงลาย (พื้นที่ชุมชน หนาแน่นปานกลาง และชุมชนเมืองพัทยา)
3. พื้นที่ลุ่มน้ำย่อยห้วยใหญ่ (พื้นที่ชุมชนหนาแน่นน้อย และเทศบาลจอมเทียน



ภาพที่ 1 การจำแนกกลุ่มพื้นที่จัดการน้ำท่วม แผนหลักการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและการ ระบายน้ำพื้นที่ชุมชนพัทยาและพื้นที่ต่อเนื่อง (กรม โยธาธิการและผังเมือง, 2561)

ในการจัดการลดปัญหาและความเสียหายจากน้ำท่วมของเมืองพัทยา โดยมุ่งเน้นในการระบายน้ำ จากเขตพื้นที่ชุมชนสูงสู่ทะเลหรือลำเลียงน้ำเป็นหลัก เพื่อลดผลกระทบมากที่สุด นอกจากนี้แผนงานของ

เมือง มีหลักเกณฑ์ของการศึกษาของกรมโยธาธิการและผังเมือง ในการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและการระบายน้ำในเมืองพัทยา จะต้องสามารถรับฝนตกไม่น้อยกว่า 128 มิลลิเมตรต่อวัน ดังนั้นทางหน่วยงานได้แยกมาตรการ เป็น 2 แบบในการปฏิบัติการจัดการปัญหานี้ ประกอบด้วย มาตรการแก้ไขเร่งด่วน และ มาตรการแก้ไขระยะกลางและระยะยาว

## 2.1 มาตรการแก้ไขเร่งด่วน

มาตรการแก้ไขแบบเร่งด่วนนี้ จะเป็นการปฏิบัติการเพื่อบรรเทาทุกข์ให้แก่ประชาชนที่เป็นหลักการแก้ไขเฉพาะหน้าช่วงหลังฝนตกน้ำท่วม ซึ่งสามารถทำให้น้ำฝนไหลออกจากพื้นที่ท่วมขังในเมืองพัทยาให้เร็วที่สุด เข้าไปดูแลชาวบ้านตั้งแต่วันแรกและช่วยเหลือชุมชนให้เต็มที่ ได้แก่ การเร่งสูบน้ำที่ท่วมขังในชุมชนสู่ระบบการระบายน้ำ มีการระดมเครื่องสูบน้ำเข้าช่วยเหลือชุมชนต่างๆซึ่งเป็นอ่างรับน้ำพร้อมทีมและเจ้าหน้าที่สำนักการช่างสุขาภิบาลเมืองพัทยา ในการบรรเทาความเสียหายแก่ชุมชนที่เดือดร้อน นอกจากนี้เมืองพัทยามีการบังคับใช้ พ.ร.บ การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 อย่างเคร่งครัด หลังจากที่ผ่านมามีการถมดินก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างใหม่ ที่สูงกว่ากฎหมายกำหนดหรือไม่ได้ขออนุญาตจากทางเมือง ทำให้ส่งผลกระทบต่อชาวบ้านในชุมชนและหมู่บ้านบางแห่งกลายเป็นแอ่งกระทะหรือพื้นที่รับน้ำ ดังนั้นจึงมีการเริ่มดำเนินมาตรการนี้ในการรื้อถอนสถานที่รुक้าและปิดกั้นทางน้ำ ที่ได้สำรวจแล้ว มีจำนวนมากที่ก่อสร้างในพื้นที่สาธารณะหรือคลองในพัทยา และได้สั่งการรื้อถอนไปแล้วในพื้นที่ คลองพัทยาใต้ คลองนาเกลือ และที่อื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำในจุดที่เป็นปัญหาสำคัญทั่วเมืองพัทยา ดังนั้นการดำเนินงานของมาตรการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของน้ำท่วมพัทยาสามารถสรุปได้จาก ภาพ ดังนี้



## ภาพที่ 2 ข้อมูลภาพรวมมาตรการแก้ไขแบบเร่งด่วน

### 2.2 มาตรการแก้ไขระยะกลางและระยะยาว

นอกจากนี้ที่ระบายน้ำ ทางเมืองพัทยาได้มีการออกแบบและวางแผนการบริหารจัดการน้ำจากพื้นที่สูง เพื่อไม่ให้ไหลเข้าสู่เขตชุมชน โดยการวางโครงการมาตรการแบบสิ่งก่อสร้างต่างๆ และยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณอุดหนุนเฉพาะกิจของรัฐบาลมาใช้ในโครงการต่างๆ มาตรการแก้ไขระยะยาว และระยะกลางของเมืองพัทยา มีดังนี้

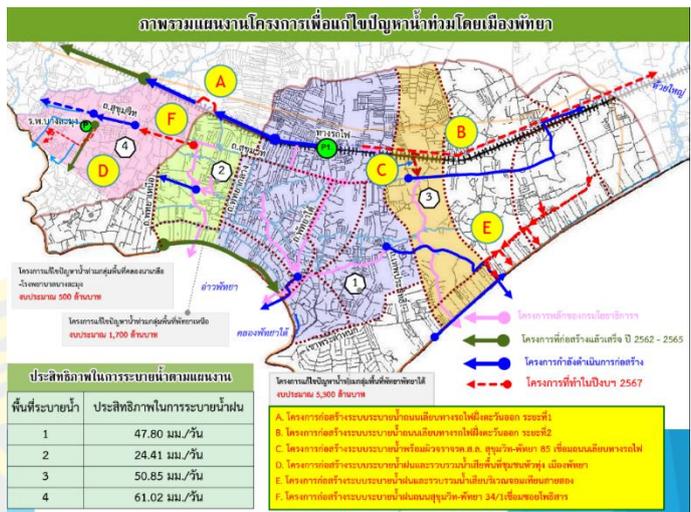
#### 2.2.1 โครงการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกลุ่มพื้นที่พัทยาใต้

การดำเนินโครงการนี้ จะเริ่มจากโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1 เป็นการวางท่อระบายน้ำ HDPE ขนาด 2 เมตร ระยะทาง 2,500 เมตร บริเวณถนนเลียบทางรถไฟฝั่งตะวันออก พร้อมบ่อพัก ค.ส.ล รวมระยะทาง 3.7 กิโลเมตร และสถานีสูบน้ำขนาดใหญ่ตามถนนเลียบทางรถไฟ เพื่อรองรับน้ำจากฝั่งเทศบาลหนองปรือและเทศบาลใกล้เคียงไม่ให้ไหลเข้าสู่เมืองพัทยา ตามภาพแผนผังโครงการก่อสร้าง



ภาพที่ 3 แผนที่โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนนเลียบริมทางรถไฟฝั่งตะวันออก ระยะที่ 1 (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2561)

โดยโครงการนี้จะมีการผันน้ำจากบริเวณถนนเลียบริมทางรถไฟไปลงคลองนาเกลือและคลองเคื่อแก้ว ในการแก้ไขน้ำท่วมขังบริเวณพญาใต้และพญากลางและเปิดคลองพญา คลองนาเกลือและโครงการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกลุ่มพื้นที่จะเป็นโครงข่ายในการระบายน้ำที่ต่อเนื่องกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำมากขึ้นตามแผนผังภาพรวมด้านล่างนี้



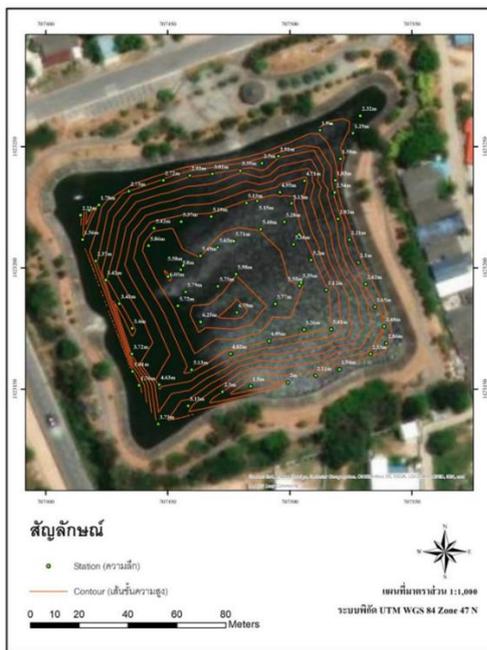
ภาพที่ 4 ภาพรวมแผนโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนนเลียบริมทางรถไฟฝั่งตะวันออก ระยะที่ 1 (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2561)

ถ้าการก่อสร้างโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1 ประสบผลสำเร็จ จะส่งผลต่อโครงการขั้นต่อไป ทั้งโครงการหลักของกรมโยธาธิการฯ โครงการที่กำลังดำเนินการและที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ได้แก่

1. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 2
2. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำพร้อมฝิวจราจรค.ศ.ส.ล สุขุมวิท-พัทยา85 เชื่อมเลียบริมทางรถไฟ
3. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำฝนและรวบรวมน้ำเสียพื้นที่ชุมชนหัวทุ่ง เมืองพัทยา
4. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำฝนและรวบรวมน้ำเสียบริเวณจอมเทียนสายสอง
5. โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำฝนถนนสุขุมวิท-พัทยา 34/1 เชื่อมซอยโพธิสาร

2.2.2 สระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ห้วยใหญ่

ทางเมืองพัทยาได้มีการทำสระชะลอน้ำ หรือโครงการแก้มลิง แบบขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร เพื่อแก้ปัญหาอุทกภัย โดยสร้างสระขนาดใหญ่ ที่จะรวบรวมน้ำฝนจากพื้นที่บริเวณนั้นๆ ในการจัดเก็บเป็นระยะเวลาหนึ่งก่อนที่จะระบายสู่ลำน้ำ ซึ่งในปัจจุบันโครงการแก้มลิงในเมืองพัทยามีพื้นที่ขนาด 20 ไร่ จึงจะต้องมีการขยายพื้นที่ เพื่อปรับให้สามารถรับน้ำมากขึ้นก่อนจะผันน้ำออกไป



ภาพที่ 5 แผนการขยายสระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ใหญ่ใหญ่  
(กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2561)



ภาพที่ 6 หนังสืออนุญาตขยายสระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ใหญ่ใหญ่  
(กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2561)

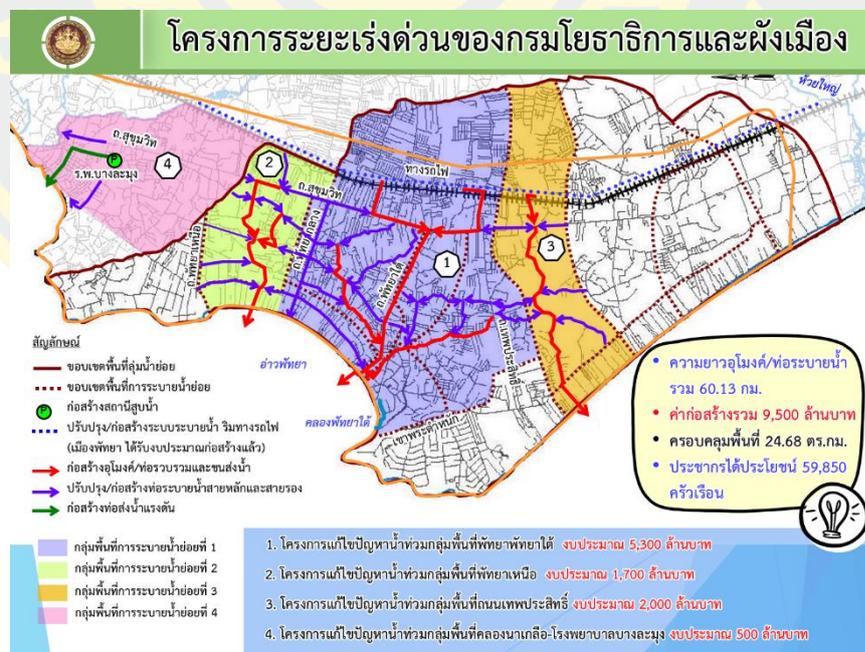
2.2.3 โครงการระยะเร่งด่วนของกรมโยธาธิการและผังเมือง (5ปี)

นอกจากโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1 ยังมีโครงการอื่นๆในแก้ไขปัญหาน้ำท่วมทางหน่วยงานกรมโยธาธิการและการระบายน้ำพื้นที่ชุมชนเมืองพัทยาและพื้นที่ต่อเนื่อง โครงการนี้มีความยาวอุโมงค์รวม 60.13 กิโลเมตร ครอบคลุม 24.68 ตารางกิโลเมตร และคาดว่าประชากรจะได้รับประโยชน์ทั้งหมด 59,850 ครัวเรือน โดยการออกแบบและวางระบบท่อขนาดใหญ่ตัดทางไหลของน้ำจากพื้นที่ลุ่มสู่ทะเลทันที

ซึ่งสามารถแบ่งโครงการย่อยของระบบการระบายน้ำในแต่ละกลุ่มพื้นที่ตามแผนผังข้างบน ประกอบด้วย

1. โครงการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกลุ่มพื้นที่ที่พัทยาใต้
  2. โครงการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกลุ่มพื้นที่ที่พัทยาเหนือ
  3. โครงการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกลุ่มพื้นที่ถนนเทพประสิทธิ์
  4. โครงการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมกลุ่มพื้นที่คลองนาเกลือ-โรงพยาบาลบางละมุง
- การดำเนินงานของมาตรการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของน้ำท่วมพัทยา สามารถสรุปได้จาก

ภาพ ดังนี้



ภาพที่ 7 ภาพรวมโครงการระยะเร่งด่วนของกรมโยธาธิการและผังเมือง (กรมโยธาธิการและผังเมือง,

ทั้งหมดนี้คือมาตรการระยะสั้นและระยะยาวที่ทางเมืองพัทยาที่ทางเมืองพัทยาคาดว่าจะปัญหา น้ำท่วมนี้จะได้รับการแก้ไข โดยเฉพาะการเป็นพื้นที่ลุ่มต่ำที่ยังต้องแก้ไขปัญหาระบบปั้มสูบน้ำทั้งหมด 12 จุดได้เกือบสมบูรณ์แล้ว ก็จะช่วยระบายน้ำได้ดีขึ้นทั้งการสูบน้ำลงทะเลและการสูบลงคลองธรรมชาติ โดยในระหว่างการก่อสร้าง ทางเมืองพัทยาได้พยายามจัดทำโครงการแก้ไขปัญหาน้ำเฉพาะหน้า เพื่อบรรเทาความเสียหายไปก่อน

**มาตรการระยะกลาง  
และระยะยาว**

- โครงการวางท่อระบายน้ำฝั่งตะวันออกทางรถไฟ 600 ล้านบาท แล้วเสร็จปี 2566
- ออกแบบและวางระบบท่อขนาดใหญ่ตัดทางไหลน้ำจากพื้นที่สูงลงสู่ทะเลทันที
- การสำรวจเพิ่มพื้นที่แก้มลิง 20 ไร่ ให้มีปริมาณความจุมากขึ้น
- เดินหน้าแผนแม่บทแก้ปัญหาน้ำท่วมเมืองพัทยา ตามมติ ครม. วันที่ 23 ก.พ. 2564

ภาพที่ 8 ข้อมูลภาพรวมมาตรการแก้ไขแบบระยะกลางและระยะยาว

## วิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้เป็นการค้นคว้าวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลของมาตรการและแนวทางป้องกันน้ำท่วมที่แตกต่างกันจากกรณีศึกษาในพื้นที่ต่างๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้การศึกษาแนวคิดและงานวิจัยก่อนหน้า ยังแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณของมาตรการป้องกันน้ำท่วมและการแก้ไขปัญหาที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ รวมถึงประเภทของมาตรการที่ปฏิบัติไป ขนาดของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ และระดับความเสี่ยงจากน้ำท่วม (พันดา เซสธา และ อรรถกวี, 2559) ดังนั้นผู้วิจัยได้มีการรวบรวมแนวคิดและงานศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และนำมาสรุปใจความ มีดังนี้

การศึกษาของ คัมภีร์ ทองพูน, สิริลักษณ์ ทองพูน, พัชรธิรา สุวรรณวงศ์, สิริกานต์ ทองพูน และ จริยา หมัดศรี (2550) เรื่อง บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการภัยพิบัติน้ำท่วม กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุงในการจัดการภัยพิบัติน้ำท่วม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภัยพิบัติน้ำท่วม จากการศึกษาสรุปได้ว่า ทางจังหวัดพัทลุงมีการจัดการกับน้ำท่วมเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงก่อนเกิดภัยพิบัติ ช่วงขณะเกิดภัยพิบัติ ช่วงหลังเกิดภัยพิบัติ ช่วงแรกทางเจ้าหน้าที่จะมีการจัดเตรียมความพร้อมและวางแผนด้านข้อมูลความรู้ระบบสารสนเทศ การให้ความรู้ จัดเตรียมเครื่องจักรกล ยานพาหนะเครื่องมือให้พร้อมรับมือกับช่วงก่อนเกิดภัยพิบัติที่กำลังเกิดขึ้น ในช่วงที่สองหน่วยงานของจังหวัดพัทลุงจะเข้ามา มีบทบาทเป็นศูนย์กลางหลักของหน่วยการเฉพาะกิจในการจัดการ โดยจัดแบ่งฝ่ายต่างๆ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสำรวจและช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ และในส่วนการจัดการช่วงสุดท้าย เจ้าหน้าที่จะเข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเมืองต้นและสำรวจประชาชนที่ได้รับความเสียหาย ให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็วที่สุด นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่ในพัทลุงมีความพึงพอใจต่อการจัดการและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมของหน่วยงานที่เหมาะสม ประชาชนในพื้นที่ที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งมีกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ธินิดา บัณฑวรรณ และเจษฎา คำพอง (2564) ศึกษาความคุ้มค่าในการจัดการน้ำท่วมจากมูลค่าความเสียหายและผลกระทบของภัยน้ำท่วม: กรณีศึกษาถนนบ้านกอก ณ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ชุมชนบ้านกอก จังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย ในการศึกษาข้อมูลความเสียหายและประเมินความคุ้มค่าของมาตรการจัดการน้ำท่วม จากการสำรวจในหลายปัจจัย เช่น ความเสียหายจากน้ำท่วม ความคุ้มค่า ความสำคัญ ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ประสบภัยในการดำเนินมาตรการแก้ไข

น้ำท่วม ได้แก่ การเก็บขยะในท่อระบายน้ำ ขุดคลองระบายน้ำ การใช้เครื่องสูบน้ำ การเตือนภัย  
หน่วยงานกู้ภัย และการดูแล ซ่อมแซม เพื่อช่วยเหลือประชาชนหลังน้ำท่วม จากผลการวิเคราะห์ของการ  
สำรวจนี้ พบว่าในภาพรวมประชาชนในชุมชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง

จากการศึกษาวิจัยของ ชัยมงคล มาสิงห์ (2557) เรื่อง ความพึงพอใจในการก่อสร้างพังกันน้ำดิน  
ตามลำน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาอุทกภัยในเทศบาลตำบลลุ่มลำชี อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์  
ของการศึกษา คือ เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการก่อสร้างพังกันน้ำดินตามลำน้ำชี  
เพื่อแก้ไขปัญหาอุทกภัยในเขตเทศบาลตำบลลุ่มลำชี อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ และ ศึกษาว่าการ  
ก่อสร้างพังกันน้ำดินสามารถแก้ปัญหาอุทกภัยในพื้นที่ได้แบบยั่งยืนและถาวรหรือไม่ การสร้างพังกัน  
น้ำนั้นเป็นหนึ่งในมาตรการแบบสิ่งก่อสร้าง ที่เป็นวิธีการแบบโบราณใช้สำหรับลดความรุนแรงของน้ำ  
ในขณะการเกิดน้ำท่วมและลดความเสียหายในพื้นที่บางส่วนในลุ่มแม่น้ำ จากทฤษฎีการแก้ไขปัญหาจาก  
พระราชดำริ ตามแนวทางการจัดการด้านน้ำท่วมล้น สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยนี้  
สำรวจจากระดับความรับรู้คุณภาพการใช้ประโยชน์จากการสร้างมาตรการนี้ในหลายด้าน เช่น ความเป็น  
รูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจและการเข้าใจการรับรู้ความ  
ต้องการในการสร้างพังกันน้ำดิน จากชาวบ้านที่พักอาศัยในพื้นที่ที่มีการก่อสร้างแล้ว และพื้นที่ ที่ยังไม่  
มีการก่อสร้าง จากผลการวิจัยในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า ชาวชาวบ้านที่พักอาศัยในพื้นที่ที่มีการก่อสร้าง  
แล้ว มีระดับความพึงพอใจมาก เพราะ ได้มีระดับการรับรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของมาตรการ  
นี้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

จากการศึกษาของ ศิริพัชร วัชรภาสกร (2563) ในเรื่องการจัดการปัญหาน้ำท่วมและการมีส่วนร่วม  
ของชุมชน: กรณีศึกษา หมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร เพื่อการศึกษา  
ผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมรับมือ รวมไปถึงการจัดการปัญหา  
ของหน่วยงานราชการ และคณะกรรมการชุมชน การวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในหมู่บ้าน  
นักกีฬาแหลมทองมีความพึงพอใจการจัดการน้ำท่วมของคณะกรรมการชุมชนมากกว่าหน่วยงานราชการ  
เพราะจากการสำรวจการทำงานของหน่วยงานราชการ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน  
ระดับต่ำ และทางชุมชนความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับน้ำท่วมและการดำเนินการ  
ติดตั้งเครื่องสูบน้ำมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ระดับความพึงพอใจในการการทำงาน  
ของคณะกรรมการชุมชนอยู่ระดับปานกลางถึงระดับสูง ในหลายด้าน ได้แก่ การให้ข้อมูล การเปิดรับ  
บริจาคเงิน การสร้างกระสอบทราย การจัดตั้งจุดประสานงาน การจัดตั้งทีมอาสาสมัคร การตั้งทีมงานเฝ้า

ระวังและรายงานสภาวะน้ำท่วม และอาสาศาธารณะสุข เนื่องจากทางคณะกรรมการมีความใกล้ชิด การมีส่วนร่วมในการรับมือและแก้ปัญหาของประชาชนจึงทำให้คนในชุมชนนี้เห็นการดำเนินงานที่แนชัดของคณะกรรมการมากกว่าหน่วยงานราชการ

จากการศึกษาของปิยะบุตร มกราพันธ์, ธเนศ ศรีวิชัยลาพันธ์ และกาญจนา โชคถาวร (2557) ศึกษาการให้ความช่วยเหลือจากรัฐภายหลังเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ ปี พ.ศ. 2554 ในเขตเทศบาลนคร นครสวรรค์การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของการให้ความช่วยเหลือจากเหตุการณ์อุทกภัยของรัฐ ศึกษาถึงปัจจัยทางด้านความพึงพอใจ ทศนคติและข้อคิดเห็นของประชาชนในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาทุกข์ ภายหลังจากน้ำท่วม รวมถึงปัจจัยทางด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความพอใจโดยรวมของประชาชนจากการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมจากรัฐปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่เผชิญกับภัยน้ำท่วมในเขตเทศบาลนคร นครสวรรค์ ได้แก่ 1. การได้รับเงินช่วยเหลือไม่มีความเป็นธรรม เช่น กรณีที่บ้านอยู่ติดกันแต่กลับได้รับเงินช่วยเหลือที่แตกต่างกันมาก 2. ปัญหาการยื่นเอกสารการขอได้รับเงินชดเชยช่วยเหลือน้ำท่วมมีความยุ่งยากใช้ระยะ เวลานาน ใช้เอกสารและหลักฐานจำนวนมาก 3. ปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ ทำให้การได้รับเงินชดเชยไม่มีความเป็นธรรมบางรายไม่ได้รับเงินช่วยเหลือใดๆเลย 4. ปัญหาการทุจริตสิ่งของบริจาค 5. ปัญหาความไม่ เพียงพอของเจ้าหน้าที่และสถานที่ในการยื่นเอกสารขอรับสิทธิ์ต่างๆ นอกจากนี้ประชาชนยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาทุกข์ ได้แก่ 1. ควรปรับปรุง ระบบการยื่นขอใช้สิทธิ์ต่างๆ ให้มีความรวดเร็วและลดจำนวนเอกสาร ขั้นตอนการขอใช้สิทธิ์ 2. ควรจะมีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อป้องกันการทุจริต 3. ควรจะมีการออกสำรวจความเสียหายให้ ทั้งถึงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง 4. ควรจะมีการควบคุมราคาค่าโดยสารเรือจ้างให้จริงจัง มากขึ้น

ศุภวิชญ์ มีศิริพันธุ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2564) ศึกษาการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อรับมือและแก้ไขปัญหาอุทกภัยเพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่แบบมีส่วนร่วมเพื่อเป็นการรับมือและแก้ไขปัญหาอุทกภัยผลการวิเคราะห์พบว่าการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนให้ความสำคัญถึงกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่แบบมีส่วนร่วมเพื่อเป็นการรับมือและแก้ไขปัญหาอุทกภัย คือ การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อรับมือและแก้ไขปัญหาอุทกภัยของชุมชนและระหว่างชุมชนและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อรับมือและแก้ไขปัญหาอุทกภัยในระหว่างองค์กรชุมชน ภาครัฐและภาคเอกชนรวมกันกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และการจัดทำแผนบูรณาการการทำงานร่วมกันด้วยการ

จัดทำแผนบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อจัดการทรัพยากรในพื้นที่ การจัดตั้งกลไกคณะทำงานร่วมระหว่างกลุ่มการจัดกิจกรรมต่างๆร่วมกัน และการเชื่อมโยงเพื่อให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ด้วยการสร้างความชัดเจนในการมีส่วนร่วมโดยการจัดระบบการดำเนินการแก้ไขและรับมือต่อปัญหาน้ำท่วมด้วยมีกลไกการจัดการอย่างเป็นระบบบนเป้าหมายการทำงานร่วมกันเพื่อรับมือและแก้ไขปัญหาอุทกภัยอันจะเกิดขึ้นในอนาคต

ธราธิป ระวังสุข (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ มูลค่าความเสียหายและผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติน้ำท่วมต่อผู้ประสบภัย ในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ประสบภัยน้ำท่วม มูลค่าความช่วยเหลือขององค์กรภาครัฐและเอกชนต่อผู้ประสบภัยน้ำท่วม และระดับความต้องการและความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาบ้านเรือนน้ำท่วมของประชาชนจากภาครัฐของผู้ประสบภัยน้ำท่วม ผลการศึกษา พบว่า มูลค่าความเสียหายของบ้านเฉลี่ย หลังละ 263,622 บาท การซ่อมแซมที่อยู่อาศัยเฉลี่ย รายได้ละ 81,120 บาท และข้อมูลค่าความเสียหายของที่ทำกิน เฉลี่ยรายละ 114,020 บาท โดยผู้ประสบภัยเห็นว่าความช่วยเหลือของภาครัฐยังไม่ทั่วถึงในทุกด้าน โดยยังต้องการความช่วยเหลือด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ด้านการจ่ายค่าชดเชยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุขมากที่สุด ข้อบกพร่องจากการช่วยเหลือของภาครัฐที่พบมีหลายด้าน ทั้งความล่าช้า ความไม่ทั่วถึง และความไม่เป็นธรรม ในการให้ความช่วยเหลือ

นพวรรณ พึ่งพา (2566) ศึกษาความตระหนักรู้และการป้องกันน้ำท่วมด้วยตนเองของประชาชนในเขตเมืองพัทยา บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความตระหนักรู้ระดับบุคคลของประชาชนในเขตเมืองพัทยาในการป้องกันน้ำท่วม 2. ศึกษาความแตกต่างของระดับชั้นความตระหนักรู้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3. เสนอแนวทางในการส่งเสริมความตระหนักรู้ของประชาชนในเขตเมืองพัทยา ใช้วิธีคัดเลือกแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาการทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความตระหนักรู้ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (53.79%) 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการป้องกันน้ำท่วมด้วยตนเองของประชาชนในเขตเมืองพัทยา ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ชุมชนที่อาศัย จำนวนปีที่อาศัยอยู่ในเมืองพัทยาและช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสาเหตุและการป้องกันน้ำท่วมและ 3. ควรส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับผังเมือง อุปกรณ์ที่จำเป็น การติดตามข้อมูลสภาพภูมิอากาศ เพิ่มจำนวนอาสาสมัครและช่องทางออนไลน์ด้านการแพทย์องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ประสบภัยในพื้นที่หรือในพื้นที่อื่นของ

เมืองพัทยาในการศึกษาหรือเรียนรู้เพิ่มเติมในประเด็นที่มีค่าคะแนนน้อยและเมืองพัทยาในการวางแผน เพื่อแก้ไขประเด็นที่เป็นจุดอ่อน

โชติกา แก้วคาปา (2563) วิจัยความพึงพอใจต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ : กรณีศึกษาโครงการคนละครึ่ง ของผู้ค้า ตลาดนัดหัวมุม แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ค้าในตลาดนัดหัวมุม ต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ (โครงการคนละครึ่ง) และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ค้า โครงการคนละครึ่ง โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของสินค้าที่ขาย โดยเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ความพึงพอใจต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ กรณีศึกษาโครงการคนละครึ่งของผู้ค้า ตลาดนัดหัวมุม แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านบุคลากร มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้าน สถานที่ให้บริการ ตามลำดับและผลการทดสอบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความ พึงพอใจของผู้ค้า พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของสินค้าที่ขาย ไม่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจของผู้ค้าตลาดนัดหัวมุม แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

กฤษพงษ์ รัตนานิกม (2565) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย มุ่งศึกษาวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของป ประชาชน ในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย และ 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า 1.ความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลยทั้ง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า มีไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนั้น ทำให้สามารถสร้างกรอบแนวคิดเรื่องความพึงพอใจการบริหารจัดการน้ำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเมืองพัทยา โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดเชิงระบบเป็นแนวทางการศึกษามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ซึ่งมีประเด็น ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และพื้นที่เขตที่อยู่ ของประชาชนที่อาศัยและประกอบอาชีพในเมืองพัทยาเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2. มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม จากศึกษามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการปฏิบัติการหลักของฝ่ายสุขาภิบาลเมืองพัทยาและกรมโยธาธิการและผังเมืองในการลดความเสียหายของปัญหานี้ ซึ่งประกอบด้วย 2 มาตรการ ได้แก่ 1. มาตรการระยะเร่งด่วน 2. มาตรการระยะกลางและระยะยาว ผู้วิจัยจึงนำมาปรับใช้กับกรอบความรู้ เพื่อแสดงให้เห็นความรับรู้ของประชาชนต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม

3. การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการและแนวทางแก้ไขปัญหา น้ำท่วม โดยใช้นำทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ อย่าง “Service Quality” หรือ “SERVQUAL” (Parasuraman et al., 1990) ซึ่งเป็นการแนวทางประเมินคุณภาพการบริการและการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กรต่างๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์เพื่อใช้เป็นปัจจัยที่สามารถนำไปสู่การกระบวนการประเมินผลระดับความพึงพอใจต่อมาตรการการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วม ซึ่งเปรียบเสมือนการบริการด้านสุขาภิบาลของเมืองพัทยาให้แก่ประชาชน โดย SERVQUAL มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) คือ การแสดงความพึงพอใจของชาวพัทยาที่มีต่อลักษณะ ทากายภาพของการปฏิบัติการ โครงการและมาตรการป้องกันต่างๆของเมืองพัทยาที่มีอยู่ นั้นสามารถแสดงออกมาเป็นรูปธรรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้คนในพื้นที่รับรู้ชัดเจนหรือไม่ ได้แก่

3.1.1 มาตรการระยะเร่งด่วน ความพึงพอใจต่อคุณภาพของมาตรการที่ไม่ใช้สิ่งก่อสร้างที่ของสำนักงานฝ่ายสุขาภิบาลของเมืองพัทยา เช่น การนำเครื่องสูบน้ำ การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ การใช้ พ.ร.บ ในการปรับปรุงท่อระบายน้ำ การแจ้งเตือนน้ำท่วม นั้น มีประสิทธิภาพในการระบายน้ำในปัจจุบันหรือไม่

3.1.2 มาตรการระยะกลาง และระยะยาว คุณภาพ มาตรการสิ่งก่อสร้างที่มีอยู่และที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ มีแนวโน้มที่จะช่วยระบายน้ำและลดความเสียหายได้จริงหรือไม่

3.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติในการจัดการน้ำท่วม และแผนงานต่างๆของเมืองพัทยามีความสมเหตุสมผล ความสม่ำเสมอ การมีการเก็บข้อมูลของประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงหรือไม่ ในการแสดงให้เห็นว่าทางเมืองพัทยามีบทบาทที่น่าเชื่อถือได้ในการดูแลคนในพื้นที่

3.3 การตอบสนองต่อประชาชน (Responsiveness) คือ ชาวพัทยามีความพึงพอใจกับความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานเมืองพัทยามีมีต่อต่อความสามารถในการจัดการน้ำท่วมที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และกระจายความช่วยเหลือไปอย่างทั่วถึงในการลดความเสียหาย ประกอบด้วย

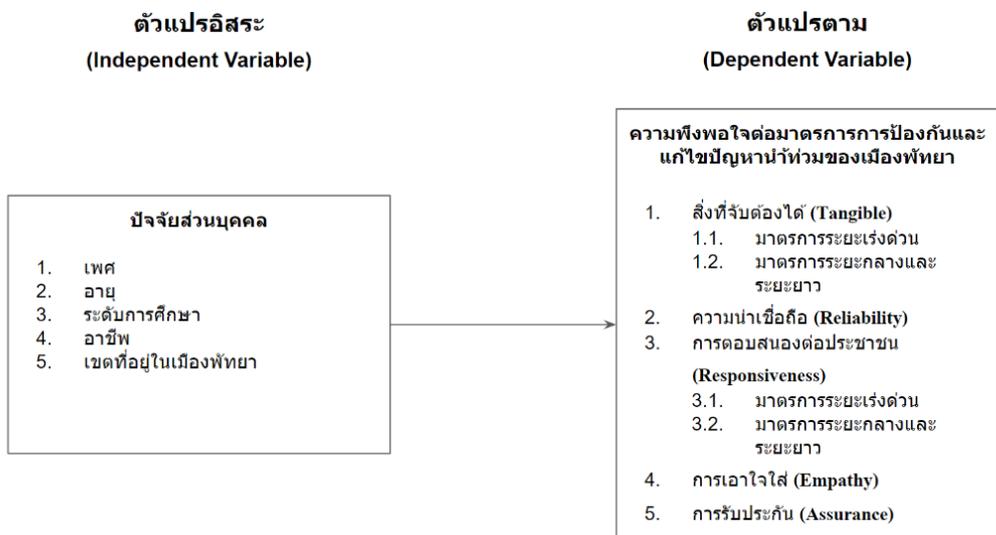
3.2.1 มาตรการระยะเร่งด่วน การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม ในการเข้าพื้นที่ในการช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึงและ จากความคิดเห็นมาตรการเร่งด่วนอื่นๆมีการแก้ไขที่ตรงจุดมากน้อยเพียงใด

3.2.2 มาตรการระยะกลาง และระยะยาว จากความคิดเห็นความพึงพอใจจากมาตรการก่อสร้างที่มีอยู่และแผนงานใหม่ของเมืองพัทยามีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและทั่วถึงทุกพื้นที่ของเมืองพัทยา มากน้อยเพียงใด

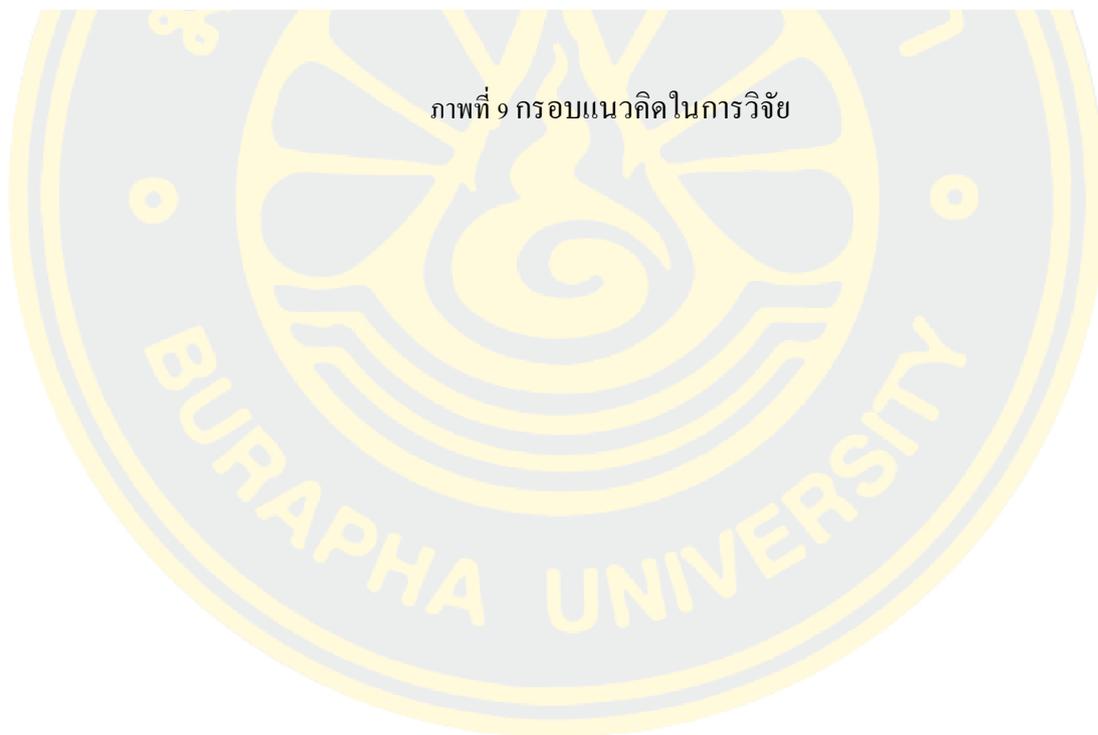
3.4 การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การสำรวจโดยภาพรวมทางเมืองพัทยา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่แสดงให้ถึงความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประชาชน เช่น ความสุภาพในการติดต่อสื่อสาร ความง่ายต่อการเข้าถึงเมื่อมีปัญหาเร่งด่วน ความรวดเร็วในการดำเนินงาน ความปลอดภัยในการก่อสร้าง โครงการและการแก้ไขต่างๆ

3.5 การรับประกัน (Assurance) คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในพัทยาที่มีต่อการจัดการของเจ้าหน้าที่สุขภาพบาลเมืองพัทยารวมถึงมาตรการต่างๆที่จะสามารถรับประกันการจัดการได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าทางเมืองพัทยาจะให้ความรู้ที่ปลอดภัยแก่คนในพื้นที่ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบการวิจัยได้ ดังภาพนี้



ภาพที่ 9 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยทำการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Method) จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ประชาชนในเมืองพัทยามาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเมืองพัทยาที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อยู่ในพื้นที่ครอบคลุมอำเภอบางละมุง ประกอบด้วย 4 ตำบลได้แก่

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

	ชาย	หญิง	รวม
ตำบลหนองปรือ	29,609	37,308	66,917 คน
ตำบลห้วยใหญ่	62	79	141 คน
ตำบลหนองปลาไหล	1,101	1,258	2,359 คน
ตำบลนาเกลือ	22,301	24,768	47,069 คน

รวมจำนวนประชากรในพื้นที่จริง ประกอบด้วยประชากรชาย 53,073 คน ประชากรหญิง 63,413 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 116,486 คน (ที่มา งานทะเบียนราษฎรเมืองพัทยาข้อมูล ณ มกราคม 2566)2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเมืองพัทยาครอบคลุมพื้นที่อำเภอบางละมุง ประกอบด้วย 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองปรือ ตำบลห้วยใหญ่ ตำบลหนองปลาไหล และตำบลนาเกลือ ที่มีสิทธิ์ในการเลือกตั้ง จำนวนรวมทั้งสิ้น 116,211 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจะใช้หลักการคำนวณของทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane,1973)

สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ

$n$  = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = แทนขนาดของกลุ่มประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง = จำนวน 116,486 คน

$e$  = แทนความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ซึ่งกำหนดไว้ที่ = 0.05

แทนค่า ในสูตร 
$$\frac{116,486}{1+(116,486 \times 0.05)^2}$$

$$n = 291.21$$

จากการคำนวณแทนค่าในสูตรข้างต้น ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 291.21 คน แต่ทางผู้วิจัยเห็นว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างนั้นน้อยเกินไป ทางผู้วิจัยจึงจะขอเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อความแม่นยำและเห็นถึงความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมในวงกว้างมากขึ้น

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรเป็นประชาชนในเมืองพัทยาซึ่งมีจำนวนมาก วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยมีสัดส่วน ( Proportional Stratified Sampling ) (ไพทอร์ย์ โปธิสว่าง) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{คำนวณตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละตำบล}}$$

จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3 การสุ่มตัวอย่างการวิจัยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยมีสัดส่วน ( Proportional Stratified Sampling )

ตำบลในเมืองพัทยา	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ตำบลหนองปรือ	66,917	229
ตำบลห้วยใหญ่	141	2
ตำบลหนองปลาไหล	2,359	8
ตำบลนาเกลือ	47,069	161
<b>รวม</b>	<b>116,486</b>	<b>400</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจาก ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติของประชาชนที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 บัญชีด้านพื้นฐานส่วนบุคคล แบบสอบถามลักษณะ ด้าน ประชากรศาสตร์ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นการศึกษา อาชีพ และเขตพื้นที่อยู่ในเมืองพัทยา

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและ แก้ไขปัญหาน้ำท่วม ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือด้วยตนเอง เป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert Scale)

1 คะแนน	เท่ากับ	พอใจน้อยที่สุด
2 คะแนน	เท่ากับ	พอใจน้อย
3 คะแนน	เท่ากับ	พอใจปานกลาง
4 คะแนน	เท่ากับ	พอใจมาก
5 คะแนน	เท่ากับ	พอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกได้ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ
2. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งใช้เกณฑ์ประเมินความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้

สอดคล้อง	หมายถึง	ค่า +1
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ค่า 0
ไม่สอดคล้อง	หมายถึง	ค่า -1

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์แบบมากขึ้น ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรศึกษา คือ ประชากรในอำเภอศรีราชา จำนวน 30 คน แล้วหลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีการของ Cronbach ได้ค่าเท่ากับ 0.95

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา โดยใช้ระยะเวลา 2 เดือน เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม หลังจากนั้น เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นตอนต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีการบันทึกรวบรวมไว้ เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ประกอบการคิดในการศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เชิงสถิติที่เหมาะสมได้แก่

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 อธิบายลักษณะทั่วไปของพื้นฐานบุคคล และทัศนคติ การแจกแจง ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) อธิบายพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในดเมืองพัทยา

1.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) อธิบายลักษณะของข้อมูลและเป็นการหาตัวแทนของกลุ่ม เพื่อให้ทราบว่าประชากรที่ศึกษามีพื้นฐานส่วนบุคคลส่งผลต่อทัศนคติอย่างไร โดยจากการแปลความค่าเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมาย (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง) ดังนี้

1.00	ถึง	1.50	หมายถึง	มีความพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.51	ถึง	2.50	หมายถึง	มีความพอใจในระดับน้อย
2.51	ถึง	3.50	หมายถึง	มีความพอใจในระดับปานกลาง
3.51	ถึง	4.50	หมายถึง	มีความพอใจในระดับมาก

4.51 ถึง 5.00 หมายถึง มีความพอใจในระดับมากที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่

1. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้วิธีทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญสถิติระดับ 0.05

2. ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD หากการวิเคราะห์ผลค่าความแปรปรวนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0



## บทที่ 4 ผลการศึกษา

จากหัวข้อวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม” ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยจากกระจายแบบสอบถาม ประชากรในเมืองพัทยากำหนดจำนวน 400 ราย ผลการวิจัยนี้ สามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่างๆได้ ดังต่อไปนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ  
ผลการทดสอบสมมติฐาน

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	180	45
ชาย	174	43.5
อื่นๆ	46	11.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนเมืองพัทยา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือเพศชาย ร้อยละ 43.5 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	71	17.7
31 – 40 ปี	131	32.8
41 – 49 ปี	118	29.5

50 ปีขึ้นไป	80	20
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวพืษยาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ได้แก่ ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ บุคคลที่มีอายุระหว่าง 41 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 ถัดมาเป็น อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 ซึ่งเป็นส่วนที่น้อยขที่สุด

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	35.5
ปริญญาตรี	170	42.5
ปริญญาโท	8	2
ปริญญาเอก	3	0.7
อื่นๆ	77	19.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาอันดับ ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับการศึกษาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 19.3 ปริญญาโท ร้อยละ 2 และปริญญาเอก ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	31	7.8
อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา	6	1.5
เจ้าของธุรกิจ	66	16.5
พนักงานบริษัท	211	52.8
ข้าราชการ/ พนักงานราชการ	5	1.2

อื่นๆ	81	20.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 ลำดับต่อมาคือ อาชีพอื่นๆ ร้อยละ 20.3 เจ้าของธุรกิจ ได้แก่ ร้อยละ 16.5 นักเรียน หรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.8 อาจารย์ หรือ บุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ 1.5 และจำนวนที่น้อยที่สุด คือ ข้าราชการ หรือ พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยา

เขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยา	จำนวน	ร้อยละ
หนองปรือ	262	65.5
ห้วยใหญ่	2	0.5
หนองปลาไหล	8	2
นาเกลือ	128	32
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเขตอำเภอที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยา ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในตำบลหนองปรือ มากที่สุด ได้แก่ ร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ ตำบลนาเกลือ คิดเป็นร้อยละ 32 ตำบลหนองปลาไหล ร้อยละ 2 และ ตำบลห้วยใหญ่ ร้อยละ 0.5 ตามอันดับ

### ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปรผล	อันดับ

สิ่งจับต้องได้	2.54	0.61	ปานกลาง	1
ความน่าเชื่อถือ	2.50	0.70	น้อย	2
การตอบสนอง	2.47	0.64	น้อย	3
ความเอาใจใส่	2.54	0.67	ปานกลาง	1
การรับประกัน	2.31	0.69	น้อย	4
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>2.47</b>	<b>0.57</b>	<b>น้อย</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 9 ภาพรวมระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม

ทางผู้วิจัยพบว่า ประชาชนในเมืองพัทยามีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในรายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนชาวเมืองพัทยา สามารถอธิบายได้ว่า จากปัจจัยทั้งหมดด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้และด้านความเอาใจใส่ของมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมของเมืองพัทยา ซึ่งมีผลอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากันและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ส่วนด้านความเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ย 2.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และลำดับสุดท้ายคือ การรับประกัน ที่มีผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งเป็นปัจจัยด้านต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่จับต้องได้

ประเด็นความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								

1.หน่วยกู้ภัยช่วยสูบน้ำที่ ท่วมขังในชุมชนสู่ระบบการ ระบายน้ำ	35 (8.8)	128 (32)	205 (51.2)	32 (8)	-	2.58	0.76	ปาน กลาง	2
2.เจ้าหน้าที่สุขาภิบาลเข้าไป ช่วยเหลือ ซ่อมแซม และ ดูแลเมื่อเกิดน้ำท่วม	27 (6.8)	152 (38)	188 (47)	33 (8.3)	-	2.57	0.73	ปาน กลาง	3
3.จากการบังคับใช้ พ.ร.บ. การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 อย่างเคร่งครัด ช่วย ปรับปรุงท่อระบายน้ำเพื่อ เร่งการระบายน้ำได้เร็วขึ้น	42 (10.5)	150 (37.5)	176 (44)	32 (8)	-	2.50	0.78	น้อย	6
4.ความเหมาะสมของ โครงการก่อสร้างระบบ ระบายน้ำถนน เลียบทาง รถไฟ ระยะที่ 1	40 (10)	154 (38.5)	171 (42.8)	34 (8.5)	1 (0.3)	2.51	0.79	ปาน กลาง	5
5.สระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ห้วยใหญ่สามารถรองรับน้ำ ได้ดี ทำให้ไม่ท่วมในพื้นที่ ได้	36 (9)	149 (37.7)	179 (44.8)	36 (9)	-	2.54	0.78	ปาน กลาง	4
6. ความเหมาะสมของ โครงการระยะเร่งด่วนของ กรมโยธาธิการและผังเมือง	28 (7)	149 (37.7)	183 (45.8)	40 (10)	-	2.59	0.76	ปาน กลาง	1
รวม	-	-	-	-	-	2.54	0.61	ปาน กลาง	-

จากตารางที่ 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามสิ่งที่จับต้องได้ สามารถเห็นได้ชัดว่าความจับต้องได้ของมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมโดยภาพรวมนั้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.54$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า มีประเด็นที่อยู่ในอันดับปานกลาง มีทั้งหมด 5 ประเด็น สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 6 ความเหมาะสมของโครงการระยะเร่งด่วนของกรมโยธาธิการและผังเมือง ( $\bar{X} = 2.59$ ) ประเด็นข้อที่ 1 หน่วยกู้ภัยช่วยสูบน้ำที่ท่วมขังในชุมชนสู่ระบบการ

ระบายน้ำ ( $\bar{X} = 2.58$ ) ประเด็นข้อที่ 2 จำหน้าที่สุขาภิบาลเข้าไปช่วยเหลือ ซ่อมแซม และดูแลเมื่อเกิดน้ำท่วม ( $\bar{X} = 2.57$ ) ประเด็นข้อที่ 5 สระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ห้วยใหญ่สามารถรองรับน้ำได้ดี ทำให้ไม่ท่วมในพื้นที่ได้ ( $\bar{X} = 2.54$ ) ประเด็นข้อที่ 4 ความเหมาะสมของโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1 ( $\bar{X} = 2.51$ )

นอกจากนี้ พบว่ามีประเด็นที่ได้อันดับน้อย ได้แก่ ประเด็นข้อที่ 3.จากการบังคับใช้ พ.ร.บ การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 อย่างเคร่งครัด ช่วยปรับปรุงท่อระบายน้ำเพื่อเร่งการระบายน้ำได้เร็วขึ้น ( $\bar{X} = 2.50$ )

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความน่าเชื่อถือ

ประเด็นความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1. ท่านพึงพอใจต่อการวางแผนโครงการของเมืองมีความสมเหตุสมผลในการช่วยเร่งระบายน้ำ	40 (10)	152 (38)	171 (42.8)	35 (8.8)	2 (7.2)	2.52	0.81	ปานกลาง	1
2. ท่านพึงพอใจจากการจัดการน้ำท่วมตามที่ร้องเรียนไว้	35 (8.8)	157 (39.3)	179 (44.8)	29 (7.2)	-	2.51	0.75	ปานกลาง	2
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการน้ำท่วมได้ตามเวลาที่กำหนดหรือการได้รับแจ้งไว้	39 (9.8)	154 (38.5)	176 (44)	31 (7.8)	-	2.50	0.77	น้อย	3
รวม	-	-	-	-	-	2.50	0.70	น้อย	-

จากตารางข้างต้น พบว่าความคิดเห็นถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับความเชื่อถือของประชาชนชาวพญาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วม อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.50$ )

ดังนั้นจึงสามารถอธิบายอันดับประเด็นจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประเด็นข้อที่ 1 ท่านพึงพอใจต่อการวางแผนโครงการของเมืองมีความสมเหตุสมผลในการช่วยเร่งระบายน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.52$ ) ประเด็นข้อที่ 2 ท่านพึงพอใจจากการจัดการน้ำท่วมตามที่ร้องเรียนไว้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ( $\bar{X} = 2.51$ ) และประเด็นข้อที่ 3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการน้ำท่วมได้ตามเวลาที่กำหนดหรือการได้รับแจ้งไว้ ( $\bar{X} = 2.50$ )

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการตอบสนอง

ประเด็นความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1.ท่านมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการเข้าไปจัดการพื้นที่ที่ท่วมทั่วทั้งพื้นที่	38 (9.5)	165 (41.3)	168 (42)	29 (7.2)	-	2.47	0.76	น้อย	2
2.เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจัดการลดความเสียหายจากน้ำท่วมได้ดีในการเข้าไปจัดการพื้นที่	37 (9.3)	168 (42)	164 (41)	31 (7.8)	-	2.47	0.76	น้อย	2
3.แผนโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1สามารถแก้ไขได้ตรงจุด	43 (10.8)	164 (41)	161 (40.3)	32 (8)	-	2.46	0.79	น้อย	3
4.ที่พักอาศัยหรือสถานประกอบการได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมลดลงจากการแก้ไขที่ระบายน้ำ	48 (12)	130 (32.5)	191 (47.8)	29 (7.2)	2 (0.5)	2.52	0.81	ปานกลาง	1

รวม	-	-	-	-	-	2.47	0.64	น้อย	-
-----	---	---	---	---	---	------	------	------	---

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจ ความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการน้ำท่วม ในหัวข้อประเด็นด้านการตอบสนอง พบว่า ภาพรวมของ ประเด็นนี้อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.47$ )

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อการตอบสนอง อยู่ ในระดับปานกลางมีเพียงแค่ 1 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นข้อที่ 4 ที่พักอาศัยหรือสถานประกอบการได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมลดลงจากการแก้ไขที่ระบายน้ำ ( $\bar{X} = 2.52$ )

และในส่วนประเด็นที่ได้ระดับน้อย มีทั้งหมด 3 ประเด็น สามารถเรียงอันดับมากไปน้อยดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1. ท่านมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการเข้าไปจัดการพื้นที่ได้ทันทั่วทั้ง และ ประเด็นข้อที่ 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจัดการลดความเสียหายจากน้ำท่วมได้ดีในการเข้าไปจัดการ พื้นที่ ซึ่งมีผลค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 2.47$ ) และประเด็นข้อที่ 3 แผน โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำ ถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1 สามารถแก้ไขได้ตรงจุด ที่มีผลค่าน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 2.46$ )

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเอาใจใส่

ประเด็นความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1. ท่านพึงพอใจความสุภาพ ในการติดต่อสื่อสารของ เจ้าหน้าที่	29 (7.2)	136 (34)	200 (50)	30 (7.5)	5 (1.3)	2.62	0.78	ปานกลาง	1
2. ท่านพึงพอใจความง่ายต่อการเข้าถึงเมื่อมีปัญหาเร่งด่วน	37 (9.3)	143 (35.8)	192 (48)	28 (7)	-	2.53	0.75	ปานกลาง	3
3. ท่านพึงพอใจความรวดเร็ว ในการดำเนินงาน	34 (8.5)	139 (34.8)	200 (50)	26 (6.5)	1 (0.3)	2.55	0.75	ปานกลาง	2
4. ท่านพึงพอใจความลอดภัย ในการก่อสร้างโครงการและ	44	140	193	21	2	2.49	0.77	น้อย	4

การแก้ไขต่างๆ	(11)	(35)	(48.3)	(5.3)	(0.5)				
รวม	-	-	-	-	-	2.54	0.67	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม โดยจำแนกตามความเอาใจใส่ข้างต้นพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจนี้อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.54$ )

ดังนั้นเมื่อจำแนกตามประเด็นทั้งหมด พบว่า มีประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น สามารถระบุประเด็นจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ประเด็นข้อที่ 1.ท่านพึงพอใจความสุภาพในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.62$ ) ประเด็นข้อที่ 3 ท่านพึงพอใจความรวดเร็วในการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 2.55$ ) ประเด็นข้อที่ 2 ท่านพึงพอใจความง่ายต่อการเข้าถึงเมื่อมีปัญหาเร่งด่วน ( $\bar{X} = 2.53$ )

ส่วนประเด็นที่อยู่ในระดับน้อย มีเพียงประเด็นเดียว คือ ประเด็นข้อที่ 4.ท่านพึงพอใจความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการและการแก้ไขต่างๆ ( $\bar{X} = 2.49$ )

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามการรับประกัน

ประเด็นความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
	จำนวน/ร้อยละ								
1.ท่านพึงพอใจในช่องทางรับฟังความคิดเห็น และร้องเรียนของประชาชนของเมืองพัทยา	43 (10.8)	146 (36.5)	186 (46.5)	19 (4.8)	6 (1.5)	2.50	0.80	น้อย	1
2.ทางเมืองพัทยามีท่านมีความพึงพอใจและไว้วางในทางเมืองพัทยาในการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม	52 (13)	162 (40.5)	168 (42)	16 (4)	2 (0.5)	2.39	0.78	น้อย	2
3.มาตรการมีความคุ้มค่าต่อ	112	159	119	8	2	2.07	0.83	น้อย	3

งบประมาณ (28) (39.8) (29.8) (2.0) (0.5)

รวม - - - - - 2.31 0.69 น้อย -

จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ตามประเด็นหัวข้อการรับประกัน สามารถระบุได้ว่า ประเด็นนี้อยู่ในระดับน้อย

$$(\bar{X} = 2.31)$$

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยทั้ง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงอันดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ท่านพึงพอใจในช่องทางรับฟังความคิดเห็น และร้องเรียนของประชาชนของเมืองพัทยา ( $\bar{X} = 2.50$ ) ประเด็นข้อที่ 2 ทางเมืองพัทยามีท่านมีความพึงพอใจและไว้วางใจในทางเมืองพัทยาในการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ( $\bar{X} = 2.39$ ) และประเด็นข้อที่ 3 มาตรการมีความคุ้มค่าต่องบประมาณ ( $\bar{X} = 2.07$ )

#### ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ทางผู้วิจัยได้มีแบบสอบถามปลายเปิดข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในส่วนท้าย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ดังนั้นจากแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเมืองพัทยาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ดังนี้

#### ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

อันดับที่	ข้อเสนอแนะของประชาชน	ความถี่
1	ปัญหาจากการขุดและเจาะถนน	8
2	ไม่เห็นความคืบหน้าของมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	6
3	ปัญหาหลุมจากการขุดและเจาะถนน	3
4	ปัญหาขยะล้นเต็มท่อ	1
	รวม	18

ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า เรื่องที่ประชาชนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุดคือ ปัญหาจากการขุดและเจาะถนน จำนวน 8 ราย ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ 1 “ไม่มีการดำเนินงานที่ดี ชุดแล้วชุดอีก ไม่เสร็จที”

ข้อเสนอแนะที่ 2 “อยู่พักยามา 10 กว่าปี มีแต่ชุดกับเจาะ ไม่พึงพอใจกับคณะผู้บริหาร การก่อสร้างถนนหนทาง ทำให้ไม่รู้จักเสร็จ ไม่รู้จักจบ”

ข้อเสนอแนะที่ 3 “ชุดถนนไม่แล้วเสร็จ ทำให้น้ำไม่มีที่ระบายได้ อยากให้ชุดครั้งเดียว โดยไม่ต้องชุดซ้ำๆ ใต้หรือเปล่า เปลืองเวลาและรบกวนประชาชนมากๆ”

ข้อเสนอแนะที่ 4 “ติดต่อยาก ชุดเยอะ รถติด มีแต่หลุม ถนนไม่ซ่อมแซม”

ข้อเสนอแนะที่ 5 “เรื่องชุดถนน ท่วม”

ข้อเสนอแนะที่ 6 “ลดการชุดและถนนที่มีทุกปี”

ข้อเสนอแนะที่ 7 “ยิ่งชุดยิ่งท่วม ไปทางไหนก็หนีน้ำท่วมไม่พ้น”

ข้อเสนอแนะที่ 8 “ปรับปรุงพัฒนาเรื่องชุดและเจาะ และปล่อยทำให้จากรติดขัด และชุดถนนทุกปี

ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าประชาชน ไม่เห็นความคืบหน้าของมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาน้ำท่วม จำนวน 6 ราย ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ 1 “ทำทุกปี ชุดทุกปี เมื่อไรจะเสร็จ เมืองท่องเที่ยว”

ข้อเสนอแนะที่ 2 “ให้ความพึงพอใจน้อยเพราะ การแก้ไขเรื่องน้ำท่วมเป็นปัญหาเรื้อรัง แก้ไม่จบไม่สิ้น และเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินประชาชน การใช้พาหนะขับเคลื่อน ไปทางไหนมีแต่น้ำท่วมหนีไม่พ้น เสียหาย เสียเวลา เสียเงิน”

ข้อเสนอแนะที่ 3 “ชุดเยอะมาก แต่ก็ยังเหมือนเดิม”

ข้อเสนอแนะที่ 4 “ไม่เห็นจะสามารถแก้ปัญหาน้ำท่วมได้เลย ก็ยังน้ำท่วมเหมือนเดิม”

ข้อเสนอแนะที่ 5 “การซ่อมแซมไม่ดีขึ้นและน้ำยังคงท่วมอยู่ และเกิดปัญหาด้านการจราจร และทำให้บ้านเรือนเกิดความเสียหายตามมด้วย”

ข้อเสนอแนะที่ 6 “ทำทุกจุด แต่ท่วมทุกจุดเหมือนกัน”

ตารางที่ 4.15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า เรื่องที่ประชาชนข้อเสนอแนะอันดับสองลงมาคือ ปัญหาหลุมจากการขุดและเจาะถนน จำนวน 3 ราย ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ 1 “ถนนเลียขทางรถไฟเป็นหลุมเป็นบ่อ จีร์ถไปถ้าไม่ระวังอาจเกิดอันตรายได้ ฝากด้วยนะครับ

ข้อเสนอแนะที่ 2 “หลุมบ่อเยอะมาก จากน้ำท่วม และหน่วยงานทำงานล่าช้ามาก”

ข้อเสนอแนะที่ 3 “หลังน้ำท่วม น้ำลด เป็นบ่อ เป็นหลุมทุกที่ที่น้ำท่วม”

นอกจากนี้ ตารางที่ 4.15 พบว่า เรื่องที่ประชาชนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมน้อยที่สุดคือ ปัญหาขยะล้น เต็มท่อ จากข้อเสนอแนะที่ว่า “ขยะล้นเต็มท่อ จะเห็นได้ชัดเวลาน้ำท่วมมีขยะล้นเอ่อตามท่อ ต้องช่วยกันสร้างความร่วมมือหลายๆฝ่าย รวมทั้งตัวชาวบ้าน(ประชาชน)เองก็ต้องช่วยกันรณรงค์ (น้ำท่วมไม่ใช้ปัญหาหลักเพราะไม่นานก็ระบายหมด)

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา

เพศ	df	ss	ms	f	p
ระหว่างกลุ่ม	2	1.245	.623	1.933	.146
ภายในกลุ่ม	397	127.898	.322		
รวม	399	129.143			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา

อายุ	df	ss	ms	f	p
ระหว่างกลุ่ม	3	.705	.235	.725	.538
ภายในกลุ่ม	396	128.438	.324		
รวม	399	129.143			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ดังตารางต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา

ระดับการศึกษา	df	ss	ms	f	p
ระหว่างกลุ่ม	4	.069	.017	.053	.995
ภายในกลุ่ม	395	129.074	.327		
รวม	399	129.143			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์อาชีพ กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา

อาชีพ	df	ss	ms	f	p
ระหว่างกลุ่ม	5	10.877	2.175	7.247	.000*
ภายในกลุ่ม	394	118.266	.300		
รวม	399	129.143			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 19 พบว่า จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์อาชีพกับการระดับความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ ทำให้เห็นว่า 19 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามที่สมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการ LSD ดังนี้

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ความสัมพันธ์อาชีพ กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมของเมืองพัทยา

อาชีพ	$\bar{x}$	นักเรียน/ นักศึกษา	อาจารย์/ บุคลากร ทางการ ศึกษา	เจ้าของ ธุรกิจ	พนักงาน บริษัท	ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ	อื่นๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	2.24	-	.50161*	.11904	.21988*	.90161*	.38284*
			(.041)	(.319)	(.038)	(.000)	(.001)
อาจารย์/ บุคลากร ทางการ ศึกษา	2.75	-	-	.38258	.28173	.40000	.11878
				(.102)	(.215)	(.135)	(.610)
เจ้าของ ธุรกิจ	2.36	-	-	-	.10085	.78258*	.51878*
					(.193)	(.000)	(.001)
พนักงาน บริษัท	2.46	-	-	-	-	.68173*	.16295*
						(.000)	(.028)
ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ	3.15	-	-	-	-	-	.51878*
							(.001)
อื่นๆ	2.63	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ความสัมพันธ์อาชีพ กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมของเมืองพัทยา พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 9 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ระหว่างอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพอาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมแตกต่างกัน

คู่ที่ 2 ระหว่างอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพพนักงานบริษัท แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมแตกต่างกัน

คู่ที่ 3 ระหว่างอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมแตกต่างกัน

คู่ที่ 4 ระหว่างอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ อาชีพอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม แตกต่างกัน

คู่ที่ 5 ระหว่างอาชีพเจ้าของธุรกิจ กับ อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม แตกต่างกัน

คู่ที่ 6 ระหว่างอาชีพเจ้าของธุรกิจ กับ อาชีพอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม แตกต่างกัน

คู่ที่ 7 ระหว่างอาชีพพนักงานบริษัทกับ อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม แตกต่างกัน

คู่ที่ 8 ระหว่างอาชีพพนักงานบริษัท กับ อาชีพอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม แตกต่างกัน

คู่ที่ 9 ระหว่างอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ กับ อาชีพอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยาจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์เขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยา กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมของเมืองพัทยา

เขตที่อยู่อาศัย ในเมืองพัทยา	df	ss	ms	f	p
ระหว่างกลุ่ม	3	4.544	1.515	4.813	.003*
ภายในกลุ่ม	394	124.599	.315		
รวม	399	129.143			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 21 พบว่า จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์อาชีพกับการระดับความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ ทำให้เห็นว่า 19 ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามที่สมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการ LSD ดังนี้

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ความสัมพันธ์เขตที่อยู่ในพัทยา กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา

เขตที่อยู่อาศัย ในพัทยา	$\bar{X}$	ตำบลหนอง ปรือ	ตำบลห้วย ใหญ่	ตำบลหนอง ปลาไหล	ตำบลนาเกลือ
ตำบลหนอง ปรือ	2.40	-	.23827 (.212)	.27050* (.013)	.19839* (.002)
ตำบลห้วย ใหญ่	2.64	-	-	.03222 (.880)	.03989 (.837)
ตำบลหนอง ปลาไหล	2.67	-	-	-	.07211 (.528)
ตำบลนาเกลือ	2.60	-	-	-	-

จากตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ความสัมพันธ์ของเขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยา กับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมของเมืองพัทยา พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ระหว่างตำบลหนองปรือ กับ ตำบลหนองปลาไหล แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกัน

คู่ที่ 2 ระหว่างตำบลหนองปรือ กับ ตำบลนาเกลือ แสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 23 สรุปผลสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยาจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 23 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนในเมืองพัทยามีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำให้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ประชาชนในเมืองพัทยาที่มีอาชีพและเขตตำบลที่อยู่ในเมืองพัทยาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากหัวข้อวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม” จากการรวบรวมแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลการศึกษานำเสนอจะประกอบด้วย 3 หัวข้อ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นต่อประสิทธิผลของมาตรการป้องกันและแนวทางแก้ไขในเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สามารถคิดเป็นร้อยละ 45 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 อยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ได้แก่ ร้อยละ 42.5 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 52.5 และอาศัยอยู่ตำบลหนองปรือ คิดเป็นร้อยละ 65.5

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและการแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยภาพรวมปัจจัยที่มีผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยายู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นปัจจัย โดยเรียงอันดับมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งจับต้องได้และด้านความเอาใจใส่ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและอยู่ในอันดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อันดับถัดมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับน้อย ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับน้อยตามลำดับ และอันดับที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการรับประกัน อยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดในแต่ละปัจจัยรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านสิ่งจับต้องได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถอธิบายได้ว่า ความเหมาะสมของโครงการระยะเร่งด่วนของกรมโยธาธิการและผังเมือง มีอันดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด และจากการบังคับใช้ พ.ร.บ การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 อย่างเคร่งครัด ช่วย

ปรับปรุงท่อระบายน้ำเพื่อเร่งการระบายน้ำได้เร็วขึ้น อยู่อันดับที่พึงพอใจน้อยที่สุดในประเด็นความพึงพอใจหัวข้อเรื่องสิ่งจับต้องได้

2.2 ด้านความเอาใจใส่ จากการหาค่าเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยด้านนี้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาในรายชื่อ สามารถอธิบายได้ว่า อันดับที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประชาชนมีความพึงพอใจความสุภาพในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการและการแก้ไขต่างๆ ที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.3 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อความพึงพอใจต่อมาตรการลดน้ำท่วม อยู่ในระดับน้อย ซึ่งพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ประชาชนพึงพอใจต่อการวางแผนโครงการของเมืองมีความสมเหตุสมผลในการช่วยเร่งระบายน้ำ และผลที่มีอันดับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการน้ำท่วมได้ตามเวลาที่กำหนดหรือการได้รับแจ้งไว้

2.4 ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละประเด็น พบว่า ที่พักอาศัยหรือสถานประกอบการได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมลดลงจากการแก้ไขท่อระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และอันดับน้อยที่สุด คือ แผนโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1 สามารถแก้ไขได้ตรงจุด

2.5 ด้านการรับประกัน โดยภาพรวมจากการพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อความพึงพอใจต่อมาตรการลดน้ำท่วมนี้ อยู่ในระดับน้อย โดย อันดับที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนมีความพึงพอใจในช่องทางรับฟังความคิดเห็น และร้องเรียนของประชาชนของเมืองพัทยา ทางเมืองพัทยามีท่านมีความพึงพอใจและไว้วางใจทางเมืองพัทยาในการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม และมาตรการมีความคุ้มค่าต้องงบประมาณ ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนในเมืองพัทยา พบว่า ประชาชนต้องการให้ทางเมืองแก้ไขปรับปรุง โดยเรื่องที่ยกมาให้แก้ไขมากที่สุดคือ ปัญหาจากการขุดและเจาะถนน ที่มีผลความถี่มากที่สุด อันดับต่อมา ได้แก่ ปัญหาหลุมจากการขุดและเจาะถนน ไม่เห็นความคืบหน้าของมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม และผลที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ ปัญหาขยะล้นเต็มท่อ

4. ผลการศึกษาเปรียบเทียบจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยจำแนกตามปัจเจกบุคคล สามารถสรุปได้เป็นตาราง ดังนี้

4.1 ปฏิเสธสมมติฐาน เพราะ ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.2 ปฏิเสธสมมติฐาน เพราะ ประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

4.3 ปฏิเสธสมมติฐาน เพราะ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.4 ยอมรับสมมติฐาน เพราะ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.5 ยอมรับสมมติฐาน เพราะ ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยในเมืองพัทยาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยามีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม นำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1.จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยามีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมโดยใจประเด็นปัจจัยต่างๆ ด้วยแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman et al.,1990) ซึ่งเป็นการแนวทางประเมินคุณภาพการบริการและการรับรู้ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพัชร วัชรภาสกร (2556) ในหัวข้อ การจัดการปัญหาน้ำท่วมและการมี

ส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษาหมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษารวมของความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในหมู่บ้านนักกีฬาแหลมทองของหน่วยงานราชการ พบว่า อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถอธิบายได้ว่า ชุมชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลความด้านปัญหาน้ำท่วมและใช้เครื่องสูบน้ำในระดับปานกลาง และประเด็นอื่นๆ ได้แก่ การแจกกระสอบทราย อาหารและเครื่องดื่ม การอำนวยความสะดวกด้านคมนาคม การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข การชดเชยค่าเสียหายนั้น อยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาในรายด้าน สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านสิ่งจับต้องได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อการศึกษาความคุ้มค่าในการจัดการน้ำท่วมจากมูลค่าความเสียหายและผลกระทบของภัยน้ำท่วม: กรณีศึกษาถนนบางกอก ชุมชนบ้านกอก จังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย ของการศึกษาริณดา บัณฑรรณและเจษฎา คำผอง (2564) จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยน้ำท่วมอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ผู้วิจัยมีพิจารณาการศึกษานี้เพิ่มเติม พบว่า มีประเด็นที่ใกล้เคียงกับปัจจัยด้านความจับต้องได้ของมาตรการ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การซ่อมแซมหรือสร้างถนนในชุมชนและ โครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจอื่นๆ การสนับสนุนเครื่องอุปโภค บริโภคและของใช้ในครัวเรือน การเตือนภัยของหน่วยงานที่รับผิดชอบและอื่นๆ

1.2 ด้านความเชื่อถือ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ โชติกา แก้วคาปา (2563) ความพึงพอใจต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ: กรณีศึกษาโครงการ คนละครึ่งของผู้ค้าตลาดนัดหัวมุม แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ถึงแม้ว่าจะไม่เกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม แต่การวิจัยนี้มีความใกล้เคียง โดยเป็นหนึ่งในมาตรการของหน่วยงานของรัฐและช่วยสื่อถึงความน่าเชื่อถือที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผ่านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถนำไปเชื่อมโยงไปในมาตรการต่างๆ ในอนาคตได้ จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องขั้นตอนการดำเนินการมีความเสถียร สะดวก ใช้งานง่าย และมีการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งทำให้โครงการคนละครึ่งสร้างแรงจูงใจให้ผู้ค้าเข้าร่วมโครงการ

1.3 ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ ชัยมงคล มาสิงห์ (2557) ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจในการก่อสร้างพนังกั้นน้ำดินตามลำน้ำชีเพื่อแก้ไขปัญหาอุทกภัย เขตเทศบาลตำบลลุ่มลำ ชี อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยการตอบสนอง

ของการใช้งานการก่อสร้างผนังกันน้ำดิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนในพื้นที่มีความคิดเห็นว่า โครงการนี้สามารถสร้างประโยชน์ต่อประชาชนและช่วยลดปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่ลดลง

1.4 ด้านเอาใจใส่ ระดับปานกลาง สอดคล้องกับหัวข้องานวิจัยของธรรมาภิบาล ประวังสุข (2557) ในเรื่อง มูลค่าความเสียหายและผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติน้ำท่วมต่อผู้ประกอบการในอำเภอ เกียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งให้ข้อมูล ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติน้ำท่วม อยู่ในระดับปานกลาง โดยไม่มีประเด็นและระดับของประชาชนมีความพึงพอใจที่คล้ายคลึงกับปัจจัยด้านเอาใจใส่ ได้แก่ การปฏิบัติงานของหน่วยงานกู้ภัยให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การติดตั้งระบบเตือนภัยที่ได้รวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้ยังมีการให้ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิพึงมีพึงได้ของผู้ประสบภัยและมีการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ซึ่งอยู่ในระดับกลางอีกด้วย

1.5 ด้านรับประกัน อยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้อง การวิจัยของ ภูริพงษ์ รัตนานิคม (2565) ความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย เนื่องจากผลการศึกษาวิจัยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ถึงแม้ว่าจังหวัดเลยมีน้ำท่วมบ่อย แต่มีเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานและมาตรการต่างๆในการช่วยประชาชนพื้นที่จากหน่วยงานท้องถิ่นได้ทันทั่วถึง ถือเป็น การรับประกันที่ทำให้ประชาชนมีความไว้วางใจในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

2.จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมของเมืองพัทยา จำแนกตามปัจเจกบุคคล เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และเขตที่อยู่ในเมืองพัทยา พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ของประชาชนเมืองพัทยามีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ผลทดสอบสมมติฐานของระดับการศึกษาและเขตที่อยู่ในเมืองพัทยา มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 นัยสำคัญ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงไม่สอดคล้องกับการศึกษานี้สอดคล้องกับการวิจัยของ ภูริพงษ์ รัตนานิคม (2565) ในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย” ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงานภาครัฐ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่ไม่มีความแตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนจากน้ำท่วมมีความต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้พ้นจากความยากลำบาก การบริหาร

จัดการที่ดีของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารจัดการเพื่อให้ความช่วยเหลือไปถึงผู้เดือดร้อนที่มีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนมีผลความพึงพอใจได้เหมือนกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อการมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม มีข้อนำข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการทำวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม อยู่ในเกณฑ์น้อย โดยเฉพาะในเรื่องของการรับมือกับภัยพิบัติด้าน พบว่า การรับประกันของหน่วยงาน มีผลความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของความคุ้มค่าในงบประมาณของโครงการต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการที่ทำให้ประชาชน ไม่สามารถพึงพอใจและไว้วางใจในรับประกันของหน่วยงานเมืองพัทยาที่ดูแลเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วม

#### 2. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่มีเกี่ยวข้อง

2.1 จากการศึกษาวิจัยในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาน้ำท่วม ทางเมืองพัทยาคงจะต้องพิจารณาประเด็นที่สำคัญและพัฒนาศักยภาพในการจัดการมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา น้ำท่วมให้มีการตอบสนองประชาชนมากขึ้น และยังคงมีความโปร่งใส ยุติธรรมในกระบวนการช่วยเหลือ เพื่อลดปัญหาเรื้อรังนี้ พร้อมทั้งรับฟังเสียงของประชาชนเพื่อทราบถึงความต้องการของประชาชนในเมืองพัทยาและจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว

2.2 จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ประชาชนมีความไม่พอใจในเรื่องปัญหาการก่อสร้าง ขุดเจาะถนนในการก่อสร้างระบบท่อระบายน้ำ จากการขุดซ้ำๆ ที่เดิมทุกปี โดยไม่มีระยะกำหนดทำให้ทำให้น้ำไม่มีที่ระบายและมีผลการจราจรติดขัด จึงอยากให้ทางเมืองพัทยาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงพัฒนาการขุดเจาะถนน และแจกแจงรายละเอียดของแต่ละโครงการ งบประมาณ และกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากข้อมูลวิจัยที่เกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมนั้นมีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยครั้งต่อไปควรจะต้องหางานวิจัยเก่าๆหรือวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของมาตรการของภาครัฐอื่นๆที่มีความใกล้เคียง นำมาปรับใช้กับงานวิจัย

2. เพื่อการศึกษาในเชิงเจาะลึกมากขึ้น ควรมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกับบุคลากรและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกันมาตรการป้องกันแก้ไขน้ำท่วม หรือเข้าพื้นที่สัมผัสภัยปะประชาชนเพื่อฟังความคิดเห็นเชิงลึก

3. ในความคิดเห็นทางผู้วิจัยจากการทำวิจัยนี้ โดยนำแนวคิด ทั้ง 5 ปัจจัยมาปรับใช้ ซึ่งบางครั้งอาจทำให้มีความสับสนเพราะมีตัวแปรที่คล้ายกัน เช่น ความน่าเชื่อถือและการรับประกัน ดังนั้นควรเลือกในตัวแปรตามที่มีความเฉพาะเจาะจงมากกว่านี้ โดยนำ 5 ปัจจัยมาเป็นเพียงแนวทางประกอบการพิจารณาในการหิยขกตัวแปรและคำถามในแบบสอบถาม เช่น การรับรู้ข่าวสาร การตอบสนองของมาตรการ ความคุ้มค่าของมาตรการ

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2561). *แผนหลักการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมและการระบายน้ำพื้นที่ชุมชน  
พื้ชญาและพื้นที่ต่อเนื่อง*.กรมโยธาธิการและผังเมือง.

คัมภีร์ ทองพูน สิริลักษณ์ ทองพูน พัชรธิรา สุวรรณวงศ สิริกานต์ ทองพูน และจรรยา หมดศรี.

(2550). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการภัยพิบัติน้ำท่วม :*

*กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพทลุง.การประชุมหาดีใหญ่วิชาการระดับชาติและ  
นานาชาติ ครั้งที่ 12, มหาวิทยาลัยหาดีใหญ่.*

การบริหารจัดการน้ำปี 2556. (2556). *จุดสารสำนัก บริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา, 1 (4).*

ชัยมงคล มาสิงห์. (2557). *ความพึงพอใจในการก่อสร้างพังกันน้ำดินตามลำน้ำชีเพื่อแก้ไขปัญหา  
อุทกภัย เขตเทศบาลตำบลลุ่มลำชี อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ. สาขาวิชาการจัดการ  
บริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*

โชติกา แก้วคาปา. (2563). *ความพึงพอใจต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ: กรณีศึกษาโครงการ  
คนละครึ่งของผู้ค้าตลาดนัดหัวมุม แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.สาร  
นิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*

ชลธิชา ชุมอินทร์, สิริรัตน์ อินทร์ตัน, สุธิมาภรณ์ วินฉ้วน, ชีรภัทร ปานดา, อภิษฎา นุ้ยผุด, ฮาชันอ๊ก  
ริม ดงนะเค็ง.(2564). *กลไกการให้บริการในวิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษา: โรงพยาบาล  
ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองมวน ตำบลหนองปรือ อำเภอรัญญา จังหวัดดรง. วารสาร  
การบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7 (5), 295-309.*

ธราธิป ระวังสุข.(2557). *มูลค่าความเสียหายและผลกระทบที่เกิดจากภัยพิบัติน้ำท่วมต่อ  
ผู้ประสบภัยในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*

ชินิดา บัณฑรวรรณ และเจษฎา คำพอง (2564). *การศึกษาความคุ้มค่าในการจัดการน้ำท่วมจากมูลค่า  
ความเสียหายและผลกระทบของภัยน้ำท่วม: กรณีศึกษาถนนบ้านกอก ชุมชนบ้านกอก  
จังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย, วารสารการวิจัย, 11 (2), 226-240.*

กฐิพงษ์ รัตนานิคม. (2565). *ความพึงพอใจของประชาชนในการช่วยเหลืออุทกภัยของหน่วยงาน  
ภาครัฐ อำเภอเมืองเลย.วารสารวิจัยศรีลัยช้าง, 2 (7), 19-15.*

ไทย ทีบีเอส (2564). *"สนธิยา" เตรียมรื้ออาคารฝึกกม.ขวางทางน้ำ ทำน้ำท่วมซ้ำซาก. เว็บไซด์ไทยที  
บีเอส, <https://www.thaipbs.or.th/news/content/307912>*

นพวรรณ พึ่งพา.(2566). ความตระหนักรู้และการป้องกันน้ำท่วมด้วยตนเองของประชาชนในเมือง  
พัททยา. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6 (1), 500-519.

ปิยะบุตร มกรพันธ์, ธเนศ ศรีวิชัยลาพันธ์ และกาญจนา โชคถาวร. (2557). การศึกษาการให้ความ  
ช่วยเหลือจากรัฐภายหลังเหตุการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ปี พ.ศ. 2554 ในเขตเทศบาลนคร  
นครสวรรค์. สักทอง: วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทมส.), 20 (1), 137-146.  
ฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักปลัดเมืองพัททยา. (2566). ข้อมูลประชากรในเขตพัททยา.

สำนักงานปลัด เมืองพัททยา.

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, จิระศักดิ์ ทัพพา.(2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและ  
การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระ  
เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 26 (1), 59-66.

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550. (2550). สำนักงานเลขาธิการ

ฝ่ายพลเรือน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.

รัตนพร สุขะวรรณะ (2563). ความพึงพอใจต่อมาตรการและการบริหารจัดการหอพักภายใน  
มหาวิทยาลัย ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต  
พระราชวังสนามจันทร์. การวิจัยรายบุคคลรายวิชา 463401. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2562). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542,

นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

ศิริพัชร วัชรภาสกร.(2563). การจัดการปัญหาน้ำท่วมและการมีส่วนร่วมของชุมชน: กรณีศึกษา  
หมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภวิชญ์ มีศิริพันธุ์ และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์.(2564). การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อรับมือ  
และแก้ไขปัญหาอุทกภัย. Journal of Roi Kaensarn Academi, 6 (11), 317-331.

สยามรัฐ.(2564). 4 เหตุใหญ่ที่ทำให้ "พัททยา" จมซ้ำซาก. สยามรัฐออนไลน์.

<https://siamrath.co.th/n/278992>.

Chaplin, J.P. (1968). *Dictionary of Psychology*. Penguin Book.

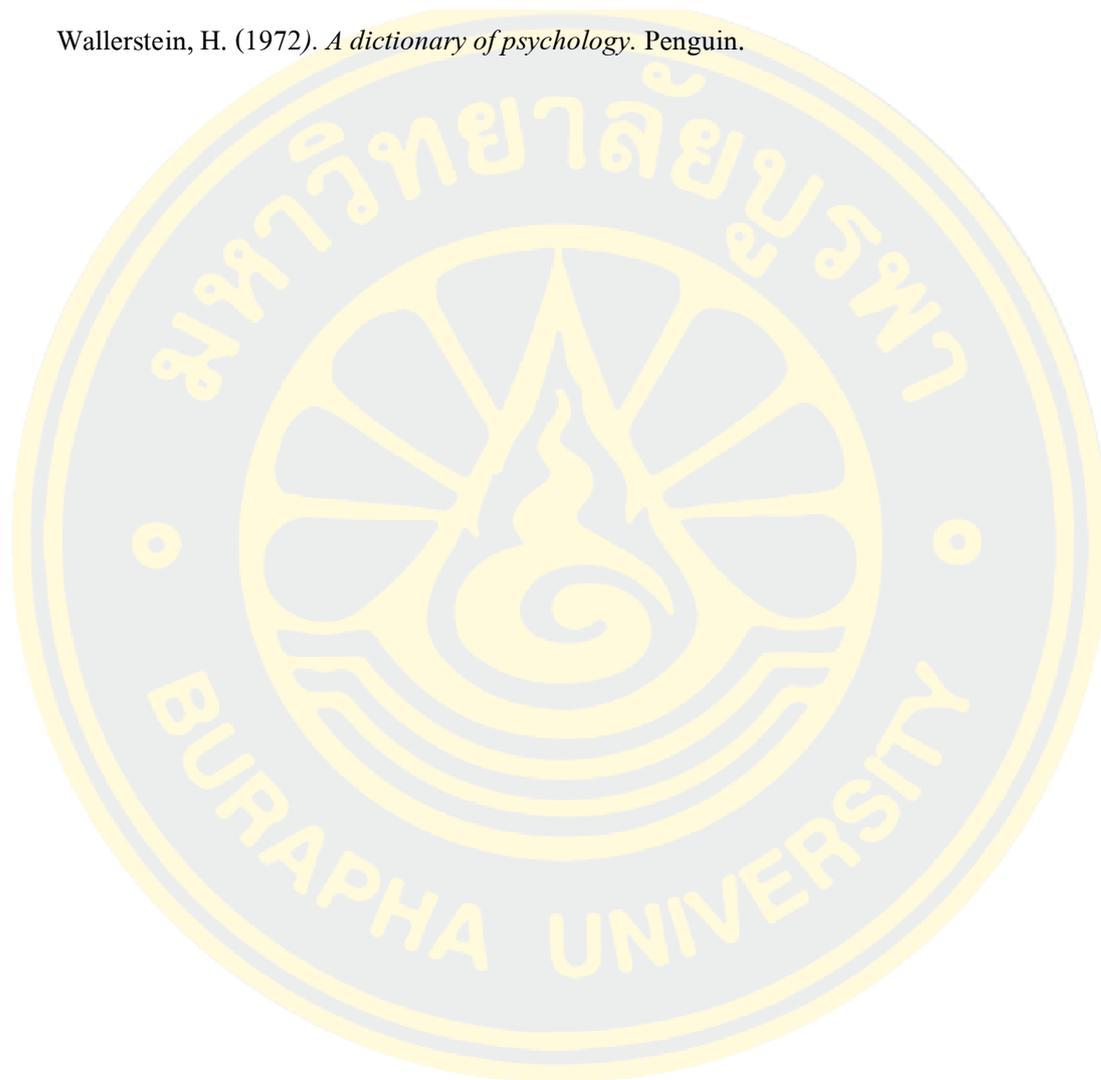
Kotler, P. & Armstrong G. (2004). *Principles of Marketing*, (10th ed) Lovelock, C. & Wright, L.

(2002), *Principles of Service Marketing and Management*, (2rd ed) Prentice Hall.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. (11th ed) Pearson. Prentice Hall.

Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.

Wallerstein, H. (1972). *A dictionary of psychology*. Penguin.





ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อประกอบเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาหน้าท่วม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

- เพศ            ( ) หญิง                      ( ) ชาย                      ( ) อื่นๆ
- อายุ            ( ) 20-30 ปี                      ( ) 31-40 ปี                      ( ) 41-49 ปี                      ( ) 50 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี                      ( ) ปริญญาตรี                      ( ) ปริญญาโท
- ( ) ปริญญาเอก                      ( ) อื่นๆ.....
- อาชีพ            ( ) นักเรียน/นักศึกษา                      ( ) อาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา

( ) เจ้าของธุรกิจ    ( ) พนักงานบริษัท

( ) ข้าราชการ/ พนักงานราชการ                      ( ) อื่นๆ.....

**เขตที่อยู่ในเมืองพัทยา**

( ) ตำบลหนองปรือ                      ( ) ตำบลห้วยใหญ่

( ) ตำบลหนองปลาไหล                      ( ) ตำบลนาเกลือ

**ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของประชาชนในเมืองพัทยาที่มีต่อมาตรการป้องกันและแก้ไข  
ปัญหาน้ำท่วม**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

หัวข้อ ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (1)
<b>1. สิ่งที่ต้องได้</b>					
1.1 มาตรการระยะเร่งด่วน					
1.1.1 หน่วยกู้ภัยช่วยสูบน้ำที่ท่วมขัง ในชุมชนสู่ระบบการระบายน้ำ					
1.1.2 เจ้าหน้าที่สุขาภิบาลเข้าไป ช่วยเหลือ ซ่อมแซม และดูแลเมื่อเกิดน้ำ ท่วม					
1.1.3 จากการบังคับใช้ พ.ร.บ การขุด ดินและถมดิน พ.ศ. 2543 อย่างเคร่งครัด ช่วยปรับปรุงท่อระบายน้ำเพื่อเร่งการ ระบายน้ำได้เร็วขึ้น					
1.2 มาตรการระยะกลางและระยะยาว					
1.2.1 ความเหมาะสมของโครงการ ก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทาง รถไฟ ระยะที่ 1					
1.2.2 สระชะลอน้ำ (แก้มลิง) ห้วย ใหญ่สามารถรองรับน้ำได้ดี ทำให้ไม่ท่วม ในพื้นที่ได้					
1.2.3 ความเหมาะสมของโครงการ ระยะเร่งด่วนของกรมโยธาธิการและผัง					

เมือง					
<b>2. ความน่าเชื่อถือ</b>					
2.1 ท่านพึงพอใจต่อการวางแผนโครงการของเมืองมีความสมเหตุสมผลในการช่วยเร่งระบายน้ำ					
2.2 ท่านพึงพอใจจากการจัดการน้ำท่วมตามที่ร้องเรียนไว้					
2.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดการน้ำท่วมได้ตามเวลาที่กำหนดหรือการได้รับแจ้งไว้					
<b>3. การตอบสนอง</b>					
<b>3.1 มาตรการระยะเร่งด่วน</b>					
3.1.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการเข้าไปจัดการพื้นที่ได้ทันทั่วถึง					
3.1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถจัดการลดความเสียหายจากน้ำท่วมได้ดีในการเข้าไปจัดการพื้นที่					
<b>3.2 มาตรการระยะกลางและระยะยาว</b>					
3.2.1 แผนโครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำถนน เลียบทางรถไฟ ระยะที่ 1 สามารถแก้ไขได้ตรงจุด					
3.2.4 ที่พักอาศัยหรือสถานประกอบการได้รับความเสียหายจากน้ำท่วมลดลงจากการแก้ไขที่ระบายน้ำ					
<b>4. ความเอาใจใส่</b>					
4.1 ท่านพึงพอใจความสุภาพในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่					
4.2 ท่านพึงพอใจความง่ายต่อการเข้าถึงเมื่อมีปัญหาเร่งด่วน					

4.3 ท่านพึงพอใจความรวดเร็วในการดำเนินงาน					
4.4 ท่านพึงพอใจความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการและการแก้ไขต่างๆ					
<b>5. การรับประกัน</b>					
5.1 ท่านพึงพอใจในช่องทางรับฟังความคิดเห็น และร้องเรียนของประชาชนของเมืองพัทยา					
5.2 ทางเมืองพัทยามีท่านมีความพึงพอใจและไว้วางใจในทางเมืองพัทยาในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ					
5.3 มาตรการมีความคุ้มค่าต่องบประมาณ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นาย ฤกษ์ฤทธิ จิตต์รัตนธรรม  
วัน เดือน ปี เกิด 17 สิงหาคม พ.ศ. 2541  
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 159/36 แกรนด์มณีรินทร์  
หนองขาม  
เขต/อำเภอ ศรีราชา  
ชลบุรี 20230  
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน -  
ประวัติการศึกษา พ.ศ.2560-2563 รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา  
รางวัลหรือทุนการศึกษา -