

ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ  
เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง<sup>1</sup>

Expectation and Satisfaction of people towards the development policy  
of Ang Thong Municipality Ang Thong Province

อรชุน ประสิทธิ์สมบัติ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง 3) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งอายุส่วนใหญ่ อายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 4.28 ) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = .639 ) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในทิศทางเดียวกันประมาณ ร้อยละ 80.40

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, นโยบายการพัฒนา

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

<sup>2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The objectives of this research were 1) to study the peoples' expectations towards the policy development of Ang Thong Municipality, Ang Thong Province, 2) to study the peoples' satisfaction towards the policy development of Ang Thong Municipality, and 3) to study the relationship between peoples' expectations and satisfaction with the policy development of Ang Thong Municipality, Ang Thong Province. The sample group consisted of 400 people in Ang Thong Municipality, Ang Thong Province. A was questionnaire used to collect data from this sample group. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results showed that the majority of the respondents were female. Most of them were aged between 31-40 years of age, and the majority of their educational backgrounds were bachelors' degrees. Furthermore, these individuals had general occupations and made an average monthly income of 10,000 – 20,000 baht. In addition, peoples' expectations towards the policy development of Ang Thong Municipality, Ang Thong Province varied from one another. The overall picture was at the highest level ( = 4.31, S.D. = 4.28 ) and the peoples' satisfaction with the policy development of Ang Thong Municipality, Ang Thong Province was variant. In addition, the outcome was measured at the highest level ( = 4.33, S.D. = .639) for the following: gender, age, background, occupation, and educational level. More so, these people had an average monthly income. Different peoples' expectations of the policy development of Ang Thong Municipality, Ang Thong Province was significantly different at the .05 level. However, the gender, and the age difference did not affect the satisfaction of the peoples' viewpoints toward the policy development of Ang Thong Municipality, Ang Thong Province. There was difference made statistically at the .05 level for education, background, educational level, and average monthly income. Different peoples' expectations of the policy development of Ang Thong, Municipality Ang Thong Province differed statistically at the .05 level. Expectations were related to the peoples' satisfaction level; with the policy development of Ang Thong Municipality, Ang Thong Province in the same manner of approximately 80.40%.

Keywords : expectation, satisfaction, policy development

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย ถือกันว่าเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน โดยมีหลักการสำคัญในการปกครองประเทศ คือ การกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งเป็นการมอบอำนาจให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น ดำเนินกิจการของตนเองโดยตนเองอย่างอิสระ รัฐบาลกลางไม่อาจเข้ามาแทรกแซงได้ ในการบริหารประเทศนั้น รัฐบาลไม่อาจจะบริหารราชการแผ่นดินปกครองดูแลประชาชน แก้ปัญหาความต้องการของประชาชน ได้อย่างทั่วถึง หรือการบริหารของรัฐ อาจเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน การแก้ปัญหาในทางรัฐศาสตร์ จึงนำระบบการกระจายอำนาจมาใช้ คือ การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นดำเนินการของท้องถิ่นได้เอง โดยอิสระ โดยยกฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่ง ให้เป็นเทศบาล เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งตามลักษณะสภาพของท้องถิ่นออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยมีเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้ 1) จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่น 2) ความเจริญทางเศรษฐกิจ โดยพิจารณาจากการเก็บรายได้ตามกฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินการของท้องถิ่น และ 3) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็ว (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547)

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ พ.ศ. 2560 ให้มีความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นมาก กล่าวโดยสรุปคือรัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง การตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง การกำหนดนโยบายและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะในประเทศที่ชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็งและมีมีการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นมายาวนาน ภารกิจในด้านการบริการสาธารณะส่วนใหญ่ท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบเกือบทั้งหมดและมีอิสระทั้งด้านการบริหารงานบุคคล งบประมาณการจัดทำแผน และการออกกฎเกณฑ์ต่างๆ (มนัส สุวรรณ และคณะ, 2560)

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้ปกครองตนเอง ตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตย หลักการสำคัญอย่างหนึ่งในการปกครองตนเองคือ การกระจายอำนาจทางการปกครอง (นิรุคดี พงาม, 2546) การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถือเป็นสัญลักษณ์ของประเทศที่เจริญแล้ว (วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์, 2548)

เทศบาลในประเทศไทยปัจจุบันยังประสบปัญหาต่างๆจำนวนมาก นับตั้งแต่ปัญหาด้านโครงสร้างและหน้าที่ของเทศบาลที่ไม่เหมาะสม ปัญหาที่เกี่ยวกับสถานภาพและความเป็นอิสระของเทศบาล ปัญหาด้านการคลัง โดยเฉพาะการควบคุมด้านการเงินและการจัดเก็บรายได้ ปัญหาด้านสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ปัญหาความขัดแย้งหรือการเมืองภายในเทศบาล และปัญหาการประสานงาน ทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกเทศบาล ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการพัฒนาตัวเองของเทศบาลที่จะให้เป็นสถาบันการปกครองที่มีประสิทธิภาพ (ชไมพร วดีศิริศักดิ์, 2552) รวมถึง

ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เล็งเห็นข้อผิดพลาดในการดำเนินงานดังกล่าว และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงกำหนดนโยบายให้เทศบาล ซึ่งจัดตั้งขึ้นครอบคลุมชุมชนเมืองส่วนใหญ่ของประเทศ ได้ตระหนักและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนาเป็นสำคัญ เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดประชาชนและมีการดำเนินงานให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่และตามนโยบายของผู้บริหาร (มนัส อนุสนธิ์, 2553) ในด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการก่อสร้างถนน ไฟฟ้า ประปา งานพัฒนาแหล่งน้ำ การขนส่ง การจราจร ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการกำจัดมลภาวะ การพัฒนาสวนสาธารณะ ด้านเศรษฐกิจเป็นการส่งเสริมอาชีพและรายได้ของประชาชน ด้านสังคมเป็นการดำเนินงานในการศึกษาของเด็กและเยาวชน งานกีฬา งานนันทนาการ ศิลปะ วิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนเรื่องสาธารณสุข สำหรับด้านการเมืองการบริหารเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงอาคาร สถานที่ภายในสำนักงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เทศบาลเมือง จังหวัดอ่างทอง ได้กำหนดนโยบายการพัฒนาไว้ 5 ด้านคือ 1) นโยบายการพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต การศึกษา และส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม 2) นโยบายการพัฒนาสาธารณูปโภคสาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน 3) นโยบายการพัฒนาและเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 4) นโยบายพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) นโยบายพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี

การกำหนดนโยบายการพัฒนาของเทศบาล เป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคต เพียงตอบสนองความต้องการของตนเองหรือตอบสนองความต้องการของชุมชน การบริหารงานของเทศบาลตามนโยบาย จะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านประกอบเข้าด้วยกัน เช่น ผู้บริหาร บุคลากรในองค์กร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีความพอดีจึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาล ย่อมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวในการบริการคน ตามนโยบายไว้เป็นอย่างดี เพราะถ้าหากเทศบาลบริหารงานตามนโยบายหรือแผน ไม่เหมาะสม ไม่เป็นตามที่ประชาชนคาดหวัง อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนไม่พอใจในการบริหารงานของเทศบาลอันจะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานตามมา

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ว่าเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนนโยบายของเทศบาลอันจะสนองเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อความร่วมมือในการบริหารงานภายในเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

## คำถามการวิจัย

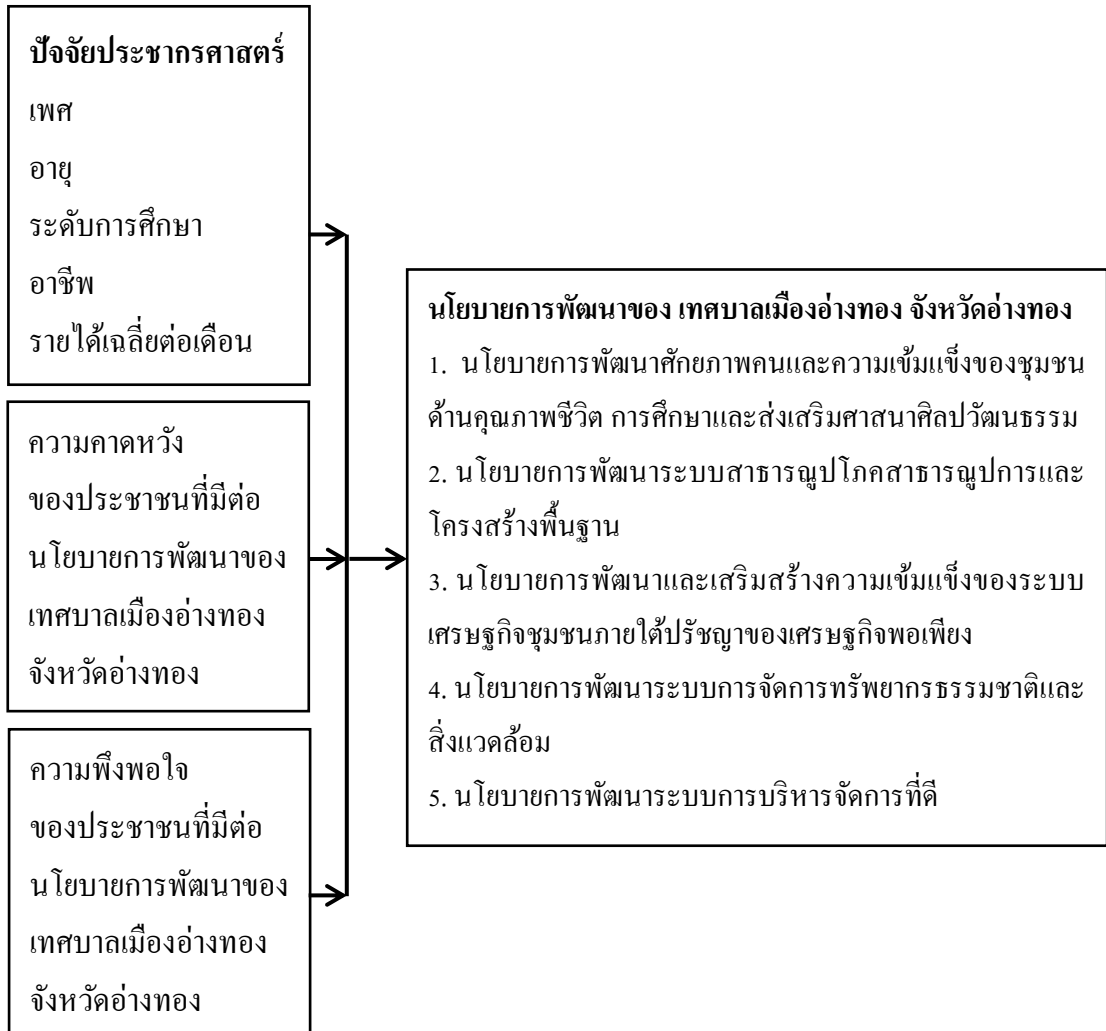
1. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างไร
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างไร
3. ความคาดหวังของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง หรือไม่

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องขอเสนอหัวข้อตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## กรอบแนวความคิด



## ระเบียบวิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมือง อ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ผู้ศึกษาได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. ตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่

##### 1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างทองจังหวัดอ่างทอง

1.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างทองจังหวัดอ่างทอง

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent variables)

##### 2.1 นโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

2.1.1 นโยบายการพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านคุณภาพชีวิตการศึกษาและส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

2.1.2 นโยบายพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน

2.1.3. นโยบายการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.1.4. นโยบายพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.1.5. นโยบายพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนา ของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ที่สร้างขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนา ของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 นโยบายการพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต การศึกษาและส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
- 2.2 นโยบายการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.3 นโยบายการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- 2.4 นโยบายการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.5 นโยบายการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนา ของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่

- 3.1 นโยบายการพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต การศึกษาและส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
- 3.2 นโยบายการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน
- 3.3 นโยบายการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- 3.4 นโยบายการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3.5 นโยบายการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี

## การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัด



อ่างทอง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คนโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเทศบาลในอำเภอข้างเคียง แล้วนำมาทำการตรวจสอบความสอดคล้องภายในแต่ละด้าน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical for Social Sciences) for Windows Version 19.0 (SPSS 2010) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้

การคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนา มีค่าความเชื่อมั่น 0.881 ความพึงพอใจในความสอดคล้องเหมาะสมของประชาชนต่อนโยบายการพัฒนา มีค่าความเชื่อมั่น 0.791 และความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายการพัฒนา มีค่าความเชื่อมั่น 0.854 โดยมีเกณฑ์สัมประสิทธิ์อัลฟา ตาม Sekaran and Bougie (2010) ว่า หากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าน้อยกว่า 0.6 ถือว่ายังไม่ดี (Poor) 0.7 ถือว่ายังรับได้ (Acceptable) แต่ถ้ามากกว่า 0.8 ถือว่าดี (Good) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบักที่ได้จากข้อคำถามทั้งฉบับมีค่าสูงกว่า แบบสอบถามจึงสามารถนำไปใช้ได้

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้จากจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 ตัวอย่าง ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งเป็นการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อกำหนดความสำคัญและแปลความหมายค่าเฉลี่ย การประเมินค่าเพื่อการแปลผลทางการวิจัย กำหนดเกณฑ์การแปรผลในแต่ละช่วงคะแนน ใช้สูตรการหาค่าเฉลี่ยแบบอันตรภาคชั้น (Class Interval) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลซึ่งผลจากการคำนวณ โดยใช้สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้ทดสอบตัวแปร ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ค่า t-test (independent t-test)

4. ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว one-way ANOVA (one-way analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งงานวิจัยที่ใช้ทดสอบตัวแปร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนามอง เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlation Pearson)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนามอง เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทองสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 63.5) ซึ่งอายุส่วนใหญ่ อายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 52) รองลงมา อายุตั้งแต่ 21 – 30 ปี (ร้อยละ 21) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี (ร้อยละ 68.5) รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 19.3) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 29.8) รองลงมาคือรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 29.3) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 55.3) รองลงมาคือไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 20)

2. ผลการวิเคราะห์พิจารณาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนามอง เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ตารางที่ 4) ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนามอง เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นโยบายการพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต การศึกษาและส่งเสริมศาสนาศิลปวัฒนธรรม มีผลค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีการวิเคราะห์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา คือ นโยบายการพัฒนาระบบเสริมสร้างเสริมสร้างเสริมสร้างของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) นโยบายการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) นโยบายการพัฒนาระบบสาธารณสุขปโภคสาธารณสุขการและโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ นโยบายการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนามอง เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนามอง เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นโยบายการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี มีผลค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีการวิเคราะห์ที่อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา คือ นโยบายการพัฒนาระบบสาธารณสุขปโภคสาธารณสุขการและโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) นโยบายการพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) นโยบายการพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต

การศึกษาและส่งเสริมศาสนาศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ นโยบายการพัฒนา และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมือง อ่างทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยประชากรศาสตร์ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ( $r$ ) เท่ากับ .804 แสดงว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในทิศทางเดียวกันประมาณ ร้อยละ 80.40 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาพบว่า นโยบายการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง น้อยที่สุดจากทั้งหมด 5 ด้าน ดังนั้นผู้บริหารต้องมึนโยบายหรือวิสัยทัศน์ที่เน้น ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการส่งเสริมอาชีพ ของประชาชน การสนับสนุนการสร้างรายได้ การพัฒนาและปรับปรุงตลาดสดเทศบาลให้ได้มาตรฐาน การเป็นศูนย์การค้าผลิตผลทางการเกษตร การสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาธุรกิจชุมชน ให้เพิ่มมากขึ้น

2. ผู้บริหารควรต้องเพิ่มและเน้น สนับสนุนด้านวิชาการ การศึกษา ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้เกิดทักษะ ความสามารถ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า นโยบายการพัฒนาศักยภาพคนและความเข้มแข็งของชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต การศึกษาและส่งเสริมศาสนาศิลปวัฒนธรรม ลำดับที่ 4 จากทั้งหมด 5 ด้าน

##### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของ เทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง พบว่าจากนโยบายทั้งหมด 5 ด้าน พบว่าในเรื่องของการให้บริการนั้น ยังพบจุดบกพร่อง ดังนี้

1. นโยบายการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี ควรพัฒนาบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และช่วยลดขั้นตอนในการมารับบริการของประชาชน

รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีความรักในงานบริการ รวมทั้งควรจัดทำหนังสือหรือคู่มือ ประชาสัมพันธ์การมาขอรับบริการของทางเทศบาลเมืองอ่างทอง เพื่อประชาชนจะได้ทราบถึงรายละเอียด ขั้นตอนต่างๆ ของการมารับบริการทุกประเภท และเพื่อที่จะได้จัดเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วนในการมารับบริการ

2. นโยบายการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ควรมีการจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะระบบเศรษฐกิจชุมชน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้แก่ประชาชน เพื่อที่จะได้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย กำหนดแผนพัฒนา กำหนดแผนชุมชน รวมทั้งกิจกรรม โครงการต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชน เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย การแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### บรรณานุกรม

มนัส อนุสนธิ์. (2553). การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิรุตดี พองาม. (2546). การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่อการดูแลซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะขององค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครปากเกร็ด.

วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์. (2548). ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนา ของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอ ท่าอุเทน จังหวัด นครพนม.

วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.