



**ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนา
ของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม**
**Expectation and Satisfaction of People towards the Development
Policy of Mueang Nakhon Phanom Municipality, Nakhon Phanom Province**

จุฑามณี ประสานตรี¹ ผศ.ดร.ทัศนาศรี² และ ดร.มนตรี อนันตรักษ์³
Juthamane Prasantree¹, Asst. Prof. Dr. Tatsana Prasantree² and Dr. Montree Anantaruk³

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม
² ค.ด. (ภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษา) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม
³ ค.ด. (การวัดผลและประเมินผลทางการศึกษา) อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยจำแนกตามอายุและอาชีพ 2) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยจำแนกตามอายุและอาชีพ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยจำแนกตามอายุและอาชีพ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยจำแนกตามอายุและอาชีพ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม จำนวน 377 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความคาดหวังระหว่าง 0.44 - 0.76 และแบบสอบถามความพึงพอใจระหว่าง 0.45 - 0.73 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคาดหวังเท่ากับ 0.93 และความพึงพอใจเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติเอฟ (F-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) การหาความสัมพันธ์โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังของประชาชนจำแนกตามอายุและอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุและอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชน จำแนกตามอายุและอาชีพ โดยรวมอายุแตกต่างกันมีความหวังที่แตกต่างกัน และอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุ และอาชีพ โดยรวมอายุแตกต่างกัน และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชน พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ความคาดหวังและความพึงพอใจ / เทศบาลเมืองนครพนม

ABSTRACT

This study aimed 1) to investigate expectation of people towards the development policy of Mueang Nakhon Phanom Municipality as classified by age and occupation, 2) to examine satisfaction of people towards the development policy of Mueang Nakhon Phanom Municipality as classified by age and occupation, 3) to compare expectation of people towards the development policy of Mueang Nakhon Phanom Municipality as classified by age



and occupation, 4) to compare satisfaction of people towards the development policy of Mueang NakhonPhanom Municipality as classified by age and occupation, and 5) to examine a correlation between expectation and satisfaction of people towards the development policy of Mueang Nakhon Phanom Municipality. The sample used in this study was 377 people living in the Mueang Nakhon Phanom Municipality area who were selected by stratified random sampling. The sample size was determined using the table of Krejcie& Morgan. The tool used in data collection was a 5-rating scale questionnaire comprising 30 items. The discrimination power values of part of expectation ranged between .44 and .76, while part of satisfaction between .45 and .73. The reliability value in part of expectation was .93, while that in part of satisfaction was .94. Statistics used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, F-test for comparing a means difference, Scheffe's method for a pairwise comparison, and Pearson's product moment correlation coefficient. The findings of study were as follows: 1) The overall people's expectation as classified by age and occupation was at a high level; 2) the overall people's satisfaction as classified by age and occupation was at a moderate level; 3) the result of comparing people's expectation based on age and occupation showed that people whose ages and occupations were different had a significant difference in their expectation at the .05 level; 4) the result of comparing people's expectation based on age and occupation showed that people whose ages and occupations were different had a significant difference in their satisfaction at the .05 level; 5) the result of investigating the relationship between people's expectation and satisfaction showed that both of which were positively correlated at the .01 level of significance.

Keywords : Expectation and Satisfaction / Mueang Nakhon Phanom Municipality

บทนำ

การปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตยถือกันว่าเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งประเทศที่มีการปกครองในรูปแบบนี้ จะมีหลักการสำคัญในการจัดระเบียบการปกครองประเทศตามอุดมการณ์ของประชาธิปไตยประการหนึ่ง นั่นคือ การกระจายอำนาจการปกครอง อันเป็นการมอบอำนาจให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น ดำเนินกิจการของตนเองโดยตนเองอย่างอิสระ รัฐบาลกลางไม่อาจเข้ามาแทรกแซงได้ ในการบริหารประเทศนั้น รัฐบาลไม่อาจจะบริหารราชการแผ่นดินปกครองดูแลประชาชน แก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง หรือการบริหารของรัฐบาลเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน การแก้ปัญหาในทางรัฐศาสตร์ จึงนำระบบการกระจายอำนาจมาใช้ คือ การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นดำเนินการของท้องถิ่นได้เอง โดยอิสระ โดยยกฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งให้เป็นเทศบาล เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งตามลักษณะสภาพของท้องถิ่นออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร

เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลโดยมีเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้ 1) จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่น 2) ความเจริญทางเศรษฐกิจ โดยพิจารณาจากการเก็บรายได้ตามกฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินการของท้องถิ่น และ 3) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญ ได้รวดเร็ว (นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2547 : 25) ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ พ.ศ. 2550 ให้มีความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นมาก กล่าวโดยสรุปคือรัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง การตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง การกำหนดนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะในประเทศที่ชุมชนท้องถิ่นเข้มแข็งและมีการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นมายาวนานภารกิจในด้านการบริการสาธารณะส่วนใหญ่ท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบเกือบทั้งหมดและมีอิสระทั้งด้านการบริหารงานบุคคล งบประมาณการจัดทำแผนและการออกกฎเกณฑ์ต่างๆ (มนัส สุวรรณ และคนอื่นๆ. 2546 : 40)



การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้ปกครองตนเองตามครรลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตย หลักการสำคัญอย่างหนึ่งในการปกครองตนเองคือ การกระจายอำนาจทางการปกครอง (นิรุฒดี พงาม. 2546 : 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถือเป็นสัญลักษณ์ของประเทศที่เจริญแล้ว (วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์. 2548 : 1)

เทศบาลไทยในปัจจุบันยังประสบปัญหานานัปการ นับตั้งแต่ปัญหาด้านโครงสร้างและหน้าที่ของเทศบาลที่ไม่เหมาะสม ปัญหาที่เกี่ยวกับสภาพและความเป็นอิสระของเทศบาล ปัญหาด้านการคลัง โดยเฉพาะการควบคุมด้านการเงินและการจัดเก็บรายได้ ปัญหาด้านสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ปัญหาความขัดแย้งหรือการเมืองภายในเทศบาล และปัญหาการประสานงาน ทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกเทศบาล ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการพัฒนาตัวเองของเทศบาลที่จะให้เป็นสถาบันการปกครองที่มีประสิทธิภาพ (ชไมพร วดีศิริศักดิ์. 2552 : 2) รวมถึงปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เล็งเห็นข้อผิดพลาดในการดำเนินงานดังกล่าว และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงกำหนดนโยบายให้เทศบาล ซึ่งจัดตั้งขึ้นครอบคลุมชุมชนเมืองส่วนใหญ่ของประเทศ ได้ตระหนักและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนาเป็นสำคัญ เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดประชาชนและมีการดำเนินงานให้ บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่และตามนโยบายของผู้บริหาร (มนัส อนุสนธิ์. 2553 : 3) ในด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการก่อสร้างถนน ไฟฟ้า ประปา งานพัฒนาแหล่งน้ำ การขนส่ง การจราจร ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการกำจัดมลภาวะ การพัฒนาสวนสาธารณะ ด้านเศรษฐกิจเป็นการส่งเสริมอาชีพและรายได้ของประชาชน ด้านสังคมเป็นการดำเนินงานในการศึกษาของเด็กและเยาวชน งานกีฬา งานนันทนาการ ศิลปะ ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนเรื่องสาธารณสุขสำหรับด้านการเมืองการบริหารเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงอาคาร สถานที่ภายในสำนักงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมได้กำหนดนโยบายการพัฒนาไว้ 5 ด้านคือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนา

สิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสังคม ด้านพัฒนาการเมือง การบริหาร (เทศบาลเมืองนครพนม. 2553 : 23-26)

การกำหนดนโยบายการพัฒนาของเทศบาล เป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคต เพียงตอบสนองความต้องการของตนเองหรือตอบสนองความต้องการของชุมชน การบริหารงานของเทศบาลตามนโยบาย จะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านประกอบเข้าด้วยกัน เช่น ผู้บริหาร บุคคลในองค์กร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีความพอดีจึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาล ย่อมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวในการบริการคน ตามนโยบายไว้เป็นอย่างดี เพราะถ้าหากเทศบาลบริหารงานตามนโยบายหรือแผนไม่เหมาะสม ไม่เป็นตามที่ประชาชนคาดหวัง อาจส่งผลกระทบต่อให้ประชาชนไม่พอใจในการบริหารงานของเทศบาลอันจะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานตามมา

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ว่าเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในปรับเปลี่ยนนโยบายของเทศบาล อันจะสนองเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อันจะเป็นการร่วมกันบริหารงานภายในเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวม จำแนกตามอายุและอาชีพ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวม จำแนกตามอายุและอาชีพ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามอายุและอาชีพ
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม



โดยจำแนกตามอายุและอาชีพ

5. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่แตกต่างกัน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม ซึ่งประกอบด้วยนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน (2553 : 26) ได้แก่

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ
4. ด้านการพัฒนาสังคม
5. ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ในปี 2554 จำนวน 16,879 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 377 คน

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็นสองรายการคือมีทั้งสอบถามความคาดหวังจำนวน 30 ข้อและสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 30 ข้อคู่ขนานกัน
2. คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามความคาดหวังรายข้อตั้งแต่ .44 - .76 และความพึงพอใจระหว่าง .45 - .73 มีค่าความเชื่อมั่นของสอบถามความคาดหวังเท่ากับ .93 และความพึงพอใจเท่ากับ .94 และแบบสอบถามความพึงพอใจ ระหว่าง .45 - .73

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ถึงนายกเทศมนตรีเมืองนครพนม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ใช้แบบสอบถาม 377 ชุด และนำแบบสอบถามไปส่งและรับคืนด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนมาทั้ง 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก



2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอายุ และจำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอายุ และจำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอายุและจำแนกตามอาชีพ โดยรวมประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนมจำแนกตามอายุ และจำแนกตามอาชีพ โดยรวมประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครพนม ยังไม่ชัดเจนและขาดความต่อเนื่อง ในด้านการพัฒนาสังคม โดยเฉพาะการพัฒนาสนับสนุนเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และการพัฒนาด้านสาธารณสุข จึงทำให้ประชาชนมีความคาดหวังมากกับการดำเนินงานในการพัฒนาของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัมพร วดีศรีศักดิ์ (2553 : 134) ที่พบว่าความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายของเทศบาลตำบลท่าอุเทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการพัฒนาของเทศบาลเกือบทุกด้านยกเว้นด้าน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ตั้งแต่ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติด้านการพัฒนาสังคมและด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร ยังไม่สามารถทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจในระดับที่ดีได้หรือเกิดประโยชน์ต่อประชาชนน้อย โดยเฉพาะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจที่เทศบาลเมืองนครพนมยังไม่สามารถทำให้ประชาชนมีความรู้สึกพึงพอใจในระดับที่ดีได้ ได้แก่งานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพของประชาชน การพัฒนาและปรับปรุงตลาดสดเทศบาลให้ได้มาตรฐาน

3. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนมจำแนกตามอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนทุกช่วงอายุมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความคาดหวังคนประชาชนทุกช่วงอายุมีความผูกพันกับเทศบาล (ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์. 2547 : 28) ประชาชนไม่ว่าจะเป็นอายุระหว่าง 15-25 ปี อายุระหว่าง 26-35 ปี หรืออายุ 36 ปี ขึ้นไป ต่างก็มีความคาดหวังต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนมไว้มาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะด้านการพัฒนาสังคม ซึ่งได้แก่ การพัฒนาสนับสนุนเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง การพัฒนาด้านสาธารณสุข จึงมองว่าเทศบาลควรมีการพัฒนาด้านอยู่ใกล้ตัวและตนเองได้ประโยชน์

4. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนทุกอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน/ประกอบธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้านและอาชีพเกษตรกร/อื่นๆ มีความคาดหวังในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอาชีพต่างๆ มีความต้องการเห็นนโยบายของเทศบาล ที่ได้กำหนดไว้สามารถปฏิบัติได้จริงทั้ง 5 ด้าน จึงตั้งความคาดหวังไว้มาก

5. ความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอายุต่างๆ ได้แก่ อายุ 15-25 ปี อายุ 26-35 ปี และอายุ 36 ปี ขึ้นไป ได้เห็นผลการดำเนินงานของเทศบาลที่ผ่านมายังไม่ชัดเจนและต่อเนื่อง ในด้านการพัฒนาสังคมซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านสาธารณสุข การพัฒนาส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนทุก



ช่วงอายุได้ตั้งความคาดหวังไว้ว่าเทศบาลเมืองนครพนม น่าจะพัฒนาตามนโยบายในระดับมาก แต่เมื่อเทศบาลเมืองนครพนมตอบสนองความต้องการได้ไม่มากนัก ประชาชนทุกช่วงอายุจึงเกิดความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง

6. ความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนทุกอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผลการดำเนินงานของเทศบาลที่ผ่านมา ยังไม่ชัดเจนและต่อเนื่องไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาสังคมซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านสาธารณสุข การพัฒนาส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนทุกอาชีพมีความคาดหวังที่จะให้เทศบาลเมืองนครพนม พัฒนาในระดับมาก แต่เมื่อเทศบาลเมืองนครพนม ตอบสนองความต้องการได้ไม่มากนัก ประชาชนทุกอาชีพจึงเกิดความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง

7. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนอายุ 15-25 ปี มีความคาดหวังที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม มากกว่าประชาชนอายุ 26-35 ปี และประชาชนอายุ 36 ปี ขึ้นไป โดยประชาชนอายุ 15-25 ปี มีความคาดหวังในด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และการพัฒนาสังคมและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ประชาชนอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังในด้านการพัฒนาสังคมและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และประชาชนอายุ 36 ปี ขึ้นไป มีความคาดหวังในด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังในนโยบาย ในด้านต่างๆ ไม่เหมือนกัน

8. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังมากกว่าอาชีพอื่น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอาชีพต่างๆ มีความคาดหวังที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม แตกต่างกัน โดยอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความคาดหวังต่อการพัฒนาสังคมและด้านการพัฒนาการเมือง การบริหาร แต่

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังต่อการพัฒนาสังคมและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน/ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอาชีพเกษตรกร/อื่นๆ มีความคาดหวังต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

9. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนในแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ 15-25 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุน้อยหรือเป็นคนรุ่นใหม่ เป็นช่วงอายุที่มีความอยากรู้อยากเห็น จึงรับทราบข้อมูลข่าวสารและเข้าใจนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม ได้มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 26-35 ปี และอายุ 36 ปี ขึ้นไป

10. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนอาชีพนักเรียน/นักศึกษาเป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่ ยังไม่ประกอบอาชีพและยังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง จึงมีเวลาให้ความสนใจต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม โดยเฉพาะด้านการพัฒนาสังคมและการพัฒนาการเมืองการบริหาร ซึ่งแตกต่างจากอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติแตกต่างจากอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน/ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่มีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติแตกต่างจากอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านที่มีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกร/อื่นๆ ที่มีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

11. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม พบว่า มีความสัมพันธ์กัน



อยู่ในเชิงบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้าประชาชนมีความคาดหวังสูงความพึงพอใจก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนมทั้ง 5 ด้านคือ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2. ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ 3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ 4. ด้านการพัฒนาสังคมและ 5. ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร ประชาชนทุกอายุ และทุกกลุ่มอาชีพมีความคาดหวังไว้ในระดับมาก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นไปในทางเชิงบวก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบาย การพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนั้น ผู้บริหารของเทศบาลควรจะดำเนินงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการส่งเสริมอาชีพของประชาชน การสนับสนุนการสร้างรายได้ การพัฒนาและปรับปรุงตลาดสดเทศบาลให้ได้มาตรฐาน การเป็นศูนย์การค้าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและประมงและ การสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาธุรกิจชุมชน

2. จากผลการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนั้น ผู้บริหารของเทศบาลควรจะดำเนินงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการส่งเสริมอาชีพของประชาชน การสนับสนุนการสร้างรายได้ การพัฒนาและปรับปรุงตลาดสดเทศบาลให้ได้มาตรฐาน การเป็นศูนย์การค้าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและประมงและการสนับสนุน การเรียนรู้เพื่อพัฒนาธุรกิจชุมชน

3. จากผลการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบาย การพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น

ผู้บริหารของเทศบาลควรจะดำเนินงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจควรเน้นการส่งเสริมอาชีพของประชาชน การสนับสนุนการสร้างรายได้ การพัฒนาและปรับปรุงตลาดสดเทศบาลให้ได้มาตรฐาน สำหรับด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ควรเน้นการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การกำจัดมลภาวะ ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบาย การพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้บริหารเทศบาลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขและนำมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จำแนกตามอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อนโยบายการพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้บริหารเทศบาลด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากร ธรรมชาติ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขและนำมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์. (2547). **มองการศึกษา : เส้นทางที่เท่าเทียมกันของคนไทย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชไมพร วดีศิริศักดิ์. (2552). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทตามนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอ ท่าอุเทน จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.



เทศบาลเมืองนครพนม. (2553). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ.2553-2555). นครพนม : กองวิชาการและงานวิเคราะห์นโยบายและแผน.

นิรุทธิ์ พองาม. (2546). การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการดูแลซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครปากเกร็ด. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ.2540). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

มนัส สุวรรณ, เอกมล สายจันทร์ และไพสิฐ พาณิชย์กุล. (2546). การตรวจสอบขององค์กรภาคประชาชนในระบบการบริหารงานและกิจการสาธารณะของท้องถิ่น. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สถาบันดำรงราชานุภาพ.

มนัส อนุสนธิ์. (2553). การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพู่ อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วัชรินทร์ บรรดาศักดิ์. (2548). ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.