



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาล ตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา

The Satisfaction of Citizens on Projects and Activities Organized by the Office of KlongNgae Municipal Sadao Amphoe Songkhla

สุดาพร ทองสวัสดิ์^{1*}

Sudaporn Thongsawat^{1*}

¹ ดร., หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน, คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Ph.D., Master of Education Program in Curriculum and Instruction, Faculty of Education and Liberal
Arts, Hatyai University.

* Corresponding author, E-mail: sudaporn@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการและ
กิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา รวมถึงการแสวงหาแนวทางการแก้ไข
ปัญหาในท้องถิ่น เพื่อที่จะนำข้อมูลป้อนกลับดังกล่าวมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในการจัดโครงการกิจกรรม
ในครั้งต่อไป ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุซึ่งประสิทธิผล โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และ
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 การศึกษา
ระดับมัธยมศึกษา อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ 10,000 – 15,000 บาทต่อเดือน ระดับความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการ
เปรียบเทียบ พบว่า เพศ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการและกิจกรรม
ไม่แตกต่างกัน ส่วนช่วงอายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของ
เทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



Abstract

This research is intended to (1) study the level and satisfaction towards the organizations of projects and activities of KlongNgae District Municipality, Amphoe Sadao, Songkhla; and (2) seek solutions for local problems in order to utilize the obtained data to help in adjustment of the next activity for effectiveness and productivity. By analyzing 400 distributed questionnaires using statistical computer program, the general public information is analyzed to obtain percentage of the level of public satisfaction towards the organizations of projects and activities of KlongNgae District Municipality, Amphoe Sadao, Songkhla, while obtaining averages standard deviation t-test and F-test

The results found that most of the respondents were female (57.50%) and they were educated the secondary school. Their career, mainly, was trading and owning a business while mainly receiving monthly income of THB 10,000 – 15,000. Overall, the level of public satisfaction towards the organizations of projects and activities are at a very high level, while comparative results of different gender and salary to no differences in satisfaction level. As for the age range and education level, they were satisfied with the project and activities of the KlongNgae Sub-district Municipality, Sadao District, Songkhla Province with statistically significant differences 0.05.

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นให้สามารถดำเนินกิจการใด ๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดการปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการการปกครองท้องถิ่นยังเป็นสถาบันที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยส่วนท้องถิ่นของประเทศเริ่มมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนกระทั่งปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2550 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจในท้องถิ่นคือประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในเขตเทศบาลจัดการปกครองตนเองและดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีโครงสร้างขององค์กรที่สำคัญ ได้แก่ สภาเทศบาลและคณะผู้บริหารเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงซึ่งได้จำลองรูปแบบจากการปกครองในระดับประเทศมาใช้ในระดับท้องถิ่นโดยคาดว่าเทศบาลและหน่วยงานการปกครองในระดับท้องถิ่นจะช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาในระดับท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริงเพราะประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาถ้าเป็นผู้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเองการแก้ไขปัญหาที่น้อยย่อมได้ผลเป็นการแก้ปัญหาถูกจุดเพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าบุคคลอื่นเนื่องจากอยู่ใกล้เหตุการณ์ซึ่งประการหนึ่งการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับการฝึก



ให้ประชาชนรู้จักการเรียนรู้การปกครองในระดับชาติและเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและถือได้ว่าการปกครองตนเองเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

เทศบาลตำบลคลองแงะ เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบและจัดการพื้นฐานเพื่อให้บริการประชาชนรวมทั้งหน้าที่ในการจัดการและรักษาสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่เทศบาลตำบลคลองแงะ จึงถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่ในระดับรากของสังคมที่มีความใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดสามารถรับรู้ปัญหาข้อจำกัดต่าง ๆ รวมถึงการแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและพัฒนาท้องถิ่นได้ดีกว่าหน่วยงานภายนอกและในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่างๆเพื่อพัฒนาท้องถิ่นต้องมีการตรวจสอบการทำโครงการหรือกิจกรรมว่าประสบผลสำเร็จในระดับใดมีอุปสรรคปัญหาหรือข้อบกพร่องอย่างไรเพื่อที่จะนำข้อมูลป้อนกลับดังกล่าวมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในการจัดโครงการหรือกิจกรรมในครั้งต่อไปให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุซึ่งประสิทธิผลความพึงพอใจของประชาชนเป็นการรับรู้กิจกรรมโครงการที่พวกเขามีส่วนร่วมซึ่งเขาจะสามารถประเมินโดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลที่ได้รับจากโครงการและกิจกรรมแล้วจึงจะสะท้อนออกมาเป็นความพึงพอใจอันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้นดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจึงมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

วิกเตอร์เอช. วรูม (Victor H. Vroom) ได้กล่าวถึงองค์ของความคาดหวังว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. Valance หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ของการกระทำที่เกิดจากการทำงาน ระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากทำให้คุณค่าต่อการทำงานถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูงก็จะมี ความพึงพอใจสูงมากตามด้วย 2. Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่อง อุปกรณ์วิธีทางที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ 3. Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลหรืออินทรีย์ มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหาอย่างน้อยที่สุดก็คือ ความต้องการ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค เมื่อซึ่งปัจจัยเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็มี ความต้องการระดับสูงขึ้นไป



เรื่อย ๆ จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เองทำให้เกิดความพยายามกระทำดำเนินการด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุความพอใจหรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการนั้นตามที่ได้แสดงความพยายามนั่นเอง

วรุณ อธิบายเพิ่มเติมว่า แรงจูงใจ เป็นผลจากค่านิยมที่บุคคลหนึ่งเชื่อว่าถ้ากระทำอย่างนั้น อย่างนี้แล้วจะได้ผลประการใดตามมา สามารถคาดหวังได้เลย และผลที่ได้นั้นก็ตอบสนองความต้องการของอินทรีย์ในระดับหนึ่ง สรุปแล้วทฤษฎีการคาดหวังก็คือแรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทนเช่นนั้น เมื่อเชื่อแล้วก็ตัดสินใจกระทำ ส่วนผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจได้แต่มีแรงจูงใจให้ทำงานตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้ อิทธิพลของความคาดหวังที่มีต่อความสำเร็จในการทำงาน “ความคาดหวังว่าจะสำเร็จในการทำงาน” นั้นจะต้องบังเกิดขึ้นมากับบุคคลทุกคนเพราะถ้าหากไม่มีความคาดหวังแล้วก็คงจะท้อถอย ไม่กล้าลงมือทำงาน สังเกตเห็นว่าคนที่ถูกบังคับให้ทำงานจะทำงานอย่างซังกะตาย เฉื่อยชาหมดความพยายาม จึงยอมรับและเชื่อกันว่า “ความคาดหวัง” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อความสำเร็จในการทำงาน เพราะไม่ว่าการทำงานอย่างไรก็ตาม ผู้ทำงานมีความคาดหวังมากก็ย่อมมีกำลังใจ ตั้งใจในการทำงาน โอกาสที่จะสำเร็จในงานนั้นก็ย่อมจะมีมากด้วย ตรงกันข้ามถ้าคนใดทำงานด้วยความหวังน้อย คนนั้นก็จะมีความตั้งใจในการทำงานน้อย แนวโน้มที่จะสำเร็จก็จะมีน้อยตามไปด้วย

ทฤษฎีระดับการยอมรับความคาดหวัง (Expectancy Disconfirmation)

Heung (2002) อ้างถึงใน Swan and Combs (1976) ว่าเป็นนักวิจัยกลุ่มแรกๆที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจโดยนักวิจัยทั้งสองได้พยายามเชื่อมโยงความพึงพอใจของลูกค้ากับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าและบริการจริงกับความคาดหวังซึ่งหลักการนี้ถือได้ว่าเป็นต้นกำเนิดของทฤษฎี Expectancy Disconfirmation หรือ Disconfirmation Model ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญและใช้กันอย่างแพร่หลายที่สุดในการอธิบายหลักการของความพึงพอใจแนวคิดของ Disconfirmation Model มีอยู่ว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในสินค้าและบริการซึ่งเกิดขึ้นในช่วงก่อนการซื้อกับความจริงที่ลูกค้าได้รับในช่วงหลังการซื้อ (Oliver, 1980, 1989) ผู้บริโภคจะทำการประเมินเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความรู้สึกที่ได้รับจริงและก่อให้เกิดสถานการณ์สามประการคือ

Negatively disconfirmed	ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าต่ำกว่าความคาดหวังก็คือความไม่พอใจ
Positively disconfirmed	ในกรณีที่ลูกค้ารู้สึกว่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าสูงกว่าความคาดหวังซึ่งก่อให้เกิดความพอใจ
Confirmed	ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าเท่ากับความคาดหวังในกรณีนี้ลูกค้าจะรู้สึกเฉยๆอยู่ในสถานะกลาง



ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory)

พัฒนาการของทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีพื้นฐานมาจากกรอบแนวคิดของ Barnard (1938) ในหนังสือ The Functions of the Executive ที่นำเสนอมุมมองด้านบวกของผู้จัดการในการสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งต่อมา Freeman (2010) สนับสนุนว่าผู้บริหารต้องสร้างความพึงพอใจต่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบริษัทซึ่งมีหลากหลายประกอบด้วยพนักงานลูกค้าผู้ขายปัจจัยการผลิตองค์กรชุมชนในท้องถิ่นจึงกล่าวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือกลุ่มและบุคคลผู้ซึ่งอาจมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากความสำเร็จของภารกิจขององค์กร (Simmons, 2004) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ผู้บริหารต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ รวมด้วยนอกเหนือไปจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการยังเชื่อมโยงกับลักษณะของผู้นำที่มีคุณลักษณะแบบเปลี่ยนแปลง (Waldman et al., 2006) ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญนอกจากนี้การประสานความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลดำเนินการผ่านการเชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทและเชื่อมโยงถึงปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานวิจัยเรื่องบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2555 – 2557) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแม่อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่โดยทศพล ดาดิบ (2555) พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแม่ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4 ระดับได้แก่ 1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับผู้นำ 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับประชาชน 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับกลุ่ม 4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กรหน่วยงานปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสี่ระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีคือได้รับการสนับสนุนในโครงการกิจกรรมงบประมาณจากอบต.บ้านแม่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสี่ระดับในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีคือการไม่มีความรู้ในแผนพัฒนาสามปีและการไม่ทราบถึงช่องทางการเข้าไปมีบทบาทในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีส่วนในด้านแนวทางในการพัฒนาและสนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสี่ระดับเข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจในแผนพัฒนาสามปี

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวปฏิบัติการวางแผนพัฒนาสามปีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอดรอน จังหวัดอุดรธานีโดยนงนุช เสือน้อย (2554) พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงและกลุ่มผู้บริหารในตำบลวังแดงเห็นด้วยกับการพัฒนาแนวปฏิบัติการวางแผนพัฒนาสามปีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงโดยการจัดส่งสำเนาโครงการหรือกิจกรรมที่ผ่านการประชาคมระดับหมู่บ้านหรือระดับตำบลให้ทุกหมู่บ้านและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในหมู่บ้านรับทราบ



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระบรรพตตยานนโท (ปีนสง) (2556) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในระดับมากที่สุดปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

สุชุม เฉลยทรัพย์ (2552) พบว่าความคาดหวังของคนกรุงเทพฯ ต่อบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัย พบว่า คนกรุงเทพฯ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจริงใจในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยความเป็นจริงการดำเนินงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเป็นคนกล้ารองลงมา คือ ด้านการเป็นคนเก่งด้านการเป็นคนดีและด้านการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

จิรศักดิ์ คงทอง (2550) พบว่าความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบุญมีที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับน้อยส่วนภาพรวมของความคาดหวังในอนาคตอยู่ในระดับดีและการเปรียบเทียบการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบุญมีที่ได้รับในปัจจุบันกับการพัฒนาที่คาดหวังในอนาคตทั้ง 5 ด้านในภาพรวมพบว่ามีความแตกต่างกัน

กิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ (2552) พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสมาคมเกษตรกรชายแดนบูรพา จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสมาคมเกษตรกร ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาคมเกษตรกรชายแดนบูรพา จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

นภา ทองกิจและคณะ(2552) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมแสง คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ศิริวรรณ รุ่งจินา (2554) พบว่าความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงินของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงินของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของผู้มีสิทธิรับเงินระยะเวลาที่ติดต่อใช้บริการ จำนวนเงินที่รับส่วนเพศตำแหน่งหน้าที่อายุการทำงานจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการประเภทของเงินที่รับบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจงานให้บริการจ่ายเงิน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินคือประชาชนที่อยู่อาศัยในเทศบาลตำบลคลองแวงอำเภอสะเตา จังหวัดสงขลาจำนวน 8,341 คน (เทศบาลตำบลคลองแวง)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนจากจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคลองแวง อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา การกำหนดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้



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

$$\text{แทนค่า } n = 8,341 / [1 + 8,341(0.05)^2]$$

$$N = 381.74 \text{ หรือ } 382 \text{ คน}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 382 คน อย่างไรก็ตามภายในระยะเวลาที่กำหนดในการเก็บข้อมูลการสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดใช้สำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณประชากรในการตอบแบบสอบถามได้แก่ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) คุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินการ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้วิธีสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการงานต่างๆ
2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ
3. นำแบบสอบถามที่ที่ปรึกษาดูตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruency) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปมาใช้
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยทำการทดลองใช้กับประชากรที่มีความใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด
5. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการดังนี้

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจำนวน 400 ชุด
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามนำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลโดยกำหนดรหัสและเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลและเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test



ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตกา จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 57.50 และเพศชาย ร้อยละ 42.50 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 43.75 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 23.50 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 33.50 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 27.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 29.30 รองลงมา มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 24.50 อาชีพเอกชน รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.30 มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 36.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 15,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 32.25

ความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาประเด็นเทคโนโลยีสื่อที่ใช้ในการจัดโครงการ กิจกรรมมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ประเด็นสถานที่สำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม และประเด็นครุภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโครงการมีความเหมาะสมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก ท่าทางการให้บริการ และประเด็นบริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ประเด็นบริการด้วยความกระตือรือร้นรวดเร็วฉับไว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และประเด็นบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการเป็นระบบทำให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือท่านได้รับบริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ประเด็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการเข้าร่วมโครงการกิจกรรม และประเด็นการจัดโครงการกิจกรรมมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ประเด็นความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์อย่างครอบคลุมทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ประเด็นประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการจัดโครงการกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และประเด็นมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12



เพศและรายได้ที่แตกต่างกัน มีภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ไม่มีด้านใดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีภาพรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นด้านความสะดวกที่รับจากการบริการทั้งนี้ได้มีการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ กับอายุ 20 – 30 ปี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีภาพรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe พบว่า ระดับประถมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ กับระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกับความความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับกับระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับประถมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยความความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการกับระดับมัธยมศึกษาและระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาลตำบลคลองแงะ อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ นภา ทองกิจและคณะ (2552) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้งาน

เจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการจัดโครงการและกิจกรรมของเทศบาล ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับและโครงการและกิจกรรมควรมีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของประชาชน หรือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม



ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยขยายพื้นที่นอกเขตและในเขตเทศบาลตำบลคลองแงะแล้วมาเปรียบเทียบกัน
2. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำมายืนยันสนับสนุนงานวิจัยเชิงปริมาณอีกครั้ง

เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ พรหมวินิจ. (2552). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสมาคมเกษตรกรชายแดนบูรพา จังหวัดสระแก้ว*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรัชศักดิ์ คงทอง. (2550). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าบุญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศพล ดาดิบ (2555). *บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2555-2557) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแม่ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่*. รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภา ทองกิจและคณะ. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. จังหวัดพิษณุโลก
- น้องนุช เสือน้อย. (2554). *การพัฒนาแนวทางการวางแผนพัฒนาสามปีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พระบรรพตยานนโท. (2556). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ศิริวรรณ วุฒิจินา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่อบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2552). *ความคาดหวังของคนกรุงเทพฯต่อบทบาทและหน้าที่ของมหาวิทยาลัย*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- Barnard, C. (1938). *The Functions of the Executive*. (pp. 3-290). Cambridge: Harvard University Press
- Freeman R. Edward (2010). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*
- John E. Swan and Linda Jones Combs (1976). *Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept* *Journal of Marketing* Vol. 40, No. 2, pp. 25-33
- Oliver. (1985) P. 280 . *Customer Satisfaction* .
- Simmons, (2004) *Independence of alignment and tree search* *Molecular Phylogenetics and Evolution* 31(3):874-9 · July 2004
- Vroom, V.H. (1964) *Work and motivation*. San Francisco, CA : Jossey-Bass.
- Waldman, D., Sully de Luque, M., Washburn, N., House, R. J., Adetoun, B., Barrasa, A., ...Wilderom, C. P. M. (2006). *Cultural and leadership predictors of corporate social responsibility values of top management: A GLOBE study of 15 countries*. *Journal of International Business Studies*, 37(6), 823 - 837.