

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ

วาสนา วลีรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนศึกษา

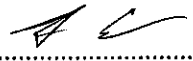
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กุมภาพันธ์ 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ วาสนา วสิกรณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทร์ชลิ มาพุทธ)

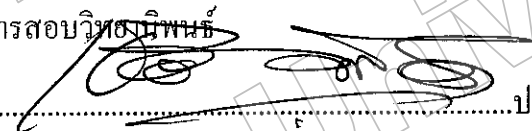
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศรีวรรณ มีคุณ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(รองศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ เขาวน มณีวงษ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทร์ชลิ มาพุทธ)


.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศรีวรรณ มีคุณ)

.....กรรมการ

(ดร. โกวิท กระจ่าง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา
จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษา และช่วยแนะนำ
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์ชลี มาพุทธ ซึ่งเป็นประธาน
ควบคุมวิทยานิพนธ์ รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.ศรีวรรณ มีคุณ และรองศาสตราจารย์
ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษา
ค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ เขาวิน มณีวงษ์ และ ดร.โกวิท กระจ่าง ประธาน
และกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และเสนอแนะในการปรับปรุง
แก้ไขวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ดังมีรายนามในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ได้ให้ความ
กรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข
จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่าน ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูล
อย่างรอบด้าน และทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ
สนับสนุนทุนวิจัยฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา
ครู-อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย

วาสนา วสิกรณ์

47911989: สาขาวิชา: พัฒนศึกษา; ศศ.ม. (พัฒนศึกษา)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ แผนยุทธศาสตร์/ เทศบาลเมืองแสนสุข

นางสาววาสนา วสิกรณ์: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ (RESIDENTS' SATISFACTION ON THE MANAGEMENT VIA SAENSUK MUNICIPALITY'S INTEGRATED STRATEGIC DEVELOPMENT PLAN) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: จันทร์ขัติมาพุท, ค.ศ., ศีวีวรรณ มีคุณ, Ph.D., ไพรัตน์ วงษ์นาม, ค.ศ., 137 หน้า. พ.ศ. 2550.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา 5 ด้าน (1) ด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านสภาพสังคม (3) ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (4) ด้านสภาพเศรษฐกิจ (5) ด้านการเมืองการบริหาร และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้/ เดือน และถิ่นที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้นำชุมชนและประชาชน จำนวน 429 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และด้านการเมืองการบริหาร มีความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามสถานภาพของประชาชน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐาน และด้านสภาพสังคม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามรายได้/ เดือน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
7. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

47911989: MAJOR: DEVELOPMENT STUDIES; M.A. (DEVELOPMENT STUDIES)

KEYWORDS: SATISFACTION/ STRATEGIC PLAN/ SAENSUK MUNICIPALITY

MISS WASSANA WASIKARUT: RESIDENTS' SATISFACTION ON THE
MANAGEMENT VIA SAENSUK MUNICIPALITY'S INTEGRATED STRATEGIC DEVELOPMENT PLAN,
ADVISORS: CHANCHALEE MAPUDH, Ph. D., SRIWAN MEEKHUN, Ph. D., AND PIRAT WONGNAM, Ph.D.
137 P. 2550.

The purposes of this study were to investigate the satisfaction of Saensuk Municipality's residents on the management according to its strategic development plan which consisted of five developmental strategies: 1) infrastructure, 2) social conditions, 3) environment and natural resources, 4) economic situations, and 5) politics and management, and to compare their satisfaction as classified by personal status, gender, educational background, occupation, income per month, and residential location.

The subjects of the study were 429 local residents and leaders. A five - level rating scale questionnaire was used as a tool in collecting the data. Mean, standard deviation, T-test, and one-way ANOVA were used as a statistical device in analyzing the data.

The findings were:

1. In general, the satisfaction on the strategic plan was at a moderate level. When focusing on each particular aspect, it was found that the satisfaction on infrastructure was at a high level; while the satisfaction on social conditions, environment and natural resources, economy, and politics and management was at a moderate level.
2. On the comparison of satisfaction on the management of the strategic plan, as classified by marital status, both in general and in each particular aspect, nonsignificant difference was found.
3. On the comparison of satisfaction on the management of the strategic plan, as classified by gender, both in general and in each particular aspect, nonsignificant difference was found.
4. On the comparison of satisfaction on the management of the strategic plan, as classified by educational background, both in general and in each particular aspect, nonsignificant difference was found.
5. On the comparison of satisfaction on the management of the strategic plan, as classified by occupation, both in general and in each particular aspect, nonsignificant difference was found; whereas being classified by infrastructure and social conditions it was found significantly different at 0.5.
6. On the comparison of satisfaction on the management of the strategic plan, as classified by income per month, both in general and in each particular aspect, nonsignificant difference was found.
7. On the comparison of satisfaction on the management of the strategic plan, as classified by residential location, both in general and in each particular aspect, nonsignificant difference was found.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมุติฐานของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
ลักษณะสภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลเมืองแสนสุข.....	14
แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	34
แนวความคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	51
แนวความคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล.....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	74
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	80
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	80
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	83
เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม.....	83
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
สัญลักษณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	85
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
สรุปผลการวิจัย	100
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก	119
ภาคผนวก ข	123
ภาคผนวก ค	125
ภาคผนวก ง	131
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	137

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ..... 26
2	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนการศึกษาในเขตเทศบาล 26
3	แสดงข้อมูลงบประมาณตั้งแต่ปี 2542-2546 32
4	แสดงข้อมูลการมาใช้สิทธิเลือกตั้ง..... 32
5	แสดงข้อมูลการบริหารจัดการของเทศบาล..... 49
6	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้นำชุมชนและประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข 81
7	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุข แบบบูรณาการ โดยรวมและรายด้าน 86
8	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุข แบบบูรณาการ ด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐาน 87
9	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุข แบบบูรณาการ ด้านสภาพเศรษฐกิจ 88
10	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุข แบบบูรณาการ ด้านสภาพสังคม..... 89
11	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุข แบบบูรณาการ ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 90
12	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุข แบบบูรณาการ ด้านการเมืองการบริหาร 91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพของประชาชน	92
14	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	93
15	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	93
16	การวิเคราะห์หาความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	94
17	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ ด้านสภาพโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	95
18	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ ด้านสภาพสังคม จำแนกตามอาชีพ	96
19	การวิเคราะห์หาความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้/ เดือน.....	97
20	การวิเคราะห์หาความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุขแบบบูรณาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย.....	98

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 สัญลักษณ์เทศบาลเมืองแสนสุข.....	19
3 ลำดับชั้นและความสัมพันธ์ของแผนตามทัศนระของเพน และเนิร์บ (Paine & Naumes)..	57
4 องค์ประกอบแผนยุทธศาสตร์ตามทัศนระของแมสซี และดักลาส (Massie & Douglas) .	58
5 กระบวนการของแผนยุทธศาสตร์ตามทัศนระของเฮลริเกิล และ โซคัม (Hellriegel & Slocum)..	59
6 จุดหมายการวางแผนและจุดหมายองค์การตามทัศนระของเฮลริเกิล และ โซคัม (Hellriegel & Slocum)	60
7 ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการ ตามทัศนระของเฮลริเกิล และ โซคัม (Hellriegel & Slocum).....	61
8 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์กับแผนปฏิบัติการตามทัศนระของดอนเนลลี และคณะ (Donnelly & others).....	62
9 แผนยุทธศาสตร์กับแผนอื่น ๆ ตามทัศนระของโรบบิ้น (Robbins)	63
10 องค์ประกอบของกระบวนการวางแผน ตามแนวคิดของบาร์โทล มาร์ติน เติร์บ และแมททิว (Bartol, Martin, Tein, & Matthews).....	64
11 กระบวนการแผนยุทธศาสตร์ตามทัศนระของบาร์โทล และคณะ (Bartol & others).....	65