หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาล

ความนำ

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามภารกิจหลัก 4 ประการของเทศบาล คือ สาขาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาขาการพัฒนาเศรษฐกิจ สาขาการพัฒนาสังคม และสาขาการพัฒนาการเมืองการปกครอง โดยใช้แบบสอบถามหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 300 ชุด ในเขตชุมชนต่าง ๆ ของเทศบาล รวม 6 ชุมชน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช คือ ชุมชนห้วอิฐ-ทวดทอง ชุมชนสถานีรถไฟ ชุมชนชาวซอยต่าง ๆ ในเขตตัวเมือง ชุมชนวัดพระมหาธาตุ ชุมชนท่าวัง-ตลาดคูขวาง และชุมชนท่าโพธิ์-วัดชะเมา

ในการสัมภาษณ์หัวหน้าครัวเรือนได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี ทุกคนยินดีตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการก่อสร้างและบำรุงรักษาสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐาน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติภารกิจในการก่อสร้างและดูแลสิ่งสาธารณูปโภคในระดับปานกลาง ร้อยละ 43.7 มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 20.7 และพอใจมากที่สุดร้อยละ 5.3 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 22.0 และพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 8.3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .98 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภารกิจด้านนี้ของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลางค่อนไปทางต่ำเล็กน้อย (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การก่อสร้างและบำรุงรักษาสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	25	8.3			
น้อย	66	22.0			
ปานกลาง	131	43.7			
มาก	62	20.7			
มากที่สุด	16	5.3			
รวม	300	100.0	2.92	.98	

1.2 ความพึงพอใจในการจัดระบบการจราจรและที่จอดรถ

ในการจัดระบบการจราจรและที่จอดรถ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 35.7 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 17.3 และมากที่สุดร้อยละ 4.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 32.7 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 9.7 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.74 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดระบบการจราจรและที่จอดรถในระดับปานกลางค่อนไปทางต่ำ ทั้งนี้เพราะการจราจรภายในเขตเทศบาลคับคั่งมาก (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การจัดระบบจราจรและที่จอดรถ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	29	9.7			
น้อย	98	32.7			
ปานกลาง	107	35.7			
มาก	52	17.3			
มากที่สุด	14	4.7			
รวม	300	100.0	2.74	1.00	

1.3 ประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอย

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาล พบว่า ประชาชนร้อยละ 33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.7 มีความพึงพอใจมากและร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนที่ผู้มีความพึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 17.7 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 8.7 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้มีการเอาใจใส่ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้างในบางแห่ง (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอย

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	26	8.7			
น้อย	53	17.7			
ปานกลาง	99	33.0			
มาก	86	28.7			
มากที่สุด	36	12.0			
รวม	300	100.0	3.17	1.12	

1.4 การทำความสะอาดถนนหนทาง

การทำความสะอาดถนนหนทางของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 29.7 พอใจมากร้อยละ 28.3 และพอใจมากที่สุดร้อยละ 17.0 ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยที่คิดเป็นร้อยละ 18.0 และความพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 7.0 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากเพราะมีพนักงานทำความสะอาดถนนปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 การทำความสะอาดบนถนนหนทาง

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	21	7.0			
น้อย	54	18.0			
ปานกลาง	89	29.7			
มาก	85	28.3			
มากที่สุด	51	17.0			
รวม	300	100.0	3.30	1.15	

1.5 การจัดระบบบำบัดน้ำเสียจากตัวเมือง

สำหรับการจัดระบบบำบัดน้ำเสียจากตัวเมืองนครศรีธรรมราชนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 70.3 พึงพอใจน้อยร้อยละ 28.7 ส่วนที่พึงพอใจปานกลางและมากนั้นมีเพียงร้อยละ .7 และ .3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.3 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .49

การที่ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องนี้น้อยที่สุดนั้น เป็นเพราะว่าเทศบาลยังไม่มีการจัดสร้างระบบบำบัดน้ำเสียแต่อย่างใด มีเพียงท่อระบายน้ำทิ้งที่ปล่อยให้ไหลลงไปในคลองสองสายที่ไหลผ่านตัวเมืองออกสู่ทะเลที่อ่าวนครศรีธรรมราช (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การจัดระบบบำบัดน้ำเสีย

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	211	70.3			
น้อย	86	28.7			
ปานกลาง	2	.7			
มาก	1	.3			
มากที่สุด	-	-			
รวม	300	100.0	1.30	.49	

1.6 การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง

ในการแก้ปัญหาน้ำท่วมขังของเทศบาล ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 34.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 19.7 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 3.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 27.7 และพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 15.7 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.66 และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะยังมีน้ำท่วมขังอยู่ตามตรอกซอยต่าง ๆ ในฤดูฝน ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นบางแห่ง (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การแก้ปัญหาน้ำท่วมขัง

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	47	15.7			
น้อย	83	27.7			
ปานกลาง	102	34.0			
มาก	59	19.7			
มากที่สุด	9	3.0			
รวม	300	100.0	2.66	1.05	

1.7 การจัดบริการและซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

ในการจัดบริการและซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนร้อยละ 36.0 มีความพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 35.7 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 12.0 มีความพอใจมากที่สุด

ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยคิดเป็นร้อยละ 11.7 และพึงพอใจน้อยที่สุดมีร้อยละ 4.7 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .99 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 การจัดบริการและซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	14	4.7			
น้อย	35	11.7			
ปานกลาง	108	36.0			
มาก	107	35.7			
มากที่สุด	36	12.0			
รวม	300	100.0	3.38	.99	

1.8 การผลิตและการบริการน้ำประปา

ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการผลิตและการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในระดับปานกลาง ร้อยละ 34.0 พอใจมากร้อยละ 24.3 และพอใจมากที่สุดร้อยละ 16.7 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 17.3 และพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 7.7 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เพราะน้ำประปาในเขตเทศบาลมีทั่วถึงและคุณภาพดี แต่อาจมีบางส่วนในเขตรอบนอกอาจไม่ทั่วถึงอยู่บ้าง (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 การผลิตและการบริการน้ำประปา

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	23	7.7			
น้อย	52	17.3			
ปานกลาง	102	34.0			
มาก	73	24.3			
มากที่สุด	50	16.7			
รวม	300	100.0	3.25	1.15	

1.9 ความเหมาะสมของราคาน้ำประปา

ในด้านราคาน้ำประปา ประชาชนร้อยละ 34.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.3 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 13.0 และพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 4.7 โดยค่าเฉลี่ย 3.36 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 (ตารางที่ 10)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ความเหมาะสมของราคาน้ำประปา

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	14	4.7			
น้อย	39	13.0			
ปานกลาง	104	34.7			
มาก	109	36.3			
มากที่สุด	34	11.3			
รวม	300	100.0	3.36	1.00	

1.10 การบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ประปา

การบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ประปา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 38 มีความพึงพอใจมากร้อยละ 32 และพอใจมากที่สุดร้อยละ 10 ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยมีร้อยละ 11.7 และพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 8.3 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 (ตารางที่ 11)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 การบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ประปา

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	25	8.3			
น้อย	35	11.7			
ปานกลาง	114	38.0			
มาก	96	32.0			
มากที่สุด	30	10.0			
รวม	300	100.0	3.23	1.05	

1.11 การอำนวยความสะดวกในการขออนุญาตต่าง ๆ

ประชาชนจำนวนร้อยละ 46.7 มีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการขออนุญาตต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชในระดับปานกลาง ร้อยละ 29.7 มีความพึงพอใจมากและพอใจมากที่สุดร้อยละ 2.7 ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 15.7 และ 5.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .89

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เพราะเทศบาลได้จัดระบบการให้บริการประชาชนค่อนข้างดี (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 การอำนวยความสะดวกในการขออนุญาตต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	16	5.3			
น้อย	47	15.7			
ปานกลาง	140	46.7			
มาก	89	29.7			
มากที่สุด	8	2.7			
รวม	300	100.0	3.08	.89	

1.12 การทำนุบำรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สวนสัตว์

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดูแลรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ของเทศบาลฯ พบว่า ประชาชนร้อยละ 35.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 35.3 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 12.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 12.0 และ 5.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก เพราะเทศบาลได้ดูแลเรื่องนี้ค่อนข้างดี โดยเฉพาะการจัดสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ 84 ทุ่งท่าลาด ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจที่ดีแห่งหนึ่งในภาคใต้ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 การทำนุบำรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	16	5.3			
น้อย	36	12.0			
ปานกลาง	105	35.0			
มาก	106	35.3			
มากที่สุด	37	12.3			
รวม	300	100.0	3.37	1.02	

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

2.1 การส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ

ในด้านการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 37.7 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดร้อยละ 14.7 และ 3.3 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 และ 10.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.66 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96

จากค่าเฉลี่ยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานด้านนี้ยังทำกันไม่กว้างขวางนัก (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 การส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำของประชาชน

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	31	10.3			
น้อย	101	33.7			
ปานกลาง	113	37.7			
มาก	44	14.7			
มากที่สุด	10	3.3			
รวม	300	100.0	2.66	.96	

2.2 การฝึกอบรมอาชีพและการพัฒนาฝีมือแรงงานแก่ประชาชน

การฝึกอบรมอาชีพและการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ประชาชนของเทศบาลฯ ประชาชนร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.7 และ 3.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.7 และ 11.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.70 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยเพราะว่าเทศบาลได้ปฏิบัติงานด้านนี้ให้แก่บางชุมชนแต่ในอีกหลายชุมชนยังไม่ทั่วถึง (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15. การฝึกอบรมอาชีพและพัฒนาฝีมือแรงงาน

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	35	11.7			
น้อย	83	27.7			
ปานกลาง	127	42.3			
มาก	44	14.7			
มากที่สุด	10	3.3			
รวม	300	100.0	2.70	.97	

2.3 การจัดระบบตลาดสด หาบเร่ แผงลอย

การจัดระบบตลาดสด หาบเร่ แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ตามความเห็นของประชาชนพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีร้อยละ 33.7 ผู้ที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดร้อยละ 20.7 และ 4.7 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 25.0 และ 16.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.73 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยเพราะเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งในเขตเทศบาล (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 การจัดระเบียบตลาด หาบเร่ แผงลอย

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	48	16.0			
น้อย	75	25.0			
ปานกลาง	101	33.7			
มาก	62	20.7			
มากที่สุด	14	4.7			
รวม	300	100.0	2.73	1.10	

2.4 การทำนุบำรุงและการจัดระบบการท่องเที่ยวในเขตเทศบาล

ความพึงพอใจของประชาชนในการทำนุบำรุงแหล่งท่องเที่ยวและการจัดระบบการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลฯ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 38.7 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดร้อยละ 30.0 และ 5.0 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดมีอัตราร้อยละ 20.0 และ 6.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 การทำนุบำรุงและจัดระบบแหล่งท่องเที่ยว

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	18	6.0			
น้อย	60	20.0			
ปานกลาง	116	38.7			
มาก	90	30.0			
มากที่สุด	15	5.0			
รวม	300	100.0	3.08	.96	

2.5 การส่งเสริมสนับสนุนภาคเอกชนในการลงทุนด้านเศรษฐกิจในเขตเทศบาล

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสนับสนุนภาคเอกชนในการลงทุนในกิจการด้านต่าง ๆ ในเขตเทศบาล เช่น การค้าขาย พบว่า ปประชาชนที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด ร้อยละ 21.7 และ 4.7 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ร้อยละ 24.3 และ 6.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.93 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .95 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้ค่อนข้างน้อย (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 การส่งเสริมสนับสนุนภาคเอกชนในการลงทุน

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	20	6.7			
น้อย	73	24.3			
ปานกลาง	127	42.3			
มาก	65	21.7			
มากที่สุด	14	4.7			
รวม	300	100.0	2.93	.95	

2.6 การพัฒนาเศรษฐกิจในเขตเทศบาล

การพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นตามความคิดเห็นของประชาชนพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ร้อยละ 99.0 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.9 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .10 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 19)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 การพัฒนาเศรษฐกิจในเขตเทศบาล

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	-	-			
น้อย	2	.7			
ปานกลาง	297	99.0			
มาก	1	.3			
มากที่สุด	-	-			
รวม	300	100.0	2.99	.10	

3. ด้านการพัฒนาสังคม

3.1 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับเทศบาล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการมาติดต่อกับเทศบาล เช่น งานทะเบียนราษฎร์ การขอหมายเลขบ้าน การทำบัตรประจำตัว หรือติดต่อราชการอื่น ๆ ประชาชนร้อยละ 34.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 27.0 และ 24.0 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดมีเพียง 9.0 และ 6.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับเทศบาลค่อนข้างสูงมาก (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับเทศบาล

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	18	6.0			
น้อย	27	9.0			
ปานกลาง	102	34.0			
มาก	81	27.0			
มากที่สุด	72	24.0			
รวม	300	100.0	3.54	1.12	

3.2 ความพร้อมในการบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของฝ่ายบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลฯ ในการดับเพลิงและการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 35.0 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 14.7 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 34.0 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 12.3 และ 4.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความพร้อมในการบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลค่อนข้างมาก เพราะฝ่ายบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็งตลอดเวลา (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพร้อมในการบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	12	4.0			
น้อย	37	12.3			
ปานกลาง	102	34.0			
มาก	105	35.0			
มากที่สุด	44	14.7			
รวม	300	100.0	3.44	1.01	

3.3 การให้บริการแก่ประชาชนในการเช่ายืมสิ่งของต่าง ๆ เพื่อสวัสดิการ

ในการให้บริการเช่ายืมสิ่งของต่าง ๆ เพื่อสวัสดิการของประชาชน เช่น เวทีห้องประชุม เต้นท์ เก้าอี้ รถที่ใช้ในพิธีฌาปนกิจ และบริการอื่น ๆ ประชาชนร้อยละ 40.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.7 และ 10.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด ตามลำดับ ร้อยละ 12.3 และ 9.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 การให้บริการเช่ายืมสิ่งของต่าง ๆ เพื่อสวัสดิการ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	28	9.3			
น้อย	37	12.3			
ปานกลาง	122	40.7			
มาก	80	26.7			
มากที่สุด	31	10.3			
รวม	300	100.0	3.16	1.07	

3.4 การรับฟังและแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์

เกี่ยวกับการรับฟังและแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์หรือข้อร้องเรียนของประชาชน จากการวิเคราะห์พบว่า ร้อยละ 49.0 ของประชาชนทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 26.7 และ 3.0 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด คือร้อยละ 14.7 และ 6.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .88 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 การรับฟังและแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	19	6.3			
น้อย	44	14.7			
ปานกลาง	147	49.0			
มาก	80	26.7			
มากที่สุด	9	3.0			
รวม	300	100.0	3.05	.88	

3.5 การป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนราคาญต่าง ๆ

ในการควบคุมป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุราคาญต่าง ๆ ในเขตเทศบาล เช่น กลิ่น แสง เสียงดัง การเลี้ยงสัตว์ หรือเหตุเดือดร้อนราคาญอื่น ๆ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลางร้อยละ 33.0 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดร้อยละ 21.7 และ 2.0 ตามลำดับ มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.3 และ 11.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.71 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .99

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนไปทางน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการป้องกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยังทำได้ไม่ทั่วถึง (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 การป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนราคาญต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	33	11.0			
น้อย	97	32.3			
ปานกลาง	99	33.0			
มาก	65	21.7			
มากที่สุด	6	2.0			
รวม	300	100.0	2.71	.99	

3.6 การควบคุมดูแลการประกอบอาหารและร้านอาหารให้ถูกสุขลักษณะ

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลการประกอบอาหารและร้านอาหารให้ถูกสุขลักษณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชนั้น ปรากฏว่า ประชาชนร้อยละ 42.0 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 24.3 และ 3.7 มีความพึงพอใจระดับสูงและสูงมากตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 26.7 และ 3.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .89 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 การควบคุมดูแลการประกอบอาหาร ร้านอาหาร ให้ถูกสุขลักษณะ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	10	3.3			
น้อย	80	26.7			
ปานกลาง	126	42.0			
มาก	73	24.3			
มากที่สุด	11	3.7			
รวม	300	100.0	2.98	.89	

3.7 การควบคุมดูแลแหล่งประกอบการต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับการควบคุมดูแลร้านแต่งผม ร้านเสริมสวย โรงแรม และโรงมหรสพในเขตเทศบาลฯ พบว่า ประชาชนร้อยละ 39.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.7 มีความพึงพอใจมากและร้อยละ 4.3 มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.0 และ 7.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .98 จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 การควบคุมดูแลแหล่งประกอบการต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	23	7.7			
น้อย	66	22.0			
ปานกลาง	118	39.3			
มาก	80	26.7			
มากที่สุด	13	4.3			
รวม	300	100.0	2.98	.98	

3.8 การให้บริการส่งเสริมสุขภาพอนามัย

เกี่ยวกับการให้บริการส่งเสริมสุขภาพอนามัย เช่น งานอนามัยโรงเรียน อนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การให้ภูมิคุ้มกันโรค การควบคุมโรคติดต่อ และการให้บริการสุขภาพในด้านอื่น ๆ พบว่า ประชาชนร้อยละ 35.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 34.0 และ 13.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดมีอัตราร้อยละ 13.0 และ 4.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพอนามัยค่อนข้างมาก (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 การให้บริการส่งเสริมสุขภาพอนามัย

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	13	4.3			
น้อย	39	13.0			
ปานกลาง	106	35.3			
มาก	102	34.0			
มากที่สุด	40	13.3			
รวม	300	100.0	3.39	1.01	

3.9 การป้องกันการติดยาและสารเสพติด

ในการดำเนินการป้องกันการติดยาและสารเสพติดในเขตเทศบาลฯ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 24.0 และ 13.3 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด ร้อยละ 20.0 และ 3.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.76 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการป้องกันการติดยาและสารเสพติดในระดับปานกลางถึงค่อนข้างน้อย เพราะปัญหายาเสพติดกำลังระบาดอยู่ทั่วไปและแก้ไขได้ยาก(ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 การป้องกันการติดยาและสารเสพติด

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	40	13.3			
น้อย	72	24.0			
ปานกลาง	117	39.0			
มาก	60	20.0			
มากที่สุด	11	3.7			
รวม	300	100.0	2.76	1.03	

3.10 การควบคุมป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการกำจัดสุนัขเถื่อน

ในการควบคุมป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการกำจัดสุนัขเถื่อน พบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 34.3 ผู้มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 32.3 และ 5.3 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดร้อยละ 17 3 และ 10.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.04 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06 (ตารางที่ 29)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 การควบคุมป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการกำจัดสุนัขเถื่อน

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	32	10.7			
น้อย	52	17.3			
ปานกลาง	103	34.3			
มาก	97	32.3			
มากที่สุด	16	5.3			
รวม	300	100.0	3.04	1.06	

3.11 การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล

ประชาชนร้อยละ 30.3 มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.7 และ 6.7 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ ร้อยละ 5.0 และ 0.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97

จากค่าเฉลี่ยแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลในระดับสูง (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์สาธารณสุขเทศบาล

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	20	6.7			
น้อย	56	18.7			
ปานกลาง	91	30.3			
มาก	85	28.3			
มากที่สุด	48	16.0			
รวม	300	100.0	3.08	.97	

3.12 การจัดระเบียบชุมชนผู้มีรายได้น้อย/ชุมชนแออัด

ในการจัดระเบียบชุมชนผู้มีรายได้น้อย หรือชุมชนแออัดในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชนั้น ประชาชนร้อยละ 33.7 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 31.0 และ 10.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ ร้อยละ 22.0 และ 3.0 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.76 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าการปฏิบัติงานด้านนี้ยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนมากนัก (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 การเอาใจใส่ต่อชุมชนผู้มีรายได้น้อย/ชุมชนแออัด

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	30	10.0			
น้อย	93	31.0			
ปานกลาง	101	33.7			
มาก	66	22.0			
มากที่สุด	9	3.0			
รวม	300	100.0	2.76	1.00	

3.13 การดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์

ในการดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ทุกข์ยากขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง ประสบภัยพิบัติและทุพลภาพ ประชาชนร้อยละ 22.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 31.7 และ 27.3 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ ร้อยละ 3.7 และ 0.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.73 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า งานด้านสังคมสงเคราะห์จะต้องปรับปรุงส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 การดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	82	27.3			
น้อย	95	31.7			
ปานกลาง	66	22.0			
มาก	11	3.7			
มากที่สุด	1	.3			
รวม	300	100.0	2.73	1.09	

3.14 การจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนเทศบาล

ในด้านการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ประชาชนร้อยละ 35.7 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 15.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 32.7 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 12 และ 4.7 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนเทศบาลค่อนข้างสูง (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 การจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนเทศบาล

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	14	4.7			
น้อย	36	12.0			
ปานกลาง	98	32.7			
มาก	107	35.7			
มากที่สุด	45	15.0			
รวม	300	100.0	3.44	1.03	

4. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร

4.1 ความเพียงพอของบุคลากรกับปริมาณงาน

จากความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเพียงพอของบุคลากร พนักงานเทศบาลฯ กับปริมาณงาน พบว่า ร้อยละ 39.0 มีความเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.7 และ 6.0 มีความเห็นว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ส่วนผู้ที่เห็นว่ายังอยู่ในระดับไม่ค่อยเพียงพอ คือ ตอบว่า น้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ 10.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.94 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 (ตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 ความเพียงพอของบุคลากรกับปริมาณงาน

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	30	10.0			
น้อย	63	21.0			
ปานกลาง	117	39.0			
มาก	71	23.7			
มากที่สุด	18	6.0			
รวม	300	100.0	2.94	1.04	

4.2 การประชาสัมพันธ์กิจการของเทศบาลฯ

เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์กิจการของเทศบาลฯ ประชาชนร้อยละ 38.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.3 และ 7.0 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด ร้อยละ 23.7 และ 6.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลในระดับปานกลาง (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 การประชาสัมพันธ์กิจการของเทศบาล

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	18	6.0			
น้อย	71	23.7			
ปานกลาง	114	38.0			
มาก	76	25.3			
มากที่สุด	21	7.0			
รวม	300	100.0	3.03	1.00	

4.3 การดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล (สท.)

เกี่ยวกับความคิดเห็นในการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล (สท.) ว่ามีความพึงพอใจอย่างไร ประชาชนร้อยละ 36.0 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 29.3 และ 8.3 มีความพึงพอในมากและมากที่สุด ร้อยละ 21.3 และ 5.0 มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 (ตารางที่ 36)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 36 การดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตั้ง สท.

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	15	5.0			
น้อย	64	21.3			
ปานกลาง	108	36.0			
มาก	78	29.3			
มากที่สุด	25	8.3			
รวม	300	100.0	3.14	1.01	

4.4 บทบาทในการรักษาความสงบเรียบร้อย

เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในเขตเทศบาล ประชาชนร้อยละ 43.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 27.0 และ 7.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดมีร้อยละ 16.0 และ 6.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.13 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97 (ตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 บทบาทในการรักษาความสงบเรียบร้อย

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	18	6.0			
น้อย	48	16.0			
ปานกลาง	131	43.7			
มาก	81	27.0			
มากที่สุด	22	7.3			
รวม	300	100.0	3.13	.97	

4.5 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของคณะเทศมนตรี

จากความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของคณะเทศมนตรี พบว่า ประชาชนร้อยละ 47.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.0 และ 6.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.7 และ 5.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .93

จากค่าเฉลี่ยแสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารงานของคณะเทศมนตรีชุดนี้ในระดับค่อนข้างมาก (ตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 ประสิทธิภาพในการบริหารงานของคณะเทศมนตรี

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	16	5.3			
น้อย	47	15.7			
ปานกลาง	141	47.0			
มาก	75	25.0			
มากที่สุด	19	6.3			
รวม	300	100.0	3.11	.93	

4.6 การจัดฝึกอบรมการป้องกันอัคคีภัย

การจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครในการป้องกันและระงับอัคคีภัยของเทศบาลตามความคิดเห็นของประชาชน ร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.0 และ 7.3 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนผู้ที่เห็นว่าการเตรียมการในเรื่องนี้ยังมีน้อยและน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.7 และ 6.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 (ตารางที่ 39)

ตารางที่ 39 การจัดฝึกอบรมการป้องกันอัคคีภัย

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	20	6.7			
น้อย	56	18.7			
ปานกลาง	123	41.0			
มาก	78	26.0			
มากที่สุด	22	7.3			
รวม	300	100.0	3.08	1.00	

4.7 การให้ข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่

ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนั้น ประชาชนร้อยละ 38.0 มีความเห็นว่าเทศบาลให้ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.0 และ 6.7 มีความเห็นว่าให้ข้อมูลข่าวสารเป็นที่พอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนผู้ที่เห็นว่าให้ข้อมูลข่าวสารเป็นที่น่าพอใจน้อยและน้อยที่สุด มีร้อยละ 24.3 และ 6.0 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 (ตารางที่ 40)

ตารางที่ 40 การให้ข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	18	6.0			
น้อย	73	24.3			
ปานกลาง	114	38.0			
มาก	75	25.0			
มากที่สุด	20	6.7			
รวม	300	100.0	3.02	1.00	

4.8 การประชาสัมพันธ์ข่าวการเมือง

เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวการเมืองในระดับประเทศให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาล พบว่า ประชาชนร้อยละ 99.7 มีความพึงพอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.00 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .05 แสดงว่าเทศบาลนครนครศรีธรรมราชไม่ได้ดำเนินการใด ๆ ในเรื่องนี้ ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่ใช่หน้าที่ของเทศบาลโดยตรงก็เป็นได้ (ตารางที่ 41)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 41 การประชาสัมพันธ์ข่าวการเมือง

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	-	-			
น้อย	299	99.7			
ปานกลาง	1	.3			
มาก	-	-			
มากที่สุด	-	-			
รวม	300	100.0	2.00	.05	

4.9 การรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นเสนอต่อรัฐบาล

ประชาชนร้อยละ 47.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.3 และ 5.7 มีความพึงพอใจมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด มีร้อยละ 16.0 และ 5.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92 (ตารางที่ 42)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 42 การรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นเสนอต่อรัฐบาล

ระดับความพึงพอใจ	f	%	$\bar{X}$	SD	หมายเหตุ
น้อยที่สุด	16	5.3			
น้อย	48	16.0			
ปานกลาง	143	47.7			
มาก	76	25.3			
มากที่สุด	17	5.7			
รวม	300	100.0	3.10	.92	

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยมีสมมติฐานคือ ประชาชนจะมีความพึงพอใจในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับสูงนั้น จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.98) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าได้มีการขยายเขตเทศบาลออกไปมากกว่าเดิม จึงทำให้เทศบาลมีภารกิจเพิ่มขึ้น ในการให้บริการแก่เขตพื้นที่ที่ขยายใหม่ เป็นผลให้การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่สามารถทำได้ทั่วถึงเท่าที่ควร แต่ทั้งนี้ก็มีความใกล้เคียงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากค่าเฉลี่ยค่อนไปทางระดับสูง

จากสมมติฐานข้อที่สอง ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.85) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การพัฒนาเศรษฐกิจในเขตเทศบาลส่วน

ใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ริเริ่มโครงการต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นตามสภาวะเศรษฐกิจที่กำลังเจริญเติบโต โดยฝ่ายเทศบาลเป็นผู้ควบคุมดูแลให้เป็นไปตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

จากสมมติฐานข้อที่สาม ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาสังคมในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูงเล็กน้อย ($\bar{X}$ = 3.07) ซึ่งใกล้เคียงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แม้ว่าในภาพรวมประชาชนจะมีความพึงพอใจในด้านการพัฒนาสังคมในระดับค่อนข้างสูง แต่ในบางภารกิจนั้นประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหากเทศบาลได้มีการปรับปรุงแก้ไขในบางประการที่ยังมีปัญหาอยู่บ้างให้ดีขึ้นก็จะทำให้เป็นที่พึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อไป

จากสมมติฐานข้อที่สี่ ประชาชนมีความพึงพอใจในการพัฒนาการเมืองการบริหารในระดับต่ำ แต่จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.95) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้มีการพัฒนาด้านการเมืองและการบริหารดีขึ้นกว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมา เช่น การจัดระบบการบริหารภายในเทศบาล การจัดระบบการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล (สท.) ความมั่นคงทางการเมืองของคณะเทศมนตรี รวมทั้งในส่วนของประชาชนเองก็ได้มีความกระตือรือร้น สนใจในเรื่องของการเมืองการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น และเข้ามามีบทบาทในการสอดส่องดูแลการบริหารงานของเทศบาลมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการที่จะทราบข่าวสารข้อมูลการปฏิบัติงานของเทศบาล รวมทั้งข่าวสารบ้านเมือง ซึ่งนับว่าเป็นนิมิตหมายอันดีต่อการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช

ดังนั้น เมื่อสรุปในภาพรวมตามภารกิจหลักทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลแล้วจะพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.96)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

ประเภทภารกิจ	$\bar{X}$	SD
1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	2.98	1.15
2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	2.85	1.04
3. ด้านการพัฒนาสังคม	3.07	1.10
4. ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร	2.95	1.00
รวม	2.96	1.07

สรุปประจำบท

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในการปฏิบัติงานของเทศบาลแต่ละด้านมีทั้งเป็นที่พอใจของปประชาชนในระดับมาก ปานกลาง และมีบางส่วนที่ยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนมากนัก ซึ่งสามารถสรุปตามภารกิจแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับคือ การจัดการบริการและซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งเทศบาลได้ปฏิบัติงานอย่างได้ผลเป็นที่น่าพอใจ รองลงมาคือการจัดและดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ส่วนสาธารณและสวยสัตว์ โดยเฉพาะสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์'84 ทุ่งท่าลาด ซึ่งเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีทั้งสวนสาธารณะ สวนสัตว์เปิด สวนนก อ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่เป็นที่อยู่อาศัยของนกน้ำโดยธรรมชาติอีกด้วย อันดับต่อมาที่ประชาชนมีความพอใจคือ การผลิตน้ำ

ประปาอย่างเพียงพอและมีคุณภาพดี และในด้านการเก็บกวาดขยะตามถนนสาธารณะก็เป็นที่น่าพอใจของประชาชนเช่นเดียวกัน

ส่วนในด้านที่ประชาชนเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขรีบด่วนหรือมีความจำเป็นจะต้องจัดทำมากที่สุดคือ การจัดระบบบำบัดน้ำเสียจากชุมชนเมือง เพราะขณะนี้ยังไม่มีการสร้างระบบบำบัดน้ำเสียแต่อย่างใด รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังในตรอกซอยต่าง ๆ ในฤดูฝน และปัญหาที่เร่งด่วนและต้องปฏิบัติการแก้ไขอย่างต่อเนื่องก็คือ การจัดระบบการจราจรที่คับคั่งและติดขัดในเขตตัวเมือง รวมทั้งปัญหาการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ซึ่งได้ก่อความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนทุกฝ่าย

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สิ่งที่ประชาชนเห็นว่าพอจะใช้ได้ก็คือ การจัดและทำนุบำรุงแหล่งท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลซึ่งมีสถานที่น่าสนใจอยู่มากมาย ส่วนการพัฒนาเศรษฐกิจในด้านอื่น ๆ ก็ยังไม่ปรากฏผลชัดเจนนัก ส่วนใหญ่ภาคเอกชนเป็นผู้จัดทำกันเอง และที่เป็นปัญหามากที่สุดก็คือ การจัดระบบตลาดสด หาบเร่ แผงลอย ซึ่งก่อให้เกิดการกีดขวางการจราจรและทำให้บ้านเมืองสกปรกรกรุงรัง เช่น บริเวณตลาดหัวอิฐ บริเวณถนนเนรมิต ตลาดคูขวาง ตลาดท่าม้า และแม่ค้าหาบเร่บริเวณถนนสายต่าง ๆ เป็นต้น

3. ด้านการพัฒนาสังคม

สิ่งที่ประชาชนพอใจมากที่สุดในด้านการพัฒนาสังคมคือ การได้รับความสะดวกในการมาติดต่อกับเทศบาล เช่น งานทะเบียนราษฎร์ การทำบัตรประจำตัวประชาชน การขอหมายเลขบ้าน และการติดต่อด้านอื่น ๆ รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติงานของฝ่ายบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีการเตรียมพร้อมและสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกเรื่องหนึ่งที่ประชาชนมีความพอใจในเกณฑ์สูงก็คือ การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาล เพราะมีโครงการสนับสนุนนักเรียนดีเด่นและผลการเรียนของนักเรียนเทศบาลอยู่ในระดับชนะเลิศของภาคใต้ นอกจากนั้น งานด้านส่งเสริมสุขภาพอนามัย เช่น งานอนามัยโรงเรียน อนามัยแม่และเด็ก

การวางแผนครอบครัว การใช้ภูมิคุ้มกันโรค การควบคุมโรคติดต่อ ฯลฯ รวมทั้งการให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์สาธารณสุขเทศบาล ก็ได้ผลเป็นที่น่าพอใจเช่นเดียวกัน

ส่วนการพัฒนาสังคมที่ประชาชนเห็นว่า ยังไม่ค่อยเป็นที่น่าพอใจนัก เช่น การควบคุมป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญต่าง ๆ เช่น กลิ่น เสียงดัง มูลสัตว์ เป็นต้น รองลงมาคือ ปัญหาด้านสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ทุกข์ยากขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง ประสบภัยพิบัติและทุพลภาพ ซึ่งอาจไม่กว้างขวางเท่าที่ควร ปัญหาสำคัญที่สุดอีกอย่างหนึ่งที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขอย่างจริงจังคือ ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด และโรคเอดส์และการจัดระเบียบชุมชนผู้มีรายได้น้อย นอกจากนั้นปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการประกอบอาหารและร้านอาหารให้ถูกสุขลักษณะก็ต้องปรับปรุงแก้ไขเช่นเดียวกัน

4. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร

สิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการเมืองการบริหารคือ การประชาสัมพันธ์การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล (สท.) ครั้งที่ผ่านมา รองลงไปได้แก่บทบาทในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในเขตเทศบาลและการบริหารงานของคณะเทศมนตรี ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนการพัฒนาการเมืองการบริหารที่ประชาชนเห็นว่ายังทำน้อยได้แก่การประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการเมืองการบริหารทั้งระดับนโยบายของรัฐบาลและความเข้าใจในการเมืองท้องถิ่นหรือการบริหารการปกครองท้องถิ่น ซึ่งควรจะทำให้มากขึ้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย