

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช



นางสาวปิยะดา เวชประสิทธิ์

คุนยวิทยทรพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการปกครอง


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN 974-633-766-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE POLULAR SATISFACTION OF NAKHON MUNICIPALITY'S
SERVICES IN NAKHON SI THAMMARAT



Miss Piyada Wetprasit

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Master of Education

Department of Master Government

Graduate School

Chulalongkorn University

1996

ISBN 947-633-766-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของ
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

โดย

นางสาวปิยะดา เวชประสิทธิ์

ภาควิชา

การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ประหยัด หงษ์ทองคำ



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ อุงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อนุสรณ์ ลิมมณี)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ประหยัด หงษ์ทองคำ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยันต์ ไชยพร)

ศูนย์วิทยทฤษฎี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ : ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของ
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช (THE POPULAR SATISFACTION OF NAKHON
MUNICIPALITY'S SERVICES IN NAKHON SI THAMMARAT) อ.ที่ปรึกษา :
รศ. ประหยัด หงษ์ทองคำ, 204 หน้า. ISBN 947-633-766-1

การวิจัยเรื่องนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร
งานตามภารกิจหลัก 4 ประการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และความคิดเห็นรวมทั้งข้อเสนอแนะของ
ประชาชน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
โดยมีสมมติฐานในการวิจัยคือ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ 1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับสูง
2. การพัฒนาเศรษฐกิจในระดับปานกลาง 3. การพัฒนาสังคมในระดับปานกลาง 4. การเมืองการบริหาร
ในระดับต่ำ

ได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และโดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ประชาชน
ในเขตเทศบาล สุ่มตัวอย่างครัวเรือนจากชุมชนต่าง ๆ ในเขตเทศบาล 6 ชุมชน จำนวน 300 ครัวเรือน
วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยจัดทำข้อมูลด้วย
โปรแกรม SPSS

ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) 2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) 3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง
($\bar{X} = 3.07$) 4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 2.95$)

จากผลการวิจัย สามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา การปกครอง
สาขาวิชา การปกครอง
ปีการศึกษา 2538

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C630107: MAJOR GOVERNMENT

KEY WORD: THE POPULAR SATISFACTION / MUNICIPALITY

PIYADA WETPRASIT : THE POPULAR SATISFACTION OF NAKHON

MUNICIPALITY'S SERVICES IN NAKHON SI THAMMARAT. THESIS ADVISOR :

ASSO. PROF. PRAYAD HONGTHONGKUM, 204 pp. ISBN 947-633-766-1

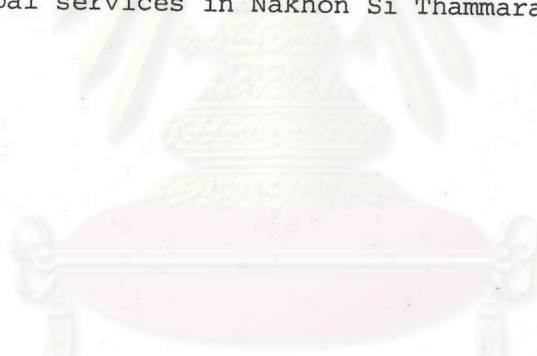
This research is aimed at studying the level of satisfaction of the people in the municipality area towards the 4 main tasks of the municipality in Nakhon Si Thammarat, namely, the development of infrastructure, economic development, social development and political and administrative development. The opinion and recommendations of the people would be the feedback data for the municipality's administrative committee to improve their services to the public

This study is a field research using questionnaire to interview heads of the households. Stratified random sampling of 300 households are made from 6 communities throughout the municipality area of Nakhon Si Thammarat. The presentation is analysed by using the arithmetic mean (\bar{X}) and standard deviation (SD). The data processing is run by SPSS program.

The findings of this study are as follows :

1. The satisfaction of the people towards the development of infrastructure is moderate ($\bar{X} = 2.98$) 2. The satisfaction of the people towards the economic development is moderate ($\bar{X} = 2.85$) 3. The satisfaction of the people towards the social development is a little higher than moderate ($\bar{X} = 3.07$) 4. The satisfaction of the people towards the political and administration development is moderate ($\bar{X} = 2.95$)

In conclusion, the satisfaction of the people towards the 4 main tasks of the municipal services in Nakhon Si Thammarat is moderate ($\bar{X} = 2.96$)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา..... การปกครอง.....

สาขาวิชา..... การปกครอง.....

ปีการศึกษา..... 2538.....

ลายมือชื่อนิสิต..... *[Signature]*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *[Signature]*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... *[Signature]*.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยการสนับสนุนช่วยเหลือของบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ หลายฝ่าย โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ประหยัด หงษ์ทองคำ หัวหน้าภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำและให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดมา นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเทศบาลนครนครศรีธรรมราชที่ได้อนุญาตให้ทำการวิจัยในพื้นที่และได้ให้ความร่วมมือสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ เป็นอย่างดี รวมทั้งประชาชนในเขตเทศบาลที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของเทศบาล และขอขอบคุณ คุณกุลธิดา เวชประสิทธิ์ และ คุณรชติ ถาวร ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านธุรการและพิมพ์ต้นฉบับ เป็นอย่างดี รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยเฝ้าถามด้วยความห่วงใย

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา พี่สาวและน้องชาย ที่ได้ให้กำลังใจและสนับสนุนทุกด้าน ตลอดจนให้คำแนะนำและประสานงานจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่	
1. บทนำ : ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
สมมุติฐาน	3
วิธีการศึกษาวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	10
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	11
คานิยามศัพท์	11
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2. แนวความคิดและทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น	24
ความน่า	24
ความหมายและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	24
ประวัติความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่นของไทย	40
ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น	43
พระราชบัญญัติเทศบาล	50
ปัญหาและอุปสรรคของการปกครองท้องถิ่น	56
สรุปประจําบท	63

3. การบริหารงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช	64
ความน่า	64
ประวัติความเป็นมา	64
สภาพประชากร	69
อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร	70
นโยบายการพัฒนาเมือง	79
แผนพัฒนาเทศบาล	80
สรุปประจำบท	104
4. ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช	105
ความน่า	105
ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	105
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	117
ด้านการพัฒนาสังคม	123
ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร	137
สรุปประจำบท	148
5. สรุปความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ของเทศบาล	151
ความน่า	151
สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	151
แนวโน้มในอนาคต	189
รายการอ้างอิง	190
ภาคผนวก ก	193
ภาคผนวก ข	202
ประวัติผู้เขียน	204

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 รายละเอียดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	7
2 การก่อสร้างและบำรุงรักษาสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐาน.....	106
3 การจัดระบบจราจรและที่จอดรถ.....	107
4 ประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอย.....	108
5 การทำความสะอาดถนน.....	109
6 การจัดระบบบำบัดน้ำเสีย.....	110
7 การแก้ปัญหาน้ำท่วมขัง.....	111
8 การจัดบริการและซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ.....	112
9 การผลิตและการบริการน้ำประปา.....	113
10 ความเหมาะสมของราคาน้ำประปา.....	114
11 การบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ประปา.....	115
12 การอำนวยความสะดวกในการขออนุญาตต่าง ๆ.....	116
13 การทำนุบำรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ.....	117
14 การส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำของประชาชน.....	118
15 การฝึกอบรมอาชีพและการพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	119
16 การจัดระเบียบตลาดสด หาบเร่ แผงลอย.....	120
17 การทำนุบำรุงและจัดระบบแหล่งท่องเที่ยว.....	121
18 การส่งเสริมสนับสนุนภาคเอกชนในการลงทุน.....	122
19 การพัฒนาเศรษฐกิจในเขตเทศบาล.....	123
20 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับเทศบาล.....	124
21 ความพร้อมในการบรรเทาสาธารณภัย.....	125
22 การให้บริการเช่ายืมสิ่งของต่าง ๆ เพื่อสวัสดิการ.....	126
23 การรับฟังและแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์.....	127
24 การป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญต่าง ๆ.....	128

ตารางที่

25	การควบคุมดูแลร้านอาหารและการประกอบอาหารให้ถูกสุขลักษณะ.....	129
26	การควบคุมดูแลแหล่งประกอบการต่าง ๆ.....	130
27	การให้บริการส่งเสริมสุขภาพอนามัย.....	131
28	การป้องกันการติดยาและสารเสพติด.....	132
29	การควบคุมป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการกำจัดสุนัขเถื่อน.....	133
30	การให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์สาธารณสุขเทศบาล.....	134
31	การจัดระเบียบชุมชนผู้มีรายได้น้อย/ชุมชนแออัด.....	135
32	การดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์.....	136
33	การจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนเทศบาล.....	137
34	ความเพียงพอของบุคลากรกับปริมาณงาน.....	138
35	การประชาสัมพันธ์กิจการของเทศบาล.....	139
36	การดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตั้ง สท.....	140
37	บทบาทในการรักษาความสงบเรียบร้อย.....	141
38	ประสิทธิภาพในการบริหารงานของคณะเทศมนตรี.....	142
39	การจัดฝึกอบรมป้องกันอัคคีภัย.....	143
40	การให้ข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติหน้าที่.....	144
41	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการเมือง.....	145
42	การรวบรวมปัญหาของท้องถิ่นเสนอต่อรัฐบาล.....	146
43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ.....	148

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย.....	31
2 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของสหรัฐอเมริกา.....	35
3 การแบ่งส่วนการบริหารงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช.....	78



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย