

มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

Opinions of Community Representatives on Public Service Administration of Nakhonsithammarat City Municipality

วิจิต ชัยเดชะ*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษามุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ๒) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน ๖๒ ชุมชน ชุมชนละ ๓ คน รวมทั้งหมด ๑๘๖ คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลจากการวิจัย พบว่า มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชนั้น ไม่ว่าจะจำแนกออกเป็นกลุ่มตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อยู่ในชุมชนก็ตาม ต่างก็มียุทธศาสตร์มองในภาพรวมทั้งหมดว่า เทศบาลนครนครศรีธรรมราชจัดบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช นั้น มีดังนี้ ๑) ควรควบคุมดูแลสัตว์เลี้ยง เช่น วัว สุนัข แมว ๒) ควรยกย่องนักเรียนดีด้วย มิใช่ยกย่องแต่เด็กเก่ง ๓) ควรปราบปรามยาเสพติดและการพนันผู้ติดยาเสพติดอย่างจริงจัง ๔) ควรพัฒนาชุมชนแออัด ให้สะอาด ปลอดภัยมากกว่าที่เป็นอยู่ ๕) ควรจัดการน้ำดื่ม น้ำใช้ให้เพียงพอในทุกฤดูกาล ๖) ควรจัดการที่จอดรถและทางเท้า โดยเฉพาะที่บริเวณตลาดทุกแห่ง ๗) ควรมีห้องน้ำสาธารณะให้ครบทุกที่สาธารณะและมากกว่าเดิม ๘) ควรดำเนินการให้เก็บขยะทุกวัน ในทุกที่ ๙) ควรการจัดการแหล่งมั่วสุมของเยาวชนโดยการติดตาม ดูแลอย่างสม่ำเสมอ ๑๐) ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในทุกเรื่องที่ต้องการสื่อกับประชาชน ๑๑) ควรมีมาตรการในเรื่องการถมที่ดินเพื่อสร้างอาคาร มิให้ถมสูงเกินจำเป็น ๑๒) ควรจัดการแสงสว่างในชุมชนให้เพียงพอ

คำสำคัญ: บริการสาธารณะ, เทศบาลนคร,
นครศรีธรรมราช

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the opinions of the community representatives regarding the public service administration of Nakhonsithammarat City Municipality, and 2) to obtain suggestions from the community representatives regarding the public service administration of Nakhonsithammarat City Municipality. Purposive random sampling was applied to select samples of totally 186 representatives with 3 people from each 62 communities. Percentage, mean and standard deviation (S.D.) were employed as statistical analysis tools in this research.

Results revealed that the opinions of the community representatives regarding the public service administration of Nakhonsithammarat City Municipality, classified by gender, age, educational level, and dwelling period in their community, were found to be moderate. Suggestions given from those community representatives regarding the public service administration of Nakhonsithammarat City Municipality were as follows:

1. Proper control on domestic animal, e.g. cattle, dogs, cats, etc.
2. Recognition of people's virtues as much as their intelligence.
3. Proper narcotics control and intensive rehabilitation for the drug addicts.

4. Improvement of slums to be cleaner and safer.

5. Adequate provision of water resource in all seasons.

6. Proper management of parking spaces and footpaths, especially around markets.

7. Adequate provision of toilets in all public areas.

8. Garbage management on a daily basis throughout the community.

9. Regular patrol and control over areas of youth gathering.

10. Proper communication for necessary and important issues.

11. Proper control of the land filling to assure adequate level.

12. Adequate provision of electrical lights in the community

Keywords: Public Service, Nakhonsithammarat City Municipality

บทนำ

ตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เป็นต้นมา (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๐, หน้า ๑) การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินไปอย่างมีแผนและขั้นตอนชัดเจน เนื่องจาก มาตรา ๒๘๔

แห่งรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิ มีจำนวนฝ่ายละเท่ากันเพื่อทำหน้าที่ข้างต้น

เพื่ออนุวัติตาม มาตรา ๒๔๔ แห่งรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๒, หน้า ๔๘). ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑. กำหนดให้มีคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ
๓. กำหนดการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากร
๔. กำหนดให้มีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้ต่อมา รัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ถูกยกเลิกไป และมีการประกาศใช้ รัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๐, หน้า ๑) แต่ก็ยังคงเจตนารมณ์ เรื่องการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน รัฐธรรมนุญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ เช่น

มาตรา ๒๔๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ รวมทั้งกำหนดระบบตรวจสอบและประเมินผล โดยมีคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิโดยมีจำนวนเท่ากัน เป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ

ในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว คณะกรรมการตามวรรคสามจะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ที่ได้กระทำไปแล้ว ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

การดำเนินการตามวรรคห้า เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและรายงานรัฐสภาแล้ว ให้มีผลบังคับได้

แม้จะมีการบัญญัติเรื่องการจัดบริการสาธารณะไว้เป็นเวลานานแล้วก็ตาม แต่ผลจากการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ยังไม่อาจสรุปได้ว่า ผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีมุมมองในเรื่องนี้เป็นเช่นไร จึงได้กำหนดศึกษาวิจัยเรื่องนี้ขึ้นเพื่อทราบมุมมองของผู้รับบริการที่เป็นผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ

๑. เพื่อศึกษามุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๒. เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีประเด็นในการดำเนินการดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช (พ.ศ. ๒๕๕๖) จำนวน ๑๐๘,๑๓๓ คน แยกเป็น ชาย ๕๑,๕๕๙ คน และหญิง ๕๖,๕๗๔ คน (ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับประชากรจังหวัดนครศรีธรรมราช, ๒๕๕๖, เว็บไซต์).

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนชุมชน จำนวน ๑๘๖ คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) (ภัทรธิรา ผลงาม, ๒๕๕๗, เว็บไซต์). จากชุมชนทั้งหมด ๖๒ ชุมชน ชุมชนละ ๓ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยสอบถามจากผู้แทนชุมชนเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในแต่ละประเด็น จำนวน ๒๐ ประเด็น มีระดับการจัดบริการแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ตอบอย่างอิสระ จำนวน ๑ ตอน

๓. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยเลือกเอาบริการสาธารณะซึ่งเป็นอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนดเฉพาะที่ดำเนินการอยู่ในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้บริการสาธารณะ จำนวน ๒๐ ประเด็น มาตั้งเป็นคำถาม โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๑) จัดทำเป็นร่างแบบสอบถาม
- ๒) นำร่างแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ
- ๓) นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับแก้ แล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

- ๑) ผู้วิจัยเข้าไปปรึกษากับผู้บริหารเทศบาลนครศรีธรรมราช ทดปัจจุบันเพื่อแจ้งความประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิจัย
- ๒) ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช
- ๓) ชี้แจงกับสมาชิกในแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๔) นำแบบสอบถามไปสอบถามผู้แทนชุมชนในเขตชุมชนต่าง ๆ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ
- ๕) นำแบบสอบถามที่ได้มาจากแต่ละชุมชน มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนก่อนการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดย หาค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครศรีธรรมราช วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช นำมาจัดเป็นกลุ่มโดยระบุความถี่ และหาค่าร้อยละ

๖. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

๑. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับมุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครศรีธรรมราช

ผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๒ ส่วนน้อยเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๘

ผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๓๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๑ ส่วนน้อยอายุ ๓๐ ปีลงมา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๙

ผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๙ ส่วนน้อยระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๑

ผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในชุมชน ๑๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๗ ส่วนน้อยอยู่ในชุมชนต่ำกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๓

มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ โดยรวม เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพศชาย ข้องการบำรุงรักษาศิลปะ จาริต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมาข้องการ จัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้องการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง

เพศหญิง ข้องการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมาข้องการ สาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้องการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และข้องการควบคุมการเลี้ยงสัตว์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ น้อย

มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ โดยรวม อายุ ๓๑ ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อายุ ๓๐ ปีลงมา ข้องการดูแลรักษาที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมาข้องการจัดให้มี และควบคุมตลาด และที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้องการจัดให้มีและบำรุงรักษา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ น้อย

อายุ ๓๑ ปีขึ้นไป ข้องการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมาข้องการ บำรุงรักษาศิลปะ จาริต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้องการปรับปรุงแหล่ง ชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ น้อย

มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวม ปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ต่ำกว่า ปริญญาตรี ข้องการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมาข้องการจัดให้มีและ บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้องการจัดให้มีและ บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ น้อย

ปริญญาตรีขึ้นไป ข้องข้องการ จัด การศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง

รองลงมาข้อการบำรุงรักษาศิลปะ จาริต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้อการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง

มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน โดยรวม ต่ำกว่า ๑๐ ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาที่อยู่ในชุมชนต่ำกว่า ๑๐ ปี ข้อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมาข้อการดูแลรักษาที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้อการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ และข้อการจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน ๑๐ ปี ขึ้นไป ข้อการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาข้อการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนข้อการบำรุงรักษาศิลปะ จาริต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ น้อย

๒. สรุปผลการวิจัยซึ่งเป็นข้อเสนอแนะของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ผู้แทนชุมชนได้เสนอแนะไว้โดยสรุป มีดังนี้ ๑) ควบคุมดูแลสัตว์เลี้ยง เช่น วัว สุนัข แมว ๒) ควบคุมยกย่องนักเรียนดีด้วย มีชื่อยกย่องแต่เด็กเก่ง ๓) ควบปรอบปรายยาเสพติดและการฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดอย่างจริงจัง ๔) ควบพัฒนาชุมชนแออัด ให้สะอาด ปลอดภัย

มากกว่าที่เป็นอยู่ ๕) ควบจัดการน้ำดื่ม น้ำใช้ให้เพียงพอในทุกฤดูกาล ๖) ควบจัดการที่จอดรถและทางเท้า โดยเฉพาะที่บริเวณตลาดทุกแห่ง ๗) ควบมีห้องน้ำสาธารณะให้ครบทุกที่สาธารณะและมากกว่าเดิม ๘) ควบดำเนินการให้เก็บขยะทุกวัน ในทุกที่ ๙) ควบการจัดการแหล่งมั่วสุมของเยาวชนโดยการติดตาม ดูแลอย่างสม่ำเสมอ ๑๐) ควบประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในทุกรื่องที่ต้องการสื่อกับประชาชน ๑๑) ควบมีมาตรการในเรื่องการถมที่ดินเพื่อสร้างอาคาร มิให้ถมสูงเกินจำเป็น ๑๒) ควบจัดการแสงสว่างในชุมชนให้เพียงพอ

อนึ่ง ข้อเสนอแนะที่ควรใส่ใจเป็นพิเศษคือ ข้อ ๕) ควบจัดการน้ำดื่ม น้ำใช้ให้เพียงพอในทุกฤดูกาล มีความถี่สูงสุดเท่ากับ ๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาข้อ ๑) ควบควบคุมดูแลสัตว์เลี้ยง เช่น วัว สุนัข แมว มีความถี่เท่ากับ ๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

อภิปรายผล

มุมมองของผู้แทนชุมชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชนั้นไม่ว่าจะจำแนกออกเป็นกลุ่มตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อยู่ในชุมชนก็ตาม ต่างก็มีมุมมองในภาพรวมทั้งหมดว่า เทศบาลจัดบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของปาริชาติ แซ่โล้ว (๒๕๕๓, บทคัดย่อ) ที่พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง แต่ขัดแย้งกับการศึกษาวิจัยของยุวนัส จำปามูล (๒๕๕๓, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำ

ปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามถ้าพิจารณาเป็นรายข้อ ก็ยังมีบางกลุ่มที่มีมุมมองว่า **เทศบาลจัดบริการสาธารณะอยู่ในระดับน้อย** ได้แก่ ๑) มุมมองของกลุ่มเพศหญิง มี ๒ เรื่อง คือ **เรื่อง** การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และ **เรื่อง** การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ ๒) มุมมองของกลุ่มผู้มีอายุ ๓๐ ปี ลงมามี ๖ เรื่อง คือ **เรื่อง** การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส **เรื่อง** การบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น **เรื่อง** การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ **เรื่อง** การส่งเสริมกีฬา **เรื่อง** การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล และ **เรื่อง** การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) มุมมองของกลุ่มผู้มีอายุ ๓๐ ปี ขึ้นไป มี ๑ **เรื่อง** คือ **เรื่อง** การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ๔) มุมมองของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มี ๑๗ **เรื่อง** คือ **เรื่อง** การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง **เรื่อง** การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ **เรื่อง** การส่งเสริมการท่องเที่ยว **เรื่อง** การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส **เรื่อง** การบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น **เรื่อง** การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย **เรื่อง** การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ **เรื่อง** การส่งเสริมกีฬา **เรื่อง** การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล **เรื่อง** การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน **เรื่อง** การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

เรื่อง การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

เรื่อง การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ **เรื่อง** การดูแลรักษาที่สาธารณะ **เรื่อง** การควบคุมอาคาร **เรื่อง** การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ **เรื่อง** การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ๕) มุมมองของกลุ่มที่อยู่ในชุมชน ๑๐ ปี ขึ้นไป มี ๒ **เรื่อง** คือ **เรื่อง** การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และ **เรื่อง** การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

ข้อเสนอแนะ

๑. บริการสาธารณะตามมุมมองของผู้แทนชุมชนที่เทศบาลควรเร่งดำเนินการ คือ

๑.๑ การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

๑.๒ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

๑.๓ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๑.๔ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

๑.๕ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

๒. ข้อเสนอแนะของผู้แทนชุมชนที่เทศบาลควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ คือ

๒.๑ ควรจัดการน้ำดื่ม น้ำใช้ให้เพียงพอในทุกฤดูกาล

๒.๒ ควรควบคุมดูแลสัตว์เลี้ยง เช่น วัว สุนัข แมว

๒.๓ ควรมีมาตรการในเรื่องการถมที่ดินเพื่อสร้างอาคาร มิให้ถมสูงเกินจำเป็น

๒.๔ ควรยกย่องนักเรียนดีด้วย มิใช่ยก
ย่องแต่เด็กเก่ง

๒.๕ ควรดำเนินการให้เก็บขยะทุกวัน ในทุกที่

เปรียบเทียบมุมมองระหว่างพนักงานเทศบาลกับ
ประชาชนทั่วไปในเขตเทศบาลตามระยะเวลาข้างต้นก็ได้
ได้ เป็นต้น

๒. ควรวิจัยเชิงคุณภาพให้ลุ่มลึกในแต่ละ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

๑. ควรวิจัยเปรียบเทียบเจาะลึกถึงผลการ
ดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลใน
รอบปีที่ ๑ กับรอบปีที่ ๒ ที่เข้ามาบริหารงาน หรือ ๓ ปี
หรือทั้ง ๔ ปี หรือครั้งวาระแรกกับครั้งวาระหลัง หรือ

เรื่อง ของ บริการ สาธารณะ ที่ เทศบาล นคร
นครศรีธรรมราชจัดให้ประชาชนในเขตเทศบาล

เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับประชากรจังหวัดนครศรีธรรมราช. (๒๕๕๖). สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน ๑, ๒๕๕๗, จาก
www.nakhonsithammarat.go.th/people.php.

ปาริชาติ แซ่โล้ว. (๒๕๕๓). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดเพลง อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภัทรธิดา ผลงาม. (๒๕๕๗). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. สืบค้นเมื่อ พฤศจิกายน ๑, ๒๕๕๗, จาก
www.rds.phd.lru.ac.th/Puttira%20Home/.

ยุวณัฐ จำปามูล. (๒๕๕๓). **ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำ
ปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๐). เล่ม ๑๑๔ ตอนที่ ๕๕ ก **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. (๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๐).
_____. (๒๕๔๒). เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๑๔ ก **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒**. (๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๒).

_____. (๒๕๕๐). เล่ม ๑๒๔ ตอนที่ ๔๗ ก **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. (๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๐).