



คัมภีร์ แจกคดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมคิด ป๋ายดาวเทศ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๐



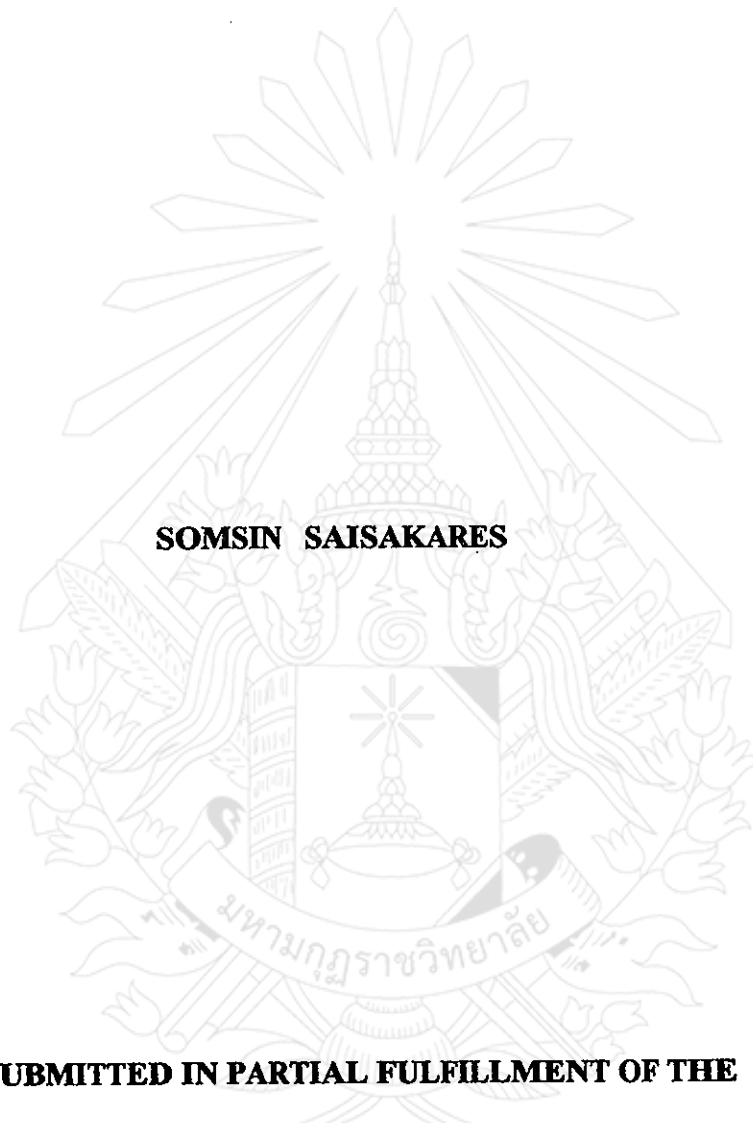
ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2551

B 14550

**ATTITUDE OF PEOPLE TOWARD SERVICES OF HATYAI
MUNICIPALITY HATYAI DISTRICT,
SONGKHLA PROVINCE**

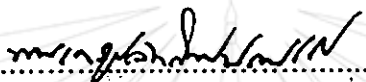


SOMSIN SAISAKARES

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2551 (2008)**

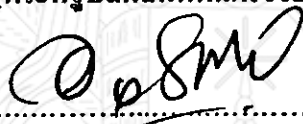
หัวข้อสารนิพนธ์ : ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีการให้บริการของเทศบาลนคร
หาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ชื่อนักศึกษา : สมคิดปี สายสาครเทศ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ศาสตราจารย์ อำนวย ยัสโยธา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : นายบุญส่ง ทองเอียง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)

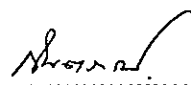
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒนวิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์อำนวย ยัสโยธา)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(นายบุญส่ง ทองเอียง)


..... กรรมการ
(ผศ. พิเศษ. ดร.สุกิจ ชัยมุกดิก)


..... กรรมการ
(ดร.กัณฑ์กมล หนูทองแก้ว)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Attitude of People Toward Services of Hatyai Municipality Hatyai District, Songkhla Province.

Student's Name : Somsin Saisakares

Department : Government.

Advisor : Prof.Amnuay Yussauotha

Co - Advisor : Mr.Boonsong Tongiang

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Prof. Amnuay Yussauotha
..... Advisor
(Prof.Amnuay Yussauotha)

Mr. Boonsong Tongiang
..... Co - Advisor
(Mr.Boonsong Tongiang)

S. Chaimusik
..... Member
(Asst.Emeritus Prof. Dr.Sukit Chaimusik)

Dr. Kantaphon Nuthongkaew
..... Member
(Dr.Kantaphon Nuthongkaew)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
หาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ชื่อนักศึกษา : สมศิลป์ สายสาครเทศ

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ศาสตราจารย์ อำนวย ยัสโยธา

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : นายบุญส่ง ทองเอียง

ปีการศึกษา : 2551

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สุ่มจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 314 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ใน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1) เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ประชาชนได้เสนอแนะมากที่สุด คือ ปัญหาด้านไฟฟ้า สาธารณะ และเสนอให้แก้ไขโดยควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการไฟฟ้าอย่างเพียงพอ และซ่อมแซมไฟฟ้าที่ใช้การไม่ได้ให้ใช้ได้ รองลงมาคือปัญหาด้านถนนสาธารณะ และเสนอให้แก้ไขโดยควรตรวจสอบและปรับปรุงให้ดี เพื่อความปลอดภัยของประชาชนและควรมีการควบคุมเกี่ยวกับการทำถนนให้แล้วเสร็จไปเป็นช่วงๆ ก่อนไปทำสถานที่ใหม่เพื่อความสะดวกของชุมชน และปัญหาด้านการศึกษา และเสนอให้แก้ไขโดยควรจัดหาทุนการศึกษาให้กับเด็กที่เรียนดี ความประพฤติดี เพื่อให้เด็กที่ยากจนได้เรียนหนังสือ

Thematic Title : **Attitude of People Toward Services of Hatyai Municipality Hatyai District, Songkhla Province**

Student's Name : **Somsin Saisakares**

Department : **Government**

Advisor : **Prof.Amnuay Yussauotha**

Co - Advisor : **Mr.Boonsong Tongiang**

Academic Year : **2008**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were 1) to study of attitude of services towards service providing of Hatyai municipality. and 2) to study the problems and the way to solve the problems toward service providing of Hatyai municipality, the samples were people who were living in Hatyai municipality at the number of 314 persons, by usage of questionnaire for data collection, data analysis by instant computer program, as follows percentage, arithmetic mean, and standard deviation.

The results of research were found as follows

1. The of services towards service providing of Hatyai municipality separated according to gender, age, degree of education, occupation, salary and the living time in community, by including and each aspects were at moderate level.
2. The problems and recommendation as the most frequency were public electricity and recommended that should have suffician stuff, and repairing an unable electricity instruments, secondly, were public road and recommended that to solve by checking and improve in a good way, for safety of people and should be control about road working in successfully as much as for community convenience and educational problem and recommended that should be solve by found out the scholarship for children who have a good learning good behaviour, for poor students have a further study.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากคณาจารย์ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศาสตราจารย์อานวย ชัยโยธา และอาจารย์บุญส่ง ทองเถียง อาจารย์ที่ปรึกษาการจัดทำสารนิพนธ์ ในการให้การแนะนำ เสนอแนะและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดีมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ พระเทพวินยาภรณ์ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มกุฏราชวิทยาลัย ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาการความรู้ต่างๆ ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ช่วยให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผศ. เตือน พรหมเมศ อาจารย์อัจฉรา จันทร์เสนะ และนายสมศักดิ์ จันทร์ชู ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ขอขอบพระคุณ นางวาสนา ถาวร หัวหน้างานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครหาดใหญ่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอขอบพระคุณประชาชนผู้รับบริการที่ฝ่ายทะเบียนทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนเพื่อนๆ ที่ให้การช่วยเหลือ

ขอขอบพระคุณ บิดา-มารดา ผู้มีอุปการคุณทุกท่านรวมถึง นางสาวจินต์จุฑา สายสาครเศศ และเด็กชายนนทพันธ์ สายสาครเศศ ได้ส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นจนประสบผลสำเร็จในครั้งนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ประสบความสำเร็จ

สมศิลป์ สายสาครเศศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ	6
2.2 ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	23
2.4 ทฤษฎีการให้บริการ	41
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	46
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
2.7 สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย	50

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.3 วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	52
3.4 วิธีทดสอบเครื่องมือ	53
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	53
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	60
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	148
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	152
5.1 สรุปผลการวิจัย	153
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	155
5.3 ข้อเสนอแนะ	159
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	159
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	159
บรรณานุกรม	160

ภาคผนวก	164
ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	165
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	167
ภาคผนวก ค. ข้อมูลพื้นฐาน	171
ภาคผนวก ง. แบบสอบถาม	179
ประวัติผู้วิจัย	189



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	57
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	58
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ	58
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	59
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน	59
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	60
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านถนนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	65

- ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ 136
- ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ 138
- ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ 140
- ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ 142
- ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ 144
- ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ 146
- ตารางที่ 4.55 แสดงความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 148

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยก็ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นอย่างจริงจัง ตั้งแต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 และต่อมาได้เน้นความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น โดยระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ ฉบับพุทธศักราช 2517 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ขณะนี้ประเทศไทยได้มีการจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นอยู่ 5 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ในบรรดาสถาบันการเมืองการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว นับว่าเทศบาลเป็นสถาบันที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเป็นหน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้น ในชุมชนที่มีความเจริญ นานาประเทศต่างประสบความสำเร็จในการใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือที่สำคัญในฐานะที่เป็นสถาบันที่มีความจำเป็นสำหรับการปกครองประเทศของบรรดาประเทศที่พัฒนาทั้งหลาย การบริการของรัฐที่มีต่อประชาชนเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการมีรัฐ เหตุผลสำคัญของการมีรัฐก็เพื่อกำหนดคกคิกในการอยู่ร่วมกันของคนในรัฐ และดำเนินการให้เป็นไปตามคกคิก เพื่อเป้าหมายที่สำคัญ คือ ความมั่นคงแห่งรัฐ และความกินดีอยู่ดีของประชาชนในสังคมโดยทั่วไป ดังนั้นรัฐมีหน้าที่สำคัญในการจัดการเรื่องความสงบเรียบร้อย การบำบักทุกข์บำรุงสุขพัฒนาบริการและกระจายการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในสังคม รัฐจึงมีหน้าที่ต้องจัดการบริการที่หลากหลาย บุคคลล้วนต้องพึ่งบริการของรัฐไม่ว่าจะเป็นเรื่องของข่าวสาร การเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประกอบอาชีพ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลและทรัพย์สินซึ่งบุคคลล้วนต้องใช้บริการของรัฐตั้งแต่เกิดจนตาย¹

เทศบาลเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่าการเมืองการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะในด้านที่เป็นสถาบันในการศึกษาอบรมกล่อมเกลากองการเมืองแก่ประชาชนให้รู้จักการปกครองตนเองเป็น

¹ ยงยุทธ ภูมิภาค, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี”, **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์), 2545, หน้า 2.

การสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นอย่างตรงความต้องการและมีประสิทธิภาพ เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองและจัดทำบริการ สาธารณะสนองความต้องการของตนเอง ความคิดที่จะจัดการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลเกิดขึ้น ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว²

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามกฎหมายบัญญัติ แบ่งระดับ เทศบาลออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล เทศบาลทั้ง 3 ระดับ มี หน้าที่ต้องทำตามกฎหมายกำหนด คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนให้มีและบำรุงทาง บกทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้ราษฎรได้รับการศึกษา อบรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและคนพิการ บำรุงศิลปประณีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีและหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล³

การให้บริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดให้พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 ประกอบด้วย ได้แก่ การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การบริการด้านถนน สาธารณะ การบริการด้านการระบายน้ำ การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบริการด้าน ตลาด การบริการด้านสวนสาธารณะ และการบริการด้านการศึกษา ซึ่งทางเทศบาลนครหาดใหญ่ ภายใต้การนำของนายกเทศมนตรีเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่ต้องการให้การบริการของเทศบาลนคร หาดใหญ่ ในทุก ๆ ด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุดจึงมีการกำชับให้ทุก ฝ่ายดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและการให้บริการประชาชนจากการดำเนินการเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดการ และการให้บริการประชาชน จากการดำเนินการที่ผ่านมาเทศบาลนคร หาดใหญ่ ยังไม่มีการสอบถามเจตคติของประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับให้บริการประชาชนในการ ให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่

การให้บริการประชาชนตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ประกอบด้วย ได้แก่ การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การบริการด้านถนนสาธารณะ การ บริการด้านการระบายน้ำ การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบริการด้านตลาด การบริการ ด้านสวนสาธารณะ และการบริการด้านการศึกษา ซึ่งทางเทศบาลนครหาดใหญ่ได้ดำเนินการใน

²อารีย์ วงศ์อารยะ, “หลักการบริหารงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ”, เทศาภิบาล ปีที่ 91 ฉบับที่ 3, (มีนาคม 2533), หน้า 15.

³พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์พัฒนาหลักสูตร จำกัด), หน้า 108.

ด้านต่าง ๆ ด้วยนโยบายของผู้บริหารที่ต้องการให้การบริการของเทศบาลนครหาดใหญ่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด

ดังนั้นเพื่อเป็นการศึกษางานบริการของเทศบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงของเทศบาลที่ได้จัดให้กับประชาชนของเทศบาลที่เกี่ยวกับการที่ประชาชนมีทัศนคติอย่างไรมีความพึงพอใจหรือไม่ และต้องให้เทศบาลนครหาดใหญ่มีการปรับปรุงในการบริการด้านไหนบ้าง อีกทั้งเพื่อศึกษาระดับเจตคติของประชาชนและให้ประชาชนสะท้อนคุณภาพประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งจะทำให้สามารถหาแนวทางปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาและการหาข้อมูลดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย

- การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- การบริการด้านถนนสาธารณะ
- การบริการด้านการระบายน้ำ
- การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย
- การบริการด้านการตลาด
- การบริการด้านการศึกษา
- การบริการด้านสวนสาธารณะ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ผู้มาใช้บริการในสำนักทะเบียนเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2550 ถึงเดือนตุลาคม 2550 รวมระยะเวลา 6 เดือน โดยเฉลี่ยเดือนละ 1,716 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ สถานที่เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.4.1 ทำให้ทราบว่าเจตคติของประชาชนผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4.3 สามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เข้าใจความหมายของนิยามศัพท์ต่าง ๆ เป็นไปในทางเดียวกัน ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายต่าง ๆ ดังนี้

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึง ต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50ปี และตั้งแต่ 51 ปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประกอบอาชีพ หมายถึง รับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย, รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000 - 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน หมายถึง ระยะเวลาที่ได้พำนักพักพิง อยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี, ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็น และพฤติกรรมของประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ตามทะเบียนบ้าน

การให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ หมายถึง การให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การบริการด้านถนนสาธารณะ การบริการด้านการระบายน้ำ การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบริการด้านตลาด การบริการด้านสวนสาธารณะ และการบริการด้านการศึกษา

บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมายและเพื่อส่วนรวม ในที่นี้หมายถึง กิจกรรมสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ดำเนินตามหน้าที่ที่ต้องกระทำ หน้าที่ที่อาจกระทำ และหน้าที่กระทำนอกเขตเทศบาลมาตรา 50 ถึงมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ในงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกิจกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใน 7 ด้าน

ถนนสาธารณะ หมายถึง ถนนทุกสายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่เทศบาลรับผิดชอบดูแล

ไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลที่ติดตั้งตามสี่แยก สามแยก ตรอก ซอย และที่สาธารณะประโยชน์ต่างๆ ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สวนสาธารณะ หมายถึง สถานที่ที่เทศบาลจัดไว้เป็นที่สาธารณะให้ประชาชนพักผ่อนหย่อนใจในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

บริการเก็บขยะมูลฝอย หมายถึง การจัดหาถังขยะ เก็บ กวาด เผา หรือทำลายขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลต่างๆ ภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตลาดสด หมายถึง การจัดให้มีตลาดสดหรือที่ซื้อขายสินค้าอุปโภค บริโภคภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การระบายน้ำ หมายถึง การจัดสร้างและบำรุงรักษาท่อระบายน้ำ/น้ำเสีย หรือร่องน้ำ/น้ำเสียดตามชุมชนต่างๆ ภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาโรงเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาเรื่อง เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ทั้ง 7 ด้าน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ
- 2.2 ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.4 ทฤษฎีการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สรุปกรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ

คำว่า “เจตคติ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” ซึ่งแปลว่า เหมาะสมหรือเหมาะสม (Fitness) หรือการปรุงแต่ง¹

เดโช สวานานนท์ ได้กล่าวว่า เจตคติ คือ ความพร้อมของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งอาจจะวัดออกมาได้ในเชิงของความเข้มของการตอบสนองนั้น ๆ ว่าจะอ่อนหรือเข้มมากน้อยอย่างไร²

ไพบูลย์ ช่างเรียน ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดและแนวทางปฏิบัติหรือท่าทีที่มีต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างอาจ

¹สุนทร ฤทธิภักดี, “เจตคติและปัญหาของราษฎรเกี่ยวกับการไม่มีส่วนเป็นของตนเองในพื้นที่จังหวัดปัตตานี”, เอกสารเชิงวิชาการ ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์, (สาขารัฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2537), หน้า92.

²เดโช สวานานนท์, **จิตวิทยาทั่วไป**, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ป. พิศนาคะการพิมพ์, 2514), หน้า 252.

จะมีความเข้มข้นในปริมาณไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล³

ประภาพีญ สุวรรณ ได้กล่าวว่า เจตคติเป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความจริง ซึ่งมียารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นท่าทีของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะต่อสถานการณ์ภายนอกนั้น⁴

สรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งในด้านดี และด้านไม่ดี ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

2.1.1 องค์ประกอบของเจตคติ

ประภาพีญ สุวรรณ ได้แบ่งองค์ประกอบของเจตคติออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญาหรือความรู้ (Cognitive component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด ความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้น เพื่อเป็นเหตุผลในการที่จะสรุปรวมเป็นความเชื่อ ช่วยในการประเมินผลสิ่งเร้านั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า ต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้านั้นแล้วว่าพอใจ ไม่พอใจ ต้องการ ไม่ต้องการ ดี เลว เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral or action component) เป็นองค์ประกอบด้านความพร้อมความ โน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติ ปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นกับความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้มาจากการประเมินผล

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงของเจตคติ

เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ หรือเป็นผลมาจากลักษณะโครงสร้างภายในตัวบุคคลหรือความมีวุฒิภาวะ ซึ่งเจตคติของบุคคลจะเริ่มมาตั้งแต่วัยเด็ก และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปตามวุฒิภาวะและประสบการณ์การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมในสังคม เจตคติของบุคคลสามารถสร้างหรือเกิดขึ้นได้จากสาเหตุดังนี้

1. การเลียนแบบ เนื่องจากบุคคลได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากบิดามารดาตั้งแต่วัยเด็กในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ดังนั้นจึงทำให้เกิดการเลียนแบบจากบิดามารดาของตนและคนข้างเคียง

³ไพบูลย์ ช่างเรียน, **ตาราอนุกรมศัพท์ทางสังคม**, (กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2516), หน้า 56.

⁴ประภาพีญ สุวรรณ, **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพฯ : พีรพรรณ, 2526), หน้า 24.

โดยไม่ต้องมีใครสอน เช่น เมื่อบิดามารดามีเจตคติต่อบุคคลหรือสถาบันหนึ่งสถาบันใดเช่นใด บุตรจะมีเจตคติเช่นนั้นด้วย

2. การเรียนรู้ โดยบุคคลจะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมรอบตัว อาทิ วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ รวมทั้งการเรียนรู้ที่ได้จากการศึกษาในโรงเรียน และสื่อมวลชนต่าง ๆ และนำเอาสิ่งที่เรียนรู้เหล่านั้นมาช่วยในการสร้างเจตคติของตน

3. ประสบการณ์ การที่บุคคลได้รับรู้ถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นต่อตนเองมาอย่างไร จะมีผลให้เกิดเจตคติต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องตามมาภายหลัง เช่น บุคคลที่ได้รับการเลี้ยงดูมาตั้งแต่วัยเด็ก มักจะมองโลกในแง่ดี และมีเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวดี หรือถ้าบุคคลใดเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อใครคนใดคนหนึ่ง เมื่อพบบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกับคนที่เราไม่ชอบก็มักจะทำให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีกับคนนั้นได้⁵

2.1.3 การวัดเจตคติ

ไธสา ชูพิกุลชัย ได้กล่าวถึงการวัดเจตคติว่า ทำได้โดยการประมาณค่าเจตคติ (rating scale) การประมาณค่าเจตคติสร้างขึ้นได้โดยใช้คำถามเกี่ยวกับความชอบพอคความเชื่อทางสังคม การประมาณค่าเช่นนี้จะใช้ในการวัดเจตคติที่มีต่อพรรคการเมือง แนวความเชื่อถือศาสนา เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความหนัก เบา ทางเจตคติและแนวโน้มที่จะเปลี่ยนเจตคตินั้น ๆ⁶

การวัดเจตคติที่มีความยุ่งยากพอสมควร เพราะเป็นการวัดคุณลักษณะภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก

ไพศาล หวังพาณิชย์ ได้กล่าวถึงว่า คุณลักษณะภายในดังกล่าวมีการแปรเปลี่ยนได้ง่ายไม่แน่นอน การวัดเจตคติจึงต้องยึดหลักสำคัญดังนี้

1. ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดเจตคติ คือ

1.1 เจตคติของบุคคลจะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง มิได้ผันแปรตลอดเวลา อย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งคงที่ ทำให้สามารถวัดได้

1.2 เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตเห็นได้โดยตรงจึงจะต้องวัดทางอ้อมโดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

⁵เชิดศักดิ์ โมวาสินธุ์, **การจัดทัศนคติและบุคลิกภาพ**, (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520), หน้า 34.

⁶ไธสา ชูพิกุลชัย, **จิตวิทยาทั่วไป**, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา, 2518), หน้า 261.

1.3 เจตคตินอกจากจะแสดงออกในรูปทิศทางของความรู้สึกนึกคิด เช่น สนับสนุนหรือคัดค้านแล้ว ยังมีขนาดและปริมาณของความรู้สึกนึกคิดนั้นๆ ด้วย ดังนั้นนอกจากจะสามารถทราบทิศทางแล้ว ยังสามารถวัดความเข้มของเจตคติได้ด้วย

2. การวัดเจตคติใดก็ตามจะต้องมีสิ่งประกอบ 3 ประการ คือ ตัวบุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง

3. สิ่งเร้าที่นิยมใช้ คือ ข้อความวัดเจตคติ (attitude statement) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้อธิบายถึงคุณค่า คุณลักษณะของสิ่งนั้น เพื่อให้บุคคลตอบสนองออกมาเป็นระดับความรู้สึก (attitude continuum หรือ scale) เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

4. การวัดเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดสิ่งใด ต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมา แล้วนำผลซึ่งเป็นส่วนประกอบหรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสานสรุปรวมเป็นเจตคติของบุคคลนั้น เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้นๆ จะต้องครอบคลุมลักษณะต่างๆ ครบทุกลักษณะเพื่อให้การสรุปตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

5. ต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง (validity) ของผลการวัดอย่างเป็นพิเศษ กล่าวคือ ต้องพยายามให้ผลที่ได้ก็ตามสภาพความเป็นจริงของบุคคลนั้นในแง่ทิศทางและระดับ และช่วงของเจตคติ⁷

สรุปได้ว่า การวัดเจตคติของสิ่งใดก็ตามควรคำนึงถึงหลักการดังกล่าวข้างต้น และเนื่องจากเจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การวัดเจตคติที่องค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง ก็ย่อมบ่งบอกเจตคติของบุคคลได้ ดังที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน ได้สรุปว่า การวัดเจตคติควรจัดจากองค์ประกอบทั้งสามของเจตคติ โดยวัดที่องค์ประกอบเดียวหรือมากกว่าหนึ่งองค์ประกอบก็ได้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน ได้กล่าวว่า การศึกษาเจตคติสามารถใช้วิธีต่างๆ ได้ 6 วิธี ดังนี้

1. การสังเกต (observation) วิธีการสังเกต หมายถึง การเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วนำข้อมูลที่สังเกตได้ไปอนุมาน (infer) ว่าบุคคลนั้นมีเจตคติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

ข้อจำกัดของวิธีการสังเกต คือ สามารถศึกษาได้แต่พฤติกรรมในปัจจุบัน ซึ่งพฤติกรรมนี้จะถูกจำกัดด้วยลักษณะของสภาพแวดล้อม ฉะนั้นข้อมูลที่ได้จากการสังเกตจึงไม่กว้างขวางและลึกซึ้งเท่าข้อมูลที่ได้จากการวัดด้วยวิธีอื่น

⁷ไพศาล หวังพานิช, **วิจัย**, (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2530), หน้า 147.

2. การสัมภาษณ์ (Interview) วิธีการสัมภาษณ์ คือ วิธีการถามให้ตอบด้วยปากเปล่า ผู้เก็บข้อมูลอาจจะจดบันทึกคำตอบหรืออัดเสียงตอบเอาไว้ก็ได้ แล้วมาวิเคราะห์คำตอบในภายหลัง วิธีการสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่ก็มีข้อจำกัดเพราะวิธีการสัมภาษณ์เป็นการตอบหรือเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเอง หรือของผู้อื่น ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ถูกศึกษาเล่าแต่พฤติกรรมที่ตนเองเห็นสมควรจะนำมาเปิดเผย หรือเล่าพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ

3. แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้สามารถใช้กับผู้มีการศึกษาพอสมควร คือสามารถอ่าน และเขียนได้ ซึ่งแบบสอบถามนั้นจะมีข้อคำถามและคำตอบต่าง ๆ ไว้ให้เลือกตอบ ซึ่งทำเป็นมาตรฐานไว้แบบแผนเดียวสำหรับผู้ตอบทุกคน การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่ใช้มากที่สุดในการศึกษาเกี่ยวกับเจตคติ เพราะใช้เวลาน้อยและได้ข้อเท็จจริงมากกว่าวิธีอื่น ๆ

4. การสร้างจินตภาพ (projective techniques) เป็นวิธีการสร้างจินตนาการ โดยใช้ภาพเพื่อใช้วัดเจตคติบุคลิกภาพของบุคคล โดยที่ภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถสังเกตได้ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกอย่างไร วิธีการวัดเจตคติโดยการสร้างจินตภาพนี้ผู้ทำการศึกษาต้องมีประสบการณ์และความสามารถเพียงพอในการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้มา

5. การวัดแบบผู้ถูกศึกษาไม่รู้ตัว (unobtrusive measures) วิธีการนี้ผู้เก็บข้อมูลไม่จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้ถูกศึกษาโดยตรงทั้งในลักษณะเป็นกลุ่มหรือรายบุคคล ทั้งนี้ผู้ถูกศึกษาไม่รู้สึกรู้ว่าเขากำลังถูกศึกษาอยู่

6. การวัดทางสรีระ (physiological – measures) คือ การใช้เครื่องมือไฟฟ้าหรือเครื่องมืออื่น ๆ ในการสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย เนื่องด้วยเจตคติต่อสิ่งหนึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ มีความรู้สึกไปในทางชอบ หรือไม่ชอบ และความรู้สึกนี้อาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ขึ้นอยู่กับเรื่องราวและบุคคลเมื่อกระตุ้นด้วยสิ่งที่เขาเคยชอบหรือไม่เคยชอบ จะทำให้ระดับอารมณ์ในขณะนั้นของเขาเปลี่ยนแปลงไป ถ้าใช้เครื่องมือวัดทางสรีระที่ละเอียดก็สามารถตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ได้ และเนื่องด้วยเครื่องมือวัดทางสรีระนั้นคล้ายเครื่องมือทางการแพทย์มีราคาสูง และผู้ใช้ต้องมีความรู้ทางสรีระศาสตร์อย่างดี ดังนั้น วิธีการนี้ยังไม่แพร่หลายในทางจิตวิทยาสังคม⁸

⁸ดวงเดือน พันธุมนาวิน, การวัดและการวิจัยเจตคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ, (กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, 2530), หน้า 50.

2.2 ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

2.2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีการแบ่งลักษณะการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น คือ กิจการงานบางประการที่รัฐมอบหมายให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นรับไปบริหารงานเองตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 69 บัญญัติไว้ว่า “ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น”⁹

ลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครองกันเองให้ช่วยกันคิดริเริ่มตัดสินใจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของตนนี้เป็นลักษณะของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ลักษณะนี้ทำให้เกิดการปกครองตนเอง และความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่ก็ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐตามสมควรเนื่องจากส่วนท้องถิ่นเป็นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่นและมีเจตนาให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากขึ้น การจัดรูปแบบองค์กรและบริหารงานต่าง ๆ จึงแตกต่างไปจากการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นหลักกว้าง ๆ นั้น คล้ายคลึงกับรูปแบบปกครองประเทศ คือ ให้มีฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติ ฝ่ายนิติบัญญัติเป็นองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะการปกครองตนเอง โดยให้ราษฎรเลือกผู้แทนของตนเข้าไปกำหนดนโยบายของการบริหารงานในท้องถิ่น ส่วนฝ่ายบริหารเป็นผู้รับนโยบายของฝ่ายนิติบัญญัติ มาปฏิบัติให้เป็นผลสำเร็จ

ลักษณะที่สำคัญของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ

- ก. มีองค์กรที่เป็นนิติบุคคล ซึ่งมีอำนาจดำเนินการตามกฎหมาย
- ข. มีการเลือกตั้งบุคคลเข้ามาบริหารงานในลักษณะตัวแทนประชาชน
- ค. มีการบริหารงานอย่างอิสระ โดยรัฐเข้าควบคุมเพียงส่วนน้อย
- ง. มีเงินในการใช้จ่ายในการบริหารงานเอง

กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น

ปัจจุบันแนวคิดการกระจายอำนาจในการให้บริการของรัฐบาลกลางและรัฐวิสาหกิจจะต้องมุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้เป็นผู้ดำเนินการมากขึ้น ส่วนกลางเป็นผู้กำหนดนโยบายใน

⁹สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพฯ : สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, 2543), หน้า 134.

ภาพรวมเป็นสำคัญ ปัจจุบันได้มีกฎหมายหลายฉบับที่กำหนดภารกิจต่าง ๆ ให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล และกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น กฎหมายสำคัญ ๆ ได้แก่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น โดยบัญญัติถึงบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนที่ต้องให้บริการและความสำคัญแก่ประชาชนว่าบุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้¹⁰

พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีหลักการและเหตุผล คือ วัตถุประสงค์เฉพาะในเรื่องการถ่ายโอนภารกิจให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงลดการจัดสรรภาษีอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางภารกิจ จำเป็นต้องแก้ไขหรือจัดให้มีกฎหมาย กฎระเบียบ หรือคำสั่งเพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารหรือพนักงานท้องถิ่นแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเป็นแนวทางในการกระจายอำนาจตามกฎหมายทั้งภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการบริการประชาชนสรุปได้ดังนี้

1. ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองทั้งในด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล
2. ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 4 ปี

¹⁰ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์สุทรไพศาล, **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540**, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล, 2545), หน้า 7.

3. กำหนดขอบเขตภารกิจให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน ซึ่งในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจที่แตกต่างกันไปตามความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากบุคลากรขององค์กร รายได้ ประชากรและอื่น ๆ

4. คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ กำหนดรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะของแต่ละองค์กร โดยคำนึงถึงภารกิจหน้าที่ให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ¹¹

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคล ตั้งแต่เริ่มมีสภาพบุคคล คือ เริ่มตั้งแต่เมื่อคลอดและอยู่รอดเป็นทารกจะต้องมีการแจ้งเกิดก็ต้องมีสูติบัตร และมีการเพิ่มชื่อบุคคลลงในทะเบียนบ้านที่เกิด หรือในทะเบียนบ้านใดบ้านหนึ่งระหว่างการดำรงชีพอยู่บางคนจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน เช่น แจ้งย้ายที่อยู่ เปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล คำนำหน้านามหรือแก้ไขเอกสารรายการอื่น ๆ ที่เกิดความผิดพลาดไม่ตรงตามความเป็นจริงให้ถูกต้อง และกรณีอื่น ๆ อีกมากมายจนกระทั่งตายก็แจ้งตายต่อนายทะเบียน ณ สำนักทะเบียนในท้องที่คนตายเพื่อจำหน่ายและออกใบมรณะบัตรให้

กรณีรายการบุคคลดังกล่าวในทะเบียนบ้านสำนักทะเบียนนั้น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบ สำหรับเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดแตกต่างกันตามศักยภาพของแต่ละระดับเทศบาล กฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตำบลมีภารกิจน้อยกว่าเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองมีภารกิจหน้าที่น้อยกว่าเทศบาลนคร แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าเทศบาลตำบลใดที่มีศักยภาพพอที่จะให้บริการประชาชนในด้านอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่อาจทำก็สามรถทำได้ เช่น ด้านการประปาซึ่งกฎหมายบัญญัติให้เป็นภารกิจหน้าที่ของเทศบาลเมือง และเทศบาลนครต้องทำ เทศบาลตำบลก็อาจทำได้ แต่จะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง¹²

¹¹องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, **พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**, หน้า 13.

¹²ทองอาน พาโทสง, **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของเทศบาลและเมืองพัทยา**, (กรุงเทพฯ : 2545), หน้า 23.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมทั้งแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 ได้แบ่งเทศบาลออกเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดแตกต่างกันตามศักยภาพของแต่ละระดับเทศบาล กฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตำบลมีภารกิจน้อยกว่าเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองมีภารกิจหน้าที่น้อยกว่าเทศบาลนครแต่อย่างไรก็ตามถ้าเทศบาลตำบลใดที่มีศักยภาพพอที่จะให้บริการประชาชนในด้านอื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่อาจทำก็สามารถทำได้ เช่น ด้านการประปาซึ่งกฎหมายบัญญัติให้เป็นภารกิจหน้าที่ของเทศบาลเมืองและเทศบาลนครต้องทำ เทศบาลตำบลก็อาจทำได้ แต่จะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง¹³

2.2.2 การปกครองท้องถิ่นในรูปของเทศบาล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน

ความเป็นมา

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารการปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ดังกล่าวอยู่เป็นระยะเช่นในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบัน (2541) ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

¹³สมบุญรัตน์ เศษสมบุญรัตน์สุข, **ความรู้และหลักปฏิบัติงานของเทศบาล**, (กรุงเทพฯ : 2545) หน้า 45.

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2542

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใด ขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. จำนวนของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินงานกิจการของท้องถิ่น
3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใดจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดจัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภทดังนี้

1. เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้ อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

1.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป

1.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป

1.3 ได้รับความเห็นชอบจากรายการในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ก็ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

2. เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

2.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2.2 ส่วนท้องที่ที่มีใช้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

2.2.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3. เทศบาลนคร มีลักษณะการจัดตั้งดังนี้

3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.3 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำในเทศบาล จะมีโครงสร้างทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล

1.1 สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหารอันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลนี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี (ปัจจุบันมีการแก้ไขให้อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี) ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาลดังนี้

สภาเทศบาลตำบล	มีสมาชิกทั้งหมด	12	คน
สภาเทศบาลเมือง	มีสมาชิกทั้งหมด	18	คน
สภาเทศบาลนคร	มีสมาชิกทั้งหมด	24	คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่งโดยให้ผู้ว่าราชการแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล กล่าวคือ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เรียกประชุมสภาเทศบาล ครั้งแรกภายใน 90 วัน นับแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเสร็จสิ้นแล้วให้สมาชิกสภาเทศบาลประชุมเลือกกันเองจากสมาชิกด้วยกัน จะเลือกบุคคลอื่นนอกจากสมาชิกสภาเทศบาลไม่ได้ ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาลควบคุมบังคับบัญชาข้าราชการความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

1.2 คณะเทศมนตรี ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ได้แก่ คณะเทศมนตรี ซึ่งอำนาจในการบริหารงานอยู่ที่คณะเทศมนตรี โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาลที่สมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ซึ่งประกอบด้วยนายกเทศมนตรี และเทศมนตรี อีก 2 - 4 คน เป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน 3 คน

2. พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นการประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งต่างกับคณะเทศมนตรีที่ว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543

กำหนดโครงสร้างเทศบาลให้เลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงจากประชาชนในเขตเทศบาลนคร และเทศบาลเมือง ภายหลังจากที่สมาชิกสภาเทศบาลนครหรือเทศบาลเมืองครบตามวาระ หรือมีเหตุต้องยุบสภาไปเทศบาลตำบล ให้มีทางเลือกกว่าเทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง

จึงกล่าวได้ว่า เทศบาลใดจะใช้โครงสร้างแบบคณะเทศมนตรีก็จะมีโครงสร้างดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น แต่หากเทศบาลใดใช้โครงสร้างแบบนายกเทศมนตรี นายกเทศมนตรีก็จะมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และคณะผู้บริหารจะประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรีตามจำนวน ดังนี้

เทศบาลตำบล	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน	2 คน
เทศบาลเมือง	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน	3 คน
เทศบาลนคร	ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน	4 คน

และกฎหมายได้ให้อำนาจนายกเทศมนตรีแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ระบุว่า วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไป ก็จะจัดให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงทุกแห่งหรือจะใช้โครงสร้างแบบให้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้เลือกคณะเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนโดยการลงประชามติ

การลงประชามติดังกล่าว กฎหมายกำหนดให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลนั้น ไม่น้อยกว่าหนึ่งในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้น ยื่นคำร้องต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งขอให้จัดให้มีการลงประชามติ ทั้งนี้การยื่นคำร้องดังกล่าวต้องดำเนินการภายใน 360 วัน ก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ขณะนั้น และจะกระทำในวาระของสภาเทศบาลนั้นได้เพียงครั้งเดียว

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อาจกล่าวได้ว่า เทศบาลได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ตั้งแต่เกิดจนตาย

จากผลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้มีการบัญญัติในเรื่องการกระจายอำนาจไปสู่ส่วนท้องถิ่นมากกว่ารัฐธรรมนูญทุกฉบับที่ผ่านมาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างขนานใหญ่ มีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ส่วนท้องถิ่นเพื่ออนุวัติตามรัฐธรรมนูญอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2543) กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่ต้องทำหรือทำหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติและหน้าที่ที่อาจจัดทำหรือหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทจะมีหน้าที่แตกต่างกัน โดยรายละเอียดดังนี้

หน้าที่ที่ต้องทำหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ ซึ่งพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้บัญญัติหน้าที่เทศบาล สรุปได้ดังนี้

เทศบาลตำบล

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลเมือง

1. ให้มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล ตามข้อ 1 – 9 และหน้าที่อื่นอีกดังนี้
2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
4. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

5. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
6. ให้มีและบำรุงการ ไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
7. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

เทศบาลนคร

1. ให้มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง ตามข้อ 1 – 7 และมีหน้าที่เพิ่มเติมอีกดังนี้
2. ให้มีและบำรุงการ สงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการ

อื่น ๆ

5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

หน้าที่อาจทำหรือหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติ ซึ่งพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้บัญญัติไว้พอสรุปได้ ดังนี้

เทศบาลตำบล

1. ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการ ไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการ สงเคราะห์มารดา และเด็ก

5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขการ
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา และการพลศึกษา
10. ให้มีบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และเทศบาลนิคม

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้เทศบาลเมืองพญา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือและท่าจอดรถ
4. การสาธารณสุขการ
5. การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ
6. การส่งเสริม การฝึกและการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
12. การจัดการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมการกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพ และ
สาธารณสุขสถานอื่น ๆ
 24. การจัดการการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม
 25. การผังเมือง
 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 28. การควบคุมอาคาร
 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความ
ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 31. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ
กำหนด
- อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ 7 ด้าน ประกอบด้วย การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การบริการด้านถนนสาธารณะ การบริการด้านการระบายน้ำ การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการบริการตลาด ด้านการบริการด้านสวนสาธารณะ และด้านการบริการด้านการศึกษา และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 กำหนดไว้แล้ว ยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ ที่กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น
- ก. พระราชบัญญัติป้องกันก้นทรายอันเกิดจากการเล่นมหรสพ พุทธศักราช 2464
 - ข. พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475
 - ค. พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พุทธศักราช 2493
 - ง. พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พุทธศักราช 2495
 - จ. พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พุทธศักราช 2508
 - ฉ. พระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช 2510

- ข. พระราชบัญญัติการผังเมือง พุทธศักราช 2518
- ค. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522
- ณ. พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พุทธศักราช 2528
- ญ. พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองแรงงาน พุทธศักราช 2528
- ฎ. พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พุทธศักราช 2526
- ฏ. พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2534
- ฐ. พระราชบัญญัติทางหลวง พุทธศักราช 2535
- ฑ. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พุทธศักราช 2535
- ฒ. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พุทธศักราช 2535
- ณ. พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พุทธศักราช 2535
- ด. พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พุทธศักราช 2535

การบริหารงานของเทศบาล

การบริหารงาน ประกอบด้วยคณะเทศมนตรีจะทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเห็นได้ว่าหน้าที่สำคัญในการวางแผนดำเนินงาน ก็คือ คณะเทศมนตรีเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมจัดทำให้เป็นไปตามแผนนั้น จึงเท่ากับว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบในด้านการวางแผน “นโยบาย” นั้นเอง เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารงานของรัฐบาลแล้ว คณะเทศมนตรีก็เช่นเดียวกับคณะรัฐมนตรี ซึ่งบริหารราชการด้านนโยบายส่วนงานประจำทั้งหมด ย่อมอยู่ในความรับผิดชอบของปลัดเทศบาลหรือคล้ายกับปลัดกระทรวง สำหรับสภาเทศบาลจะทำหน้าที่ตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับตัวบทกฎหมาย ซึ่งใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไปในเขตเทศบาล หรือปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และตามที่กฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกรณีหลังนี้กฎหมายได้ให้อำนาจแก่สภาเทศบาลมากในการวางแผนนโยบายและการควบคุมการบริหารงานของคณะเทศมนตรี การใช้อำนาจหน้าที่นับว่าสำคัญที่สุดของสภาเทศบาลในกรณีนี้ คือ การพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปีนับว่าสภาเทศบาลได้ใช้อำนาจอย่างสูงสุดในการบริหาร และควบคุมคณะเทศมนตรี¹⁴

¹⁴ทองอาน พาโทสง, **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานท้องถิ่น**, (กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจ. พรินติ้ง, พิมพ์ครั้งที่ 1, 2549), หน้า 142.

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ได้แก่ การปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและการจัดทำกิจการต่าง ๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นฐานที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้เพราะสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นอยู่ที่การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย อธิบายถึงคำจำกัดความของ “การปกครองท้องถิ่น” ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจะแตกต่างกันก็แค่รายละเอียดเท่านั้น ดังจะยกมาโดยสังเขป ดังนี้

เดเนียด วิท ได้นิยามความหมาย การปกครองท้องถิ่น หมายถึง “การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลางมีอำนาจในการตัดสินใจ และบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน”¹⁵

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ นิยาม การปกครองท้องถิ่น หมายถึง “องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน”¹⁶

ประทาน กงฤทธิ์ศึกษากร ให้ความหมายว่า “การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และมีองค์กรทำหน้าที่ปกครอง

¹⁵นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, **ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546), หน้า 38.

¹⁶ศักดิ์ ทาปิ่น, “ปัญหาและมาตรการการจัดการขยะของเทศบาลนครเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่, 2547), หน้า 10.

ท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองที่วางไว้”¹⁷

ชเนศวร์ เจริญเมือง ได้ให้ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “มีองค์ประกอบทั่วไป 4 ประการ คือ

- 1) มีฐานะเป็นนิติบุคคล
- 2) มีอิสระในการบริหารงาน
- 3) มีงบประมาณเป็นของตนเอง
- 4) คณะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของคนในท้องถิ่น”¹⁸

อุทัย ทิรัญโต นิยามว่า “การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำขึ้น”¹⁹

วิลเลียม เอ ร็อบสัน นิยามว่า “การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ”²⁰

สรุปได้ว่า หลักการปกครองท้องถิ่นมีสาระสำคัญ ดังนี้

¹⁷อนันต์ ปู่ชู, “ความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างของกรมการบริหรองค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543), หน้า 6.

¹⁸ชเนศวร์ เจริญเมือง, **100 ปี ของการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440 – 2540**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2539), หน้า 188.

¹⁹พ.ต.ท.บุญมา แสงกล้า, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545), หน้า 35.

²⁰เจต เชษฐพสุธาคล, “การเมืองและนโยบายการปกครองท้องถิ่น”, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2548), หน้า 40.

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่เช่นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นก็จะกลายเป็นรับอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นแตกต่างออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญรวมทั้งนโยบายรัฐบาลในการพิจารณาและการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Right) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้องมียุทธศาสตร์ตามกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2) สิทธิเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่ทำหน้าที่ในการบริหารและปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร มีสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่นนอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

จากแนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวอาจจะสรุปเป็นแนวคิดหรือทฤษฎีที่ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ได้เป็น 6 ทฤษฎี²¹ คือ

1) ทฤษฎีเกี่ยวกับสังคมวิทยา ทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวกับสังคมวิทยาจะอธิบายถึงพัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นในแต่ละแห่ง โดยพยายามมุ่งเน้นว่าความรู้สึกผูกพันในพื้นที่มักจะเกิดขึ้นมาจากบุคคลที่อยู่ในพื้นที่นั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าแนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นจะสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ดังนั้น ปัจจัยทางสังคมวิทยาจึงมีอิทธิพลต่อการปกครองท้องถิ่นในอันที่จะเสริมสร้างจิตสำนึกและความรู้สึก ร่วมกัน ในการพัฒนาท้องถิ่น

2) ทฤษฎีเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นมีวิถีชีวิตค่อนข้างยากจน มีความเจริญด้านต่าง ๆ น้อย ส่วนท้องถิ่นแบบชุมชนเมืองประชาชนมีฐานะดี มีความเจริญด้านต่าง ๆ มาก ทำให้มีการดำเนินชีวิตแบบต่างคนต่างอยู่ ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์ในลักษณะส่วนตัว จึงเห็นได้ว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวกำหนดบทบาทและหน้าที่ทางสังคม ทำให้ลักษณะของปัญหาและความต้องการของประชาชนแตกต่างกัน ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนทางเศรษฐกิจโดยมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง

3) ทฤษฎีเกี่ยวกับภูมิศาสตร์ โดยทั่วไปสภาพภูมิศาสตร์มักจะแบ่งอาณาเขตท้องถิ่นใน 3 ลักษณะ คือ เขตท้องถิ่นที่เป็นชุมชนชนบท เขตท้องถิ่นที่เป็นชุมชนเมือง และเขตท้องถิ่นกึ่งชุมชนเมืองและชนบท ทฤษฎีเกี่ยวกับภูมิศาสตร์มีอิทธิพลต่อการจัดการรูปแบบและโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในแต่ละแห่งที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในเขตที่มีอาณาเขตกว้างแต่มีความหนาแน่นของประชากรน้อย การจัดรูปแบบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นไปแบบหนึ่งจะเห็นได้ว่าสภาพท้องถิ่นจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบและโครงสร้างของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่แตกต่างกันไป

4) ทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมาย หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีลักษณะของรูปแบบและโครงสร้างเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ หน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นจะมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย แยกจากส่วนกลาง มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีสมาชิกสภาและผู้บริหารที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น

²¹ สานิส พึ่งพรชัย, **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล** **อนันต์ อำเภอดันคำแพง จังหวัดเชียงใหม่**, (เชียงใหม่บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550), หน้า 5.

5) ทฤษฎีเกี่ยวกับการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับการเมืองโดยตรง กล่าวคือ การปกครองท้องถิ่นจะเกี่ยวกับการจัดสรรผลประโยชน์ในท้องถิ่น ซึ่งผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมักจะมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น และประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองได้โดยมีกิจกรรมเกี่ยวกับพรรคการเมือง การจัดตั้งและรวมกลุ่มผลประโยชน์ การแสดงความคิดเห็นและการแสดงออกของประชาชนต่อหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดนี้จะมีผลทำให้การปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการพัฒนาการเมืองในระดับชาติต่อไป

6) ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร การบริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่น จำเป็นต้องอาศัยหลักการหรือทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารมาประยุกต์ใช้เพื่อที่จะบริหารงานในท้องถิ่นให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ทฤษฎีการบริหารงานที่จะนำมาใช้ได้ เช่น การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนาจ การประสานงาน การรายงาน และงบประมาณ จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ดังนี้ คือ

6.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

6.2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy)

6.3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

6.4) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

6.5) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6.6) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้กฎข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

6.7) หน่วยการปกครองท้องถิ่น เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนใน

ส่วนรวม องค์ประกอบต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้คือได้ว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะอันสำคัญของการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local self government)

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น (Local Government) เป็นการปกครองที่รัฐมีอำนาจให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ การปกครองในลักษณะนี้ถึงแม้จะเป็นอิสระแต่ก็มีได้เป็นอิสระจากอำนาจของรัฐทั้งหมด และมีใช่เป็นอิสระในการดำเนินการทุกประเภทในท้องถิ่นได้โดยสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนท้องถิ่นแต่เป็นผลที่เกิดจากรัฐ คือรัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองท้องถิ่น ดังนั้นรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความอิสระของแต่ละท้องถิ่นจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่แตกต่างกันในแต่ละรัฐ นอกจากนั้นเพื่อให้การปกครองท้องถิ่นและเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนมาร่วมดำเนินการ ไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้เสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุมหรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น ๆ

2.3.2 วัตถุประสงค์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ววงศ์ ฉายะบุตร ได้สรุปว่า “วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”²² สามารถจำแนกได้ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่า ในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหาเงินงบประมาณจำกัดภารกิจ ที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมากการแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนต่างกันไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการ

²² สานิส พึ่งพรชัย, การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
อนันต์ อำเภอชนกำแพง จังหวัดเชียงใหม่, อ้างแล้ว, หน้า 10.

ปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการท้องถิ่น ให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปบ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงระบบการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

จึงสรุปได้ว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งในด้านการเงินตัวบุคคลตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องให้กับท้องถิ่น และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง

2.3.3 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต สรุปว่า “ระบบปกครองท้องถิ่นต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ”²³ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่กระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับ หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก และหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม องค์การอนามัยโลก และสำนักกิจการสังคม ได้ให้ความหมายเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่

²³ พ.ต.ท.บุญมา แสงกล้า, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน”, อ้างแล้ว, หน้า 26.

สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิเทศการ จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกสภาองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้าถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในทางการปกครอง โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งจะเห็นได้ จากลักษณะสำคัญขององค์การปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งมีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

2.3.4 หน้าที่รับผิดชอบของการปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวว่า “เมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว องค์การปกครองท้องถิ่นนั้นก็มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนและท้องถิ่นทั้งนี้ หลักการที่จะกำหนดว่าหน้าที่ใดควรให้องค์การปกครองท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการ โดยให้ข้อพิจารณา”²⁴ ดังต่อไปนี้

1) การพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ เพราะในท้องถิ่นหลายแห่งยังประสบปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ ไม่สามารถดำเนินงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่กว้างขวางเกินกำลังของตนได้

2) การพิจารณาถึงกำลังคน กำลังกับความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพราะกำลังคนและเครื่องมือเครื่องใช้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นให้ทั่วถึง

3) หน้าที่รับผิดชอบของท้องถิ่น ควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากกิจการนั้นเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น การศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรืองานทะเบียนที่ดิน ที่สาธารณะ เป็นต้น

ลักษณะการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยการปกครองท้องถิ่นรับไปดำเนินการนั้น กระทำได้ 2 ลักษณะ คือ

1) บัญญัติไว้ในกฎหมายหรือพระราชบัญญัติอันเป็นการทั่วไป ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือความคล้ายคลึงกัน เช่น การบัญญัติหน้าที่ของเทศบาลในพระราชบัญญัติเทศบาลที่กำหนดให้เทศบาลทุกเทศบาลมีหน้าที่ซึ่งแบ่งออกเป็นหน้าที่บังคับให้กระทำและหน้าที่ให้เลือกกระทำได้

2) บัญญัติไว้ในกฎหมายเป็นเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น ในลักษณะนี้ รัฐบาลจะตรากฎหมายหรือพระราชบัญญัติจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่รับผิดชอบขึ้นมาพร้อม ๆ กับกฎหมายนั้น เช่น การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ก็ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบไว้ชัดเจน

²⁴พ.ต.ท.บุญมา แสงกล้า, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน”, อ้างแล้ว, หน้า 11.

2.3.5 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ

จากแนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง “ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น”²⁵ จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนรู้สึว่าตนมีความเกี่ยวพันส่วนได้เสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยมากที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำที่สุด คือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งขาดอันหนึ่งคือการขาดรากฐานในท้องถิ่น

²⁵พ.ต.ท.บุญมา แสงกล้า, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน”, อ่างแล้ว, หน้า 11.

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1) การกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีความความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2) รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นถูกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าสภาพทางภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง

การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะการบริหารท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหลด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงระดับชาติได้

6) การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งพาตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งพาตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หิบบิ้นยัดใส่ หรือกึ่งหิบบิ้นยัดใส่” เกิดความคาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาถลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพาไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งมีอยู่หลายประการ ดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องขอบเขตการกระจายอำนาจและการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก และมีมานานตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเองมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นหากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยและการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ ฯลฯ

2.3.6 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลมักจะได้แก่ ระบบสาธารณสุข โภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตและทรัพย์สิน และ

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ 2 อย่างที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาดก็คือ การทหารและการต่างประเทศ

ขอบเขตของการดูแลกิจการในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกันไปในรายละเอียดตาม ลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศ แต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ รัฐบาลกลาง มิได้ร่วมศูนย์อำนาจการดูแลจัดการแทบทุกอย่างไว้ที่ตัวเอง แต่ปล่อยให้ท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการกำหนดลักษณะต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน

ในแง่การจัดการบริหารประเทศดังกล่าวก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผล ทั้งนี้เพราะประเทศ หนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาเขตกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก และแต่ละชุมชนก็มี ปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกัน ขานักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และสามารถจัด เวลาไปดูแลและแก้ไขกิจการทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ²⁶

หลักการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหลักการเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่น ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของแต่ละท้องถิ่นได้ และ “หลักการกระจายอำนาจตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ประการ”²⁷ ดังนี้

- 1) แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
- 2) เป็นการทำให้ปัญหาในท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ
- 3) เป็นการส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถ และพัฒนาชนบทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน
- 4) เป็นการส่งเสริมและพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่น อันเป็นรากฐานของระบบประชาธิปไตย และเป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาระดับชาติต่อไป
- 5) เป็นการเสริมสร้างความมั่นคง และความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ที่จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

การเปิดโอกาสให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ดูแลบ้านเมืองของตนเอง จัดการแก้ไข ปัญหาบ้านเมืองของเขาเอง ในเชิงปรัชญาก็เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับหลักการของแนวคิดที่เรียกว่า

²⁶เจต เศรษฐพสุชาติ, “การเมืองและนโยบายในการปกครองท้องถิ่น”, อ้างแล้ว, หน้า 37.

²⁷โกวิท ภัย พวงงาม, **คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2546), หน้า 3.

“บริบททางสังคม” (Social Context) ที่มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา คนที่อยู่ห่างไกลจากท้องถิ่นหนึ่ง ย่อมไม่สามารถเข้าใจในปัญหาท้องถิ่นได้ดีเท่ากับคนในท้องถิ่นนั้น และแม้ว่าจะมีบางคนจากท้องถิ่นมีความสามารถในการมองปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่นอื่นได้ชัดเจน ในที่สุดแล้วการผลักดันให้คนในท้องถิ่นของตนเองสนใจ และรับรู้ปัญหาของคน รู้สึกรับผิดชอบ ห่วงใย และห่วงหาเหินของท้องถิ่นของตนเอง ย่อมเป็นเงื่อนไขสำคัญยิ่งที่จะทำให้ท้องถิ่นนั้นมีคนดูแลรักษาตลอดไป

เมื่อเราพูดถึงการกระจายอำนาจ หรือการรวมศูนย์อำนาจ สิ่งแรกที่เราควรพิจารณาคือลักษณะ 2 ด้านของปัญหานี้ นั่นคือ มีรัฐบาลกลาง และส่วนท้องถิ่น ไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเพียงฝ่ายเดียวและทั้งสองฝ่ายต้องพึ่งพาอาศัยกัน สังคมใดที่รวมศูนย์อำนาจไว้ทุก ๆ ทาง ก็คือสังคมที่รวมศูนย์ปัญหาไว้ทุก ๆ ทาง นั่นก็คือสะสมโอกาสที่จะก้าวไปสู่การแตกสลายและความหายนะมากขึ้นเป็นลำดับ ในทำนองเดียวกันสังคมที่มีแต่การกระจายอำนาจอย่างเดียว สังคมนั้นก็จะไม่มีรัฐบาลกลางรองรับก็อยู่ไม่ได้

2.3.7 ขอบเขตการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักทฤษฎี บรมานันท์ ได้กล่าวถึง “ขอบเขตการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”²⁸ ดังนี้

1) รัฐกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจ อำนาจการบริหารจัดการทรัพยากรการเงินการคลัง และบุคลากรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ สร้างความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนและภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) รัฐจะดำเนินการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ปรับโครงสร้างภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโครงสร้างและกลไกเพื่อสนับสนุนการกระจายอำนาจ รวมทั้งสร้างระบบติดตามตรวจสอบ กำกับดูแลและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

การกระจายอำนาจตามหลักการบริหาร หรือตามหลักรัฐประศาสนศาสตร์ “การกระจายอำนาจ หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการตัดสินใจและการปฏิบัติให้แก่หน่วยงานรองลงมา หรือเจ้าหน้าที่ระดับต่ำลงไปที่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ภาษาอังกฤษมักใช้คำว่า Delegation หรือ Delegation of Authority ซึ่งแปลกันว่ามอบอำนาจหน้าที่ แต่โดยเนื้อหาแล้ว

²⁸นักทฤษฎี บรมานันท์, การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2545), หน้า 272.

ถือได้ว่าเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่นั่นเอง หน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับการมอบอำนาจหน้าที่มีอำนาจการตัดสินใจและปฏิบัติการใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ แต่ผู้มอบอำนาจหน้าที่มีข้อผูกพันจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานนั้นด้วย กล่าวคือ ความรับผิดชอบสูงสุดยังอยู่ที่ผู้มอบอำนาจ”²⁹

สำหรับการกระจายอำนาจตามหลักรัฐศาสตร์ หมายถึง การที่รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ กระจายอำนาจบริหารให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่นให้มีอำนาจดำเนินกิจการภายในอาณาเขตตนเองโดยปราศจากการแทรกแซง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งมีอำนาจอิสระที่จะดำเนินกิจการ แต่ก็อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล การกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของรัฐบาลที่มอบความรับผิดชอบบางส่วนให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่น

ข้อแตกต่าง ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจซึ่งแตกต่างกับการมอบอำนาจและการแบ่งอำนาจ ประการหนึ่งคือ การมอบอำนาจและการแบ่งอำนาจส่วนกลางหรือผู้มอบอำนาจยังมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอยู่ ตัวบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ภายใต้การควบคุมตามสายการบังคับบัญชา การตัดสินใจและการปฏิบัติการอาจถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือถูกยกเลิกโดยผู้บังคับบัญชาในส่วนกลางได้ตามความเหมาะสม แต่การกระจายอำนาจเป็นการโอนอำนาจและความรับผิดชอบให้กับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอย่างเด็ดขาด ส่วนกลางจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกมิได้ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลางกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมิได้เป็นไปในรูปแบบของสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลต่างหากแยกออกจากส่วนกลาง

2.3.8 หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่าง ๆ

ทั้งนี้พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวยังได้กำหนดในมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 และให้

²⁹ เจต เศษฐพสุธาตล, “การเมืองและนโยบายการปกครองท้องถิ่น”, อ้างแล้ว, หน้า 39.

เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยดำเนินการซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการภารกิจในความรับผิดชอบ

เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- 2) มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
- 4) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
- 5) ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- 1) การบริหารภารกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการ โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.1) เปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

1.2) จัดวางระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544

1.3) เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปีและการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้โดยสะดวกผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4) ก่อนการดำเนินการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดี ผลเสียทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

1.5) ในภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน นอกจากจะต้องดำเนินการตามข้อ 1.4 ยังต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับ

2) การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

2.1) ให้จัดทำแผนพัฒนา (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวและแผนพัฒนาสามปี) ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2.2) ให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา และนำผลที่ได้มาทบทวน ปรับปรุงแผนพัฒนาดังกล่าว

2.3) นำแผนพัฒนาสามปีมาใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4) ให้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติภารกิจให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย

2.5) ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้พิจารณาบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

2.6) ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ในหน่วยงาน โดยจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารสนเทศ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

3) การบริหารภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

3.1) ให้กำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่ใช้ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบโดยทั่วกัน

3.2) ในการจัดซื้อหรือจัดจ้างให้ดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม พิจารณาถึงความคุ้มค่า คุณภาพ การดูแลรักษา ประโยชน์และผลเสียต่อประชาชนเป็นสำคัญ

3.3) หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือมติ ครม. กำหนด ให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ แจกผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ หรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาพิจารณาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.4) ให้พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยให้ทำเท่าที่จำเป็น และให้กำหนดกระบวนการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดทำบัญชีรับเรื่องร้องทุกข์ การมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา การติดตามผลการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

3.5) การสั่งราชการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษรเว้นแต่กรณีของผู้บังคับบัญชาที่มีความจำเป็นอาจสั่งราชการด้วยวาจาได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติภารกิจตามคำสั่งนั้นแล้วให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งการทราบ ต่อไป

4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

4.1) กระจายอำนาจการตัดสินใจการสั่งการอนุญาตการอนุมัติให้แก่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.2) จัดให้มีการควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย

4.3) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังงบประมาณ เพื่อช่วยลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพประหยัดค่าใช้จ่ายและไม่เกิดผลเสียหายแก่ภารกิจ ทั้งนี้ควรจะได้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

4.4) ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ให้จัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ประชาสัมพันธ์ไว้ ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

4.5) จัดตั้งหรือสนับสนุนศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอทราบข้อมูล ขออนุญาตขออนุมัติในเรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานนั้น ๆ

5) การปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

5.1) ภายในระยะเวลา 3 ปี ให้พิจารณาทบทวนปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบทบาทภารกิจตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ฐานะการเงินการคลังและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

5.2) จัดให้มีการแก้ไข ปรับปรุงหรือยกเลิกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

6.1) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการสาธารณะแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนทราบ

6.2) กรณีที่มีหนังสือร้องเรียน เสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชนหรือส่วนราชการ ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการภายในสิบห้าวันหรือภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

6.3) จัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1) จัดให้มีบุคคลภายนอกร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2) การประเมินบุคคล ให้คำนึงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ และประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้น

7.3) ให้พิจารณาใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จัดสรรเป็นเงินรางวัลให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ที่ ก.จ. ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนด

2.4 ทฤษฎีการให้บริการ

หลักการตามแนวคิดนี้ การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษาวิจัยนี้ประกอบด้วย การให้บริการสาธารณะ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง การรับใช้ การปฏิบัติรับใช้ อำนวยความสะดวก³⁰

ปรีชา เรื่องจันทร์ ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การทำงานเกี่ยวกับคนผู้ปฏิบัติจะต้องรู้ว่าทำงานกับใคร ผู้รับบริการเป็นกลุ่มประเภทใด³¹

สมทรง รักเกตู ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การรับใช้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ โดยการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่เป็นบริการด้วยความเสมอภาคตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอต่อเนื้อและก้าวหน้า³²

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การรับใช้ การช่วยเหลือ หรือการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีจากการให้บริการนั้น

2.4.1 หลักการให้บริการ

การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ

สมิต ธรรมกร ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ คือ การบริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ หมายถึง คุณภาพของความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และคุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

³⁰ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**, (กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2525), หน้า 17.

³¹ปรีชา เรื่องจันทร์, **เทคนิคการบริการให้ประทับใจ**, (กรุงเทพฯ : เทสบาลทิบาล, 2537), หน้า 89.

³²สมทรง รักเกตู, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัดพัทลุง”, **รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะวิทยาการจัดการ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2538), หน้า 79.

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน หมายความว่า การบริการที่จะตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สามารถเห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากเกิดข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องและยากที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ หมายความว่า การให้บริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลาและต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วกว่ากำหนด

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ หมายความว่า การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบทุกด้าน จะมุ่งเฉพาะประโยชน์ที่เกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่ได้จะต้องคำนึงถึงหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงควรยึดหลักในการให้บริการที่จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

นอกจากนี้ การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปอาจจะมีหลักการ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้บริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการ และทำความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการที่ดีต้องเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการจะต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาคกัน

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ ผู้รับบริการต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของตนและทำให้ตนมีความสุข ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการเกิดความปิติและชื่นใจ³³

2.4.2 ทฤษฎีการให้บริการของรัฐ

การบริการประชาชนที่มีหลักในการบริการมีหลายประการ แต่หลักการให้บริการของรัฐควรคำนึงถึง 3 ประการ คือ

³³สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542), หน้า 173.

1. หลักเพื่อประโยชน์สาธารณะ

การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน มีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องสัมพันธ์เกี่ยวกับประชาชน จะมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามควรรองของกฎหมายและเป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม กล่าวคือการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เป็นสมาชิกอยู่โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่ขอรับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

2. หลักการบริการประชาชน

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนแบบให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชน การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล เป็นต้น

3. หลักการบริการในด้านการบริการประชาชน

รัฐมีเป้าหมายเป็นการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ จึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ตามกฎหมายและนโยบายขององค์การของรัฐทั้งนี้ด้วยการบริหารงานการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยหัวใจบริการ (Service Minded) ในลักษณะการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ บริการประชาชนอย่างดีแล้วและประชาชนได้เดินจากองค์การของรัฐไปอย่างสบายอกสบายใจ ผลที่ได้จากการบริหารงานของรัฐดังกล่าว จะให้ประชาชนพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อองค์การของรัฐแล้ว ไม่ว่ารัฐจะดำเนินการใด ๆ หรือขอความร่วมมืออย่างใดก็จะได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี³⁴

³⁴ณรงค์ รักษายศ, "ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดยโสธร", **สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะวิทยาการจัดการ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2542), หน้า 85.

2.4.3 แนวคิดการให้บริการที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) ได้ตราขึ้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวกับประชาชนสรุปได้ดังนี้

1. เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม ราชการเป็นผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก
2. เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก และที่สำคัญรัฐให้ความสำคัญกับประชาชน โดยยึดว่าประชาชนต้องได้ประโยชน์จากบริการของรัฐเป็นอันดับแรก
3. เน้นกระจายความรับผิดชอบ ทำให้ลดขั้นตอนในการอนุญาต อนุมัติลงได้ ทำให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น³⁵

จากบทสรุปข้างต้นจะเห็นว่า รัฐได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่รัฐเป็นผู้ให้บริการตามหน้าที่ไปเป็นการให้บริการที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ

นอกจากนั้นพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้บัญญัติข้อความเพิ่มเติม ในมาตรา 3/1 กล่าวถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.4.4 แนวคิดการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินงานโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบส่วนใหญ่มักจะเป็นหน่วยงานของรัฐ และอาจจะกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญยิ่งของภาครัฐ โดยเฉพาะในงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง การมีเจตคติที่ดีต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะ

³⁵สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน, **บริการดีมีผลอย่างไร**, พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพฯ : บริษัท ธนาเพลส จำกัด, 2547), หน้า 20.

การจัดการบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการนโยบายสาธารณะ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและขั้นตอนที่สี่ ได้แก่ การประเมินผลนโยบายซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะ³⁶

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้ชี้ให้เห็นว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”³⁷

จอห์น ดี. มิลเลตต์ (John D. Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

³⁶เมธี ครองแก้ว, **เศรษฐศาสตร์สวัสดิการและสิ่งแวดล้อม**, (กรุงเทพมหานคร : นำกิจการพิมพ์, 2529), หน้า 5.

³⁷ยงยุทธ นาทะชัย, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลไชยมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, **สารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต**, อ่างแล้ว, หน้า 62.

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย³⁸

คัทซ์ เอลิฮู และ เบรนดา ดาเนต (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรรัฐ ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Speciality) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การให้ผู้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ³⁹

ปริมพร อัมพันธุ์ มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการมีการใช้ทรัพยากร

³⁸เมธี ครองแก้ว, **เศรษฐศาสตร์สวัสดิการและสิ่งแวดล้อม**, อ่างแล้ว, หน้า 40.

³⁹ขงยุทธ นาทะชัย, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลไชยมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, **สารนิพนธ์สถานศึกษามหาบัณฑิต**, อ่างแล้ว, หน้า 49.

4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดระบบ ที่มองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่การผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวความคิด (Verma) อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประการหนึ่งก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้น หลักการให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่ดีต่อระบบการให้บริการ⁴⁰

ปิยะ อุทาโย ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และตามเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ ด้วย และมักจะพิจารณาจาก 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ⁴¹

โดยสรุปแล้วจะเห็นว่า การบริการเป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบ ระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และผลของการบริการที่ประทับใจทั้งรูปธรรมและนามธรรม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนทร อุตริภักดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง เจตคติและปัญหาของราษฎรเกี่ยวกับการไม่มีส่วนเป็นเจ้าของตนเองในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสุขาภิบาลปะนาเระ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วราษฎรในเขตสุขาภิบาลปะนาเระ มีเจตคติต่อการมีและใช้ส่วนในเชิงลบ ถึงแม้จะ

⁴⁰ปริมพร อ่ำพันธุ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาวกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน”, **ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528), หน้า 25.

⁴¹ปิยะ อุทาโย, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ” , **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539), หน้า 26.

ปรากฏว่าราษฎรที่มีการศึกษาสูง และฐานะดี จะมีเจตคติในเรื่องส่วนดีกว่าผู้มีการศึกษาน้อย และรายได้น้อย⁴²

นิพนธ์ คำพา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า “ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอทำให้ทัศนคติไม่ดีต่อการทำงานของข้าราชการ วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้แก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับอำเภอมากขึ้น⁴³

นิรันดร์ รัตนพงษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทในพื้นที่จังหวัดสตูล พบว่า ในแต่ละระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทแตกต่างกัน⁴⁴

รูก เลาหเพ็ญแสง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร เพื่อศึกษาทัศนคติและปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรในระดับดีมากเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์ฯ บัตร โทรศัพท์ และราคาของบัตรโทรศัพท์ฯ ส่วนทัศนคติต่อโทรศัพท์สาธารณะทางด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรน่าใช้เพราะทันสมัยมากกว่าเหตุผลอื่น และควรติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มบริเวณป้ายรถเมล์หรือทางเท้า

⁴²สุนทร อุทธิภักดี, “เจตคติและปัญหาของราษฎรเกี่ยวกับการไม่มีส่วนเป็นเจ้าของตนเองในพื้นที่จังหวัดปัตตานี”, **เอกสารเชิงวิชาการ ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2537), 120 หน้า.

⁴³นิพนธ์ คำพา, “ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ”, **ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546), 135 หน้า.

⁴⁴นิรันดร์ รัตนพงษ์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ศึกษากรณีการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทในพื้นที่จังหวัดสตูล”, **ตารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543), 131 หน้า.

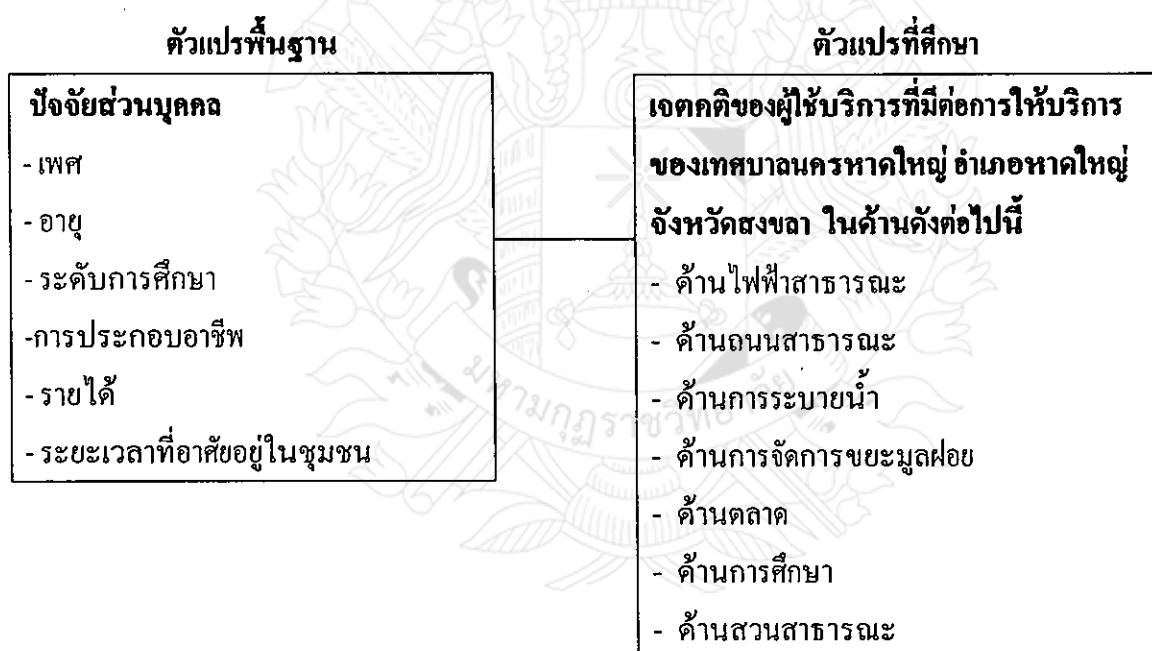
และพบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านจำนวนเครื่องฯ ไม่เพียงพอ บัณฑิตโทรศัพท์หาซื้อขายและการขาดการประชาสัมพันธ์⁴⁵

2.7 สรุปกรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่องเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาอำนาจหน้าที่จากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ของเทศบาลไว้ 7 ด้าน ประกอบด้วย การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การบริการด้านถนนสาธารณะ การบริการด้านการระบายน้ำ การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านการบริการตลาด ด้านการบริการด้านสวนสาธารณะ และด้านการบริการด้านการศึกษา กำหนดอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลไว้ จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ด้านตลาด ด้านการศึกษา ด้านสวนสาธารณะ



⁴⁵ รุ่ง เลาหเพ็ญแสง, “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร”, **ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538), 118 หน้า.

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จากกลุ่มเป้าหมายซึ่งประกอบด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 วิธีทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้มาใช้บริการในสำนักทะเบียนเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2550 ถึง เดือนตุลาคม 2550 รวมระยะเวลา 6 เดือน โดยเฉลี่ยเดือนละ 1,716 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ของผู้มาใช้บริการในสำนักทะเบียนเทศบาลนครหาดใหญ่ และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 1 ฉบับ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับเจตคติของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ การบริการด้านถนนสาธารณะ การบริการด้านการระบายน้ำ การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย การบริการด้านการตลาด การบริการด้านการศึกษา และการบริการด้านสวนสาธารณะ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด (Open-ended)

3.3 วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. สร้างเครื่องมือจากการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย
2. นำข้อมูล และแนวคิดที่รวบรวมได้มาสรุปเพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหาคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อเรื่องที่จะทำการศึกษา และมีลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถตอบข้อเท็จจริงได้
3. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำถามมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา
4. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาดอลอดจนผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้งเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและสำนวน และหากพบข้อผิดพลาดก็นำมาแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำ
5. หาคความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

3.4 วิธีทดสอบเครื่องมือ

โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ดังนี้

สูตร หาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ

$$\begin{aligned} \alpha &= \text{ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น} \\ K &= \text{จำนวนข้อของมาตรวัด} \\ S_i^2 &= \text{ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ} \\ S^2 &= \text{ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ} \end{aligned}$$

ผลการคำนวณโดยใช้โปรแกรม Computer ได้ค่าความเชื่อมั่น .9553

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามหลังจากที่รวบรวมข้อมูลได้นำไปลงรหัสวิเคราะห์พร้อมจดบันทึกไว้ เพื่อประกอบการอภิปรายผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลที่เกี่ยวกับข้อมูล

สภาพทั่วไปใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลด้านเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ นำมาหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายโดยแปลความหมาย ดังนี้

กำหนดเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับมาก
- 3 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินความคิดเห็นของเบสดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.0000 – 2.3333 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.3334 – 3.6666 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.6667 – 5.0000 หมายถึง เจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระดับมาก

2) ข้อมูลซึ่งเป็นเจตคติที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาโดยสรุป จากการเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.7.1 ร้อยละ (Percentage) มีสูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{N \times 100}{Na}$$

N = จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ

Na = จำนวนเต็ม

3.7.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) มีสูตรดังนี้²

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum fX$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับข้อมูล

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.7.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังนี้³

$$S = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}}$$

S = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum f(X - \bar{X})^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับกำลังสองของค่าเบี่ยงเบนของคะแนน

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าทางสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

²สงศรี ชมภูวงศ์, “การวิจัย”, (นครศรีธรรมราช : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549), หน้า 70.

³เรื่องเดียวกัน, หน้า 75.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยภาคสนาม เรื่องเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างตอบแล้วส่งคืนกลับมา จำนวน 314 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ประกอบคำบรรยาย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ในรูปตารางแจกแจงความถี่ ดังนี้

ตอน 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอน 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอน 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	128	40.80
หญิง	186	59.20
รวม	314	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุต่ำกว่า 30 ปี	121	38.50
อายุ 31 - 40 ปี	104	33.10
อายุ 41 - 50 ปี	66	21.00
อายุ 51 ปีขึ้นไป	23	7.30
รวม	314	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และน้อยที่สุดคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	25	8.00
มัธยมศึกษา	80	25.50
อนุปริญญา	84	26.80
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	39.80
รวม	314	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 125 คน และน้อยที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับราชการ	51	16.20
ลูกจ้างเอกชน	63	20.10
ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	88	28.00
รับจ้างทั่วไป	51	16.20
อื่นๆ	61	19.40
รวม	314	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุดคือ รับราชการและรับจ้างทั่วไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	43	13.70
5,001-10,000 บาท	124	39.00
10,001- 15,00 บาท	63	20.10
มากกว่า 15,000 บาท	84	26.80
รวม	314	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และน้อยที่สุดมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการอาศัยอยู่ในชุมชน

อาศัยอยู่ในชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	15	4.80
ไม่เกิน 3 ปี	30	9.60
3-5 ปี	45	14.30
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	224	71.30
รวม	314	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 และน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ตอน 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้าสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	3.59	0.80	ปานกลาง	3.36	0.77	ปานกลาง
2. การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชน	3.44	0.78	ปานกลาง	3.40	0.75	ปานกลาง
3. ไฟฟ้าในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ของประชาชน	3.44	0.86	ปานกลาง	3.23	0.87	ปานกลาง
4. ไฟฟ้าบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ได้รับการปรับปรุงให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สม่ำเสมอ	3.41	0.90	ปานกลาง	3.20	0.89	ปานกลาง
5. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	3.45	0.87	ปานกลาง	3.35	0.81	ปานกลาง
รวม	3.46	0.70	ปานกลาง	3.31	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ รองลงมาคือถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้า, ไฟฟ้าในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการการบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชน รองลงมาคือถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้า

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านถนนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอตามเพศ

ด้านถนนสาธารณะ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.30	0.87	ปานกลาง	3.24	0.83	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี	3.37	0.91	ปานกลาง	3.29	0.96	ปานกลาง
3. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ	3.27	0.90	ปานกลาง	3.19	0.94	ปานกลาง
4. ถนนบริเวณที่ท่านได้อาศัยอยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.19	0.91	ปานกลาง	3.12	0.86	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาถนนในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น เช่น ปลูกต้นไม้ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร	3.10	0.99	ปานกลาง	3.00	0.90	ปานกลาง
รวม	3.25	0.74	ปานกลาง	3.17	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านถนนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดีมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง และถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง และถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ด้านการระบายน้ำ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ	3.05	1.05	ปานกลาง	2.96	0.96	ปานกลาง
2. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ดี	3.05	1.01	ปานกลาง	2.94	0.88	ปานกลาง
3. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน	3.05	1.00	ปานกลาง	2.97	0.91	ปานกลาง
4. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	2.99	0.99	ปานกลาง	2.92	0.85	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง	3.05	1.07	ปานกลาง	3.02	0.92	ปานกลาง
รวม	3.04	0.91	ปานกลาง	2.96	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลน้อย ส่วนในข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้งมาก รองลงมาคือระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน และการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือน	3.32	0.99	ปานกลาง	3.20	0.98	ปานกลาง
2. ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ในสภาพที่ดี	2.96	1.08	ปานกลาง	2.94	1.01	ปานกลาง
3. การเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูก สุขลักษณะ	3.09	0.97	ปานกลาง	3.13	0.87	ปานกลาง
4. เมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและขนขยะมูลฝอยเทศบาลจะดำเนินการทันที	2.96	1.03	ปานกลาง	2.93	0.92	ปานกลาง
5. การกำหนดจุดวางถังขยะมี เพียงพอต่อความต้องการ	2.80	1.07	ปานกลาง	2.78	1.03	ปานกลาง
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอย	3.17	0.97	ปานกลาง	3.10	0.95	ปานกลาง
รวม	3.05	0.89	ปานกลาง	3.01	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือนมาก รองลงมาคือ เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอยและการเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกสุขลักษณะ ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือนมาก รองลงมาคือ การเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกสุขลักษณะและเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอย

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ด้านการศึกษา	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีสถานศึกษาดังแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ	3.33	0.94	ปานกลาง	3.46	0.87	ปานกลาง
2. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	3.34	0.85	ปานกลาง	3.37	0.78	ปานกลาง
3. เทศบาลมีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนเพียงพอ	2.95	0.94	ปานกลาง	3.09	0.75	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมทั่วไปของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีความเหมาะสม	3.20	0.79	ปานกลาง	3.28	0.66	ปานกลาง
5. โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.19	0.92	ปานกลาง	3.28	0.76	ปานกลาง
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา	3.30	0.86	ปานกลาง	3.32	0.79	ปานกลาง
รวม	3.22	0.70	ปานกลาง	3.30	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานมาก รองลงมาคือเทศบาลมีสถานศึกษาดังแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีสถานศึกษาดังแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอมาก รองลงมาคือ คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ด้านตลาด	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.28	0.89	ปานกลาง	3.29	0.78	ปานกลาง
2. มีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.11	0.92	ปานกลาง	3.25	0.80	ปานกลาง
3. มีตลาดที่สะอาด น่าซื้อ ปลอดภัย	2.69	0.95	ปานกลาง	2.79	0.83	ปานกลาง
4. คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ	3.27	0.82	ปานกลาง	3.17	0.74	ปานกลาง
5. มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานสินค้าโดยเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ	2.67	0.99	ปานกลาง	2.74	0.81	ปานกลาง
รวม	3.00	0.71	ปานกลาง	3.05	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ และมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม รองลงมาคือมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ด้านสวนสาธารณะ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สวนสาธารณะและสถานที่หย่อนใจมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	2.99	0.95	ปานกลาง	3.06	0.96	ปานกลาง
2. สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.17	0.93	ปานกลาง	3.15	0.86	ปานกลาง
3. สวนสาธารณะมีการจัดการดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดี	3.18	0.91	ปานกลาง	3.28	0.91	ปานกลาง
4. มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	2.92	0.98	ปานกลาง	3.11	0.95	ปานกลาง
5. มีการจัดบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นสวนสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.11	0.93	ปานกลาง	3.13	0.92	ปานกลาง
6. มีการจัดดูแลความปลอดภัยภายในสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง	2.80	1.02	ปานกลาง	2.89	0.96	ปานกลาง
7. มีการจัดอุปกรณ์บริการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่เพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม	2.96	0.93	ปานกลาง	2.97	0.91	ปานกลาง
รวม	3.02	0.81	ปานกลาง	3.08	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะมีการจัดการดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดี รองลงมาคือสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีการจัดบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นสวนสุขภาพอย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.46	0.70	ปาน กลาง	3.31	0.68	ปาน กลาง
2. ด้านถนนสาธารณะ	3.25	0.74	ปาน กลาง	3.17	0.72	ปาน กลาง
3. ด้านการระบายน้ำ	3.04	0.91	ปาน กลาง	2.96	0.77	ปาน กลาง
4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	3.05	0.89	ปาน กลาง	3.01	0.78	ปาน กลาง
5. ด้านการศึกษา	3.22	0.70	ปาน กลาง	3.30	0.58	ปาน กลาง
6. ด้านตลาด	3.00	0.71	ปาน กลาง	3.05	0.62	ปาน กลาง
7. ด้านสวนสาธารณะ	3.02	0.81	ปาน กลาง	3.08	0.77	ปาน กลาง
รวม	3.15	0.62	ปาน กลาง	3.13	0.53	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า เพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือ ด้านถนนสาธารณะ และด้านการศึกษา ส่วนเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษา และด้านถนนสาธารณะ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจิตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	3.52	0.77	ปานกลาง	3.44	0.72	ปานกลาง	3.42	0.90	ปานกลาง	3.22	0.90	ปานกลาง
2. การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันสมัย กับความต้องการใช้ของประชาชน	3.46	0.72	ปานกลาง	3.37	0.74	ปานกลาง	3.45	0.83	ปานกลาง	3.30	0.88	ปานกลาง
3. ไฟฟ้าในบริเวณที่ทำหน้าที่มีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ของประชาชน	3.45	0.89	ปานกลาง	3.25	0.82	ปานกลาง	3.29	0.86	ปานกลาง	3.00	1.00	ปานกลาง
4. ไฟฟ้าบริเวณที่ทำหน้าที่อยู่ได้รับการปรับปรุงให้ สามารถใช้ประโยชน์ได้สม่ำเสมอ	3.38	0.89	ปานกลาง	3.30	0.80	ปานกลาง	3.18	1.02	ปานกลาง	3.04	0.97	ปานกลาง
5. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้า สาธารณะ	3.50	0.80	ปานกลาง	3.38	0.80	ปานกลาง	3.30	0.90	ปานกลาง	3.09	0.90	ปานกลาง
รวม	3.46	0.65	ปานกลาง	3.35	0.65	ปานกลาง	3.33	0.76	ปานกลาง	3.13	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้า มีเจตคติต่อการให้บริการถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอมาก รองลงมาคือ การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชน และไฟฟ้าในบริเวณที่ทำนออยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-40 ปี มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ และไฟฟ้าในบริเวณที่ทำนออยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ของประชาชน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปีและ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการการบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชนมาก รองลงมาคือถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ



ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเดคคิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ค่านิยมสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ค่านิยมสาธารณะ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกครัวเรือนมีการขยาดนสาธารณประโยชน์อย่างทั่วถึง	3.27	0.81	ปานกลาง	3.31	0.85	ปานกลาง	3.21	0.95	ปานกลาง	3.22	0.74	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี	3.24	0.95	ปานกลาง	3.38	0.92	ปานกลาง	3.42	0.99	ปานกลาง	3.22	0.85	ปานกลาง
3. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ	3.21	0.96	ปานกลาง	3.27	0.84	ปานกลาง	3.21	0.97	ปานกลาง	3.17	1.00	ปานกลาง
4. ถนนบริเวณที่ท่านได้อาศัยอยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.14	0.95	ปานกลาง	3.21	0.73	ปานกลาง	3.06	0.96	ปานกลาง	3.09	0.89	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาถนนในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น เช่น ปลูกต้นไม้ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร	3.09	0.97	ปานกลาง	3.15	0.87	ปานกลาง	2.83	0.94	ปานกลาง	2.87	1.01	ปานกลาง
รวม	3.19	0.76	ปานกลาง	3.27	0.68	ปานกลาง	3.15	0.78	ปานกลาง	3.11	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านถนนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีเจตคติต่อการให้บริการทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงมาก รองลงมาคือ ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี และ ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดีมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง และถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ



ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับนัยสำคัญของผู้ใช้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านการระบายน้ำ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ด้านการระบายน้ำ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ	3.04	1.01	ปานกลาง	3.04	0.92	ปานกลาง	2.95	0.90	ปานกลาง	2.74	1.01	ปานกลาง
2. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้	3.01	0.94	ปานกลาง	3.03	0.94	ปานกลาง	2.86	0.89	ปานกลาง	2.96	1.07	ปานกลาง
3. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน	3.06	0.98	ปานกลาง	3.07	0.82	ปานกลาง	2.79	0.97	ปานกลาง	3.04	1.19	ปานกลาง
4. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	2.93	0.90	ปานกลาง	3.03	0.86	ปานกลาง	2.89	0.90	ปานกลาง	2.83	1.19	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อ	3.07	1.00	ปานกลาง	3.10	0.88	ปานกลาง	2.91	0.99	ปานกลาง	2.87	1.25	ปานกลาง
ทั้งหมด	3.02	0.84	ปานกลาง	3.05	0.79	ปานกลาง	2.88	0.78	ปานกลาง	2.89	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปีและ 30-40 ปี, มีเจตคติต่อการให้บริการมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้งมาก รองลงมาคือระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน และการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปีมีเจตคติต่อการให้บริการการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการมาก รองลงมาคือ มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง และระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ดี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ดี และมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง



ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับนัยสำคัญของผลการให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอตามอายุ

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีบริการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือน	3.25	0.97	ปานกลาง	3.26	1.01	ปานกลาง	3.17	0.95	ปานกลาง	3.43	1.12	ปานกลาง
2. ถึงรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ในสภาพที่ดี	3.00	0.99	ปานกลาง	2.87	1.06	ปานกลาง	2.92	1.01	ปานกลาง	3.09	1.28	ปานกลาง
3. การเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกต้องสุจริต	3.15	0.86	ปานกลาง	3.08	0.93	ปานกลาง	3.06	0.88	ปานกลาง	3.22	1.17	ปานกลาง
4. เมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและขนขยะมูลฝอยเทศบาลจะดำเนินการทันที	2.89	0.91	ปานกลาง	3.03	1.01	ปานกลาง	2.89	0.91	ปานกลาง	2.96	1.19	ปานกลาง
5. การกำหนดจุดวางถังขยะมีเพียงพอต่อความต้องการ	2.87	1.05	ปานกลาง	2.75	1.09	ปานกลาง	2.73	0.92	ปานกลาง	2.74	1.25	ปานกลาง

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอย	3.21	0.95	ปานกลาง	3.13	0.93	ปานกลาง	3.02	0.87	ปานกลาง	3.04	1.36	ปานกลาง
รวม	3.06	0.79	ปานกลาง	3.02	0.85	ปานกลาง	2.96	0.76	ปานกลาง	3.08	1.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการจัดการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีและ 30-40 ปี, มีเจตคติต่อการให้บริการ เทศบาลมีการให้บริการเกี่ยวกับรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือนมาก รองลงมาคือเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย และการเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกสุขลักษณะ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปีและ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการระบบการระบายน้ำในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือระบบการระบายน้ำในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ และมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอตามอายุ

ด้านการศึกษา	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีสถานศึกษาดังระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ	3.45	0.97	ปานกลาง	3.51	0.79	ปานกลาง	3.21	0.80	ปานกลาง	3.30	0.77	ปานกลาง
2. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	3.43	0.90	ปานกลาง	3.34	0.78	ปานกลาง	3.27	0.69	ปานกลาง	3.26	0.75	ปานกลาง
3. เทศบาลมีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนเพียงพอ	3.17	0.88	ปานกลาง	2.92	0.81	ปานกลาง	2.91	0.70	ปานกลาง	3.13	0.97	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมทั่วไปของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีความเหมาะสม	3.31	0.70	ปานกลาง	3.24	0.69	ปานกลาง	3.15	0.71	ปานกลาง	3.22	0.95	ปานกลาง

ด้านการศึกษา	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.31	0.87	ปานกลาง	3.29	0.77	ปานกลาง	3.09	0.76	ปานกลาง	3.17	0.98	ปานกลาง
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา	3.37	0.83	ปานกลาง	3.34	0.77	ปานกลาง	3.18	0.80	ปานกลาง	3.26	0.96	ปานกลาง
รวม	3.34	0.66	ปานกลาง	3.27	0.58	ปานกลาง	3.14	0.59	ปานกลาง	3.22	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีสถานศึกษาดังแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอก รองลงมาคือคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษามาก่อนวัยเรียนที่เรียนแต่เพียงพอ และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานมาก รองลงมาคือเทศบาลมีศูนย์การเรียนรู้ที่เรียนแต่เพียงพอ และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเบี่ยงเบนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านตลาด ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอตามอายุ

ด้านตลาด	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.31	0.81	ปานกลาง	3.41	0.77	ปานกลาง	3.11	0.90	ปานกลาง	3.13	0.87	ปานกลาง
2. มีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.24	0.81	ปานกลาง	3.20	0.91	ปานกลาง	3.06	0.88	ปานกลาง	3.26	0.81	ปานกลาง
3. มีตลาดที่สะอาด น่าซื้อ ปลอดภัย	2.74	0.89	ปานกลาง	2.77	0.83	ปานกลาง	2.71	0.89	ปานกลาง	2.83	1.07	ปานกลาง
4. คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ	3.25	0.72	ปานกลาง	3.16	0.83	ปานกลาง	3.11	0.75	ปานกลาง	3.48	0.85	ปานกลาง
5. มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานสินค้าโดยเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ	2.73	0.89	ปานกลาง	2.69	0.89	ปานกลาง	2.73	0.80	ปานกลาง	2.65	1.07	ปานกลาง
รวม	3.05	0.61	ปานกลาง	3.05	0.68	ปานกลาง	2.94	0.68	ปานกลาง	3.07	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีเจตคติต่อการให้บริการมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือ คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ และมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-40 ปีมีเจตคติต่อการให้บริการมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีเจตคติต่อการให้บริการคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอมาก รองลงมาคือมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับองค์ประกอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านสวนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ด้านสวนสาธารณะ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สวนสาธารณะและสถานที่หย่อนใจมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.08	0.89	ปานกลาง	2.97	1.02	ปานกลาง	3.00	0.99	ปานกลาง	3.13	1.01	ปานกลาง
2. สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.21	0.86	ปานกลาง	3.21	0.88	ปานกลาง	3.29	0.96	ปานกลาง	3.35	0.98	ปานกลาง
3. สวนสาธารณะมีการจัดการดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดี	3.12	0.90	ปานกลาง	3.23	0.77	ปานกลาง	3.11	1.04	ปานกลาง	3.17	1.15	ปานกลาง
4. มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	3.06	0.96	ปานกลาง	3.12	0.87	ปานกลาง	2.91	1.03	ปานกลาง	2.87	1.22	ปานกลาง
5. มีการจัดการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นส่วนสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.08	0.98	ปานกลาง	3.22	0.81	ปานกลาง	3.08	0.93	ปานกลาง	3.04	1.11	ปานกลาง

ด้านสาธารณสุขภาวะ	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. มีการจัดดูแลความปลอดภัยภายในสถานสาธารณะ อย่างทั่วถึง	2.86	0.97	ปาน กลาง	2.93	0.95	ปาน กลาง	2.70	1.02	ปาน กลาง	2.87	1.18	ปาน กลาง
7. มีการจัดอุปกรณ์บริการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ เพื่อ ส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม	2.96	0.95	ปาน	2.99	0.82	ปาน	2.92	0.95	ปาน	3.00	1.09	ปาน
รวม	3.05	0.75	ปาน	3.10	0.74	ปาน	3.00	0.85	ปาน	3.06	1.01	ปาน
			กลาง			กลาง			กลาง			กลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนที่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในทำเลที่เหมาะสมมาก รองลงมาคือสวนสาธารณะและสถานที่หย่อนใจมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการจัดการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นสวนสุขภาพอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-40 ปี มีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะมีการจัดการดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดีมาก รองลงมาคือ มีการจัดการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นสวนสุขภาพอย่างเหมาะสม และสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสมมาก สวนสาธารณะมีการจัดการดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นอย่างดี และมีการจัดการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นสวนสุขภาพอย่างเหมาะสม

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.46	0.65	ปานกลาง	3.35	0.65	ปานกลาง	3.33	0.76	ปานกลาง	3.13	0.83	ปานกลาง
2. ด้านถนนสาธารณะ	3.19	0.76	ปานกลาง	3.27	0.68	ปานกลาง	3.15	0.78	ปานกลาง	3.11	0.61	ปานกลาง
3. ด้านการระบายน้ำ	3.02	0.84	ปานกลาง	3.05	0.79	ปานกลาง	2.88	0.78	ปานกลาง	2.89	1.08	ปานกลาง
4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	3.06	0.79	ปานกลาง	3.02	0.85	ปานกลาง	2.96	0.76	ปานกลาง	3.08	1.13	ปานกลาง
5. ด้านการศึกษา	3.34	0.66	ปานกลาง	3.27	0.58	ปานกลาง	3.14	0.59	ปานกลาง	3.22	0.77	ปานกลาง
6. ด้านตลาด	3.05	0.61	ปานกลาง	3.05	0.68	ปานกลาง	2.94	0.68	ปานกลาง	3.07	0.73	ปานกลาง

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี			30-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ด้านส่วนสาธารณะ	3.05	0.75	ปานกลาง	3.10	0.74	ปานกลาง	3.00	0.85	ปานกลาง	3.06	1.01	ปานกลาง
รวม	3.17	0.55	ปานกลาง	3.16	0.55	ปานกลาง	3.06	0.61	ปานกลาง	3.08	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายค่านิยมที่อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษา และด้านถนนสาธารณะ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปไม่มีเจตคติต่อการให้บริการด้านการศึกษา รองลงมาคือ ด้านถนนสาธารณะ และด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับองค์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	3.32	0.90	ปานกลาง	3.52	0.80	ปานกลาง	3.24	0.74	ปานกลาง	3.58	0.78	ปานกลาง
2. การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันสมัยกับความต้องการใช้ของประชาชน	3.36	1.04	ปานกลาง	3.41	0.76	ปานกลาง	3.24	0.72	ปานกลาง	3.55	0.70	ปานกลาง
3. ไฟฟ้าในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีเพิ่มเงินเพิ่มพื้นที่ความต้องการใช้ของประชาชน	3.16	1.07	ปานกลาง	3.34	0.86	ปานกลาง	3.07	0.85	ปานกลาง	3.50	0.82	ปานกลาง
4. ไฟฟ้าบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ได้รับการปรับปรุงให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สม่ำเสมอ	3.16	1.07	ปานกลาง	3.20	0.96	ปานกลาง	3.11	0.87	ปานกลาง	3.49	0.81	ปานกลาง
5. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	3.32	1.11	ปานกลาง	3.45	0.75	ปานกลาง	3.14	0.84	ปานกลาง	3.54	0.79	ปานกลาง
รวม	3.26	0.93	ปานกลาง	3.39	0.63	ปานกลาง	3.16	0.66	ปานกลาง	3.53	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มระดับศึกษาประถมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการการบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชนมาก รองลงมาคือ ถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ และเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ มัธยมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอมาก รองลงมาคือเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และการบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชน อนุปริญญา มีเจตคติต่อการให้บริการ การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชนและการบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชน ปริญญาตรีขึ้นไปมีเจตคติต่อการให้บริการถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอและการบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชน



ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับองค์ประกอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านถนนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างงานเขตตามระดับการศึกษา

ด้านถนนสาธารณะ	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทูทครัวร์เรือมีการขายนนสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.24	1.05	ปานกลาง	3.40	0.77	ปานกลาง	3.04	0.88	ปานกลาง	3.34	0.79	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี	3.48	0.96	ปานกลาง	3.36	0.90	ปานกลาง	3.01	1.00	ปานกลาง	3.48	0.87	ปานกลาง
3. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ	3.16	1.18	ปานกลาง	3.34	0.84	ปานกลาง	3.00	0.94	ปานกลาง	3.30	0.88	ปานกลาง
4. ถนนบริเวณที่ท่านได้อาศัยอยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.02	1.01	ปานกลาง	3.18	0.76	ปานกลาง	2.92	0.89	ปานกลาง	3.31	0.86	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น เช่น ปลูกต้นไม้ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร	2.92	1.19	ปานกลาง	3.13	0.74	ปานกลาง	2.80	0.99	ปานกลาง	3.18	0.93	ปานกลาง
รวม	3.18	0.90	ปานกลาง	3.28	0.57	ปานกลาง	2.95	0.78	ปานกลาง	3.32	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านถนนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดีมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง และ ถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ มัธยมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงมาก รองลงมาคือถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดีมาก และถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ อนุปริญญา มีเจตคติต่อการให้บริการทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงมาก รองลงมาคือ ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี และถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ ส่วนตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีเจตคติต่อการให้บริการถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดีมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง และถนนบริเวณที่อาศัยอยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ



ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านการระบายน้ำ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการระบายน้ำ	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ	3.00	1.26	ปานกลาง	3.05	0.98	ปานกลาง	2.73	0.77	ปานกลาง	3.15	0.96	ปานกลาง
2. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้	2.96	1.24	ปานกลาง	3.04	0.92	ปานกลาง	2.77	0.86	ปานกลาง	3.09	0.91	ปานกลาง
3. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน	3.04	1.28	ปานกลาง	3.14	0.92	ปานกลาง	2.71	0.83	ปานกลาง	3.10	0.92	ปานกลาง
4. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ประชาชนได้ทุกฤดูกาล	2.72	1.24	ปานกลาง	3.04	0.95	ปานกลาง	2.75	0.77	ปานกลาง	3.07	0.87	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคูการเชื่อมต่อท่อต่างๆ	2.80	1.29	ปานกลาง	3.05	1.01	ปานกลาง	2.86	0.84	ปานกลาง	3.18	0.96	ปานกลาง
รวม	2.90	1.16	ปานกลาง	3.06	0.80	ปานกลาง	2.76	0.67	ปานกลาง	3.12	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือ การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ และระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ดี มัธยมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการมาก รองลงมาคือ การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ และมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง อนุปริญญา มีเจตคติต่อการให้บริการมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้งมาก รองลงมาคือ ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ดีและการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล ส่วนตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีเจตคติต่อการให้บริการการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการมาก รองลงมาคือ มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง และระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน



ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับองค์ประกอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีบริการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือน	3.20	1.15	ปานกลาง	3.41	1.00	ปานกลาง	2.98	0.94	ปานกลาง	3.34	0.94	ปานกลาง
2. ถึงรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ในสภาพที่ดี	2.80	1.19	ปานกลาง	3.05	1.04	ปานกลาง	2.82	0.98	ปานกลาง	2.99	1.04	ปานกลาง
3. การเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกต้องลักษณะ	3.08	0.99	ปานกลาง	3.16	0.88	ปานกลาง	2.92	0.96	ปานกลาง	3.22	0.87	ปานกลาง
4. เมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและขนขยะมูลฝอยเทศบาลจะดำเนินการทันที	3.00	1.15	ปานกลาง	3.09	1.03	ปานกลาง	2.73	0.92	ปานกลาง	2.98	0.89	ปานกลาง
5. การกำหนดจุดวางถังขยะมีเพียงพอต่อความต้องการ	2.84	1.28	ปานกลาง	2.86	1.02	ปานกลาง	2.69	1.02	ปานกลาง	2.80	1.03	ปานกลาง

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย		ระดับการศึกษา											
		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุศึกษา		ปริญญาตรีขึ้นไป					
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอย		3.24	1.16	ปานกลาง	3.23	0.92	ปานกลาง	3.00	0.98	ปานกลาง	3.14	0.91	ปานกลาง
รวม		3.03	0.98	ปานกลาง	3.13	0.80	ปานกลาง	2.86	0.82	ปานกลาง	3.07	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาอนุศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลให้รวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือนมากที่สุด รองลงมาคือ เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย และเมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและขนขยะมูลฝอยเทศบาลดำเนินการทันที

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเทคนิคของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอตามระดับการศึกษา

ด้านการศึกษา	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีสถานศึกษาดังแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ	3.28	1.02	ปานกลาง	3.48	0.83	ปานกลาง	3.25	0.96	ปานกลาง	3.50	0.79	ปานกลาง
2. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	3.24	0.88	ปานกลาง	3.49	0.78	ปานกลาง	3.23	0.86	ปานกลาง	3.38	0.78	ปานกลาง
3. เทศบาลมีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนเพียงพอ	2.84	1.02	ปานกลาง	3.16	0.88	ปานกลาง	2.94	0.78	ปานกลาง	3.04	0.79	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมทั่วไปของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีความเหมาะสม	3.24	0.88	ปานกลาง	3.30	0.77	ปานกลาง	3.19	0.72	ปานกลาง	3.26	0.65	ปานกลาง
5. โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยเพียงพอ	3.40	0.81	ปานกลาง	3.45	0.81	ปานกลาง	3.14	0.84	ปานกลาง	3.15	0.81	ปานกลาง

ด้านการศึกษา	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุศึกษา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา	3.44	1.00	ปานกลาง	3.55	0.84	ปานกลาง	3.19	0.77	ปานกลาง	3.22	0.76	ปานกลาง
รวม	3.24	0.71	ปานกลาง	3.40	0.65	ปานกลาง	3.16	0.63	ปานกลาง	3.26	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาอนุศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อ่าเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประถมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา รองลงมาคือ โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ มัธยมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ รองลงมาคือคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ รองลงมาคือคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน บริการวิทยุโทรทัศนมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านตลาด ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านตลาด	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีตลาดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.44	1.12	ปานกลาง	3.40	0.80	ปานกลาง	3.17	0.74	ปานกลาง	3.26	0.82	ปานกลาง
2. มีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.24	1.17	ปานกลาง	3.28	0.84	ปานกลาง	3.00	0.78	ปานกลาง	3.26	0.83	ปานกลาง
3. มีตลาดที่สะอาด น่าซื้อปลอดภัย	3.04	0.94	ปานกลาง	2.77	0.97	ปานกลาง	2.71	0.84	ปานกลาง	2.70	0.84	ปานกลาง
4. คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ	3.56	0.87	ปานกลาง	3.34	0.84	ปานกลาง	3.17	0.67	ปานกลาง	3.08	0.75	ปานกลาง
5. มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานสินค้าโดยเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ	2.84	1.14	ปานกลาง	2.75	0.86	ปานกลาง	2.70	0.85	ปานกลาง	2.66	0.87	ปานกลาง
รวม	3.22	0.89	ปานกลาง	3.11	0.65	ปานกลาง	2.95	0.57	ปานกลาง	2.99	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.28 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประถมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา รองลงมาคือ โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ มัธยมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ รองลงมาคือ คุณภาพการศึกษาของสถาน ศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อนุปริญญา มีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ รองลงมาคือ คุณภาพการศึกษาของสถาน ศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ปริญญาตรีขึ้นไปมีเจตคติต่อการให้บริการเทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ



ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านสวนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างอำนาจตามระดับการศึกษา

ด้านสวนสาธารณะ	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สวนสาธารณะและสถานที่หย่อนใจมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.24	0.97	ปานกลาง	3.16	0.95	ปานกลาง	2.87	0.94	ปานกลาง	3.02	0.98	ปานกลาง
2. สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.36	0.95	ปานกลาง	3.31	0.81	ปานกลาง	3.18	0.87	ปานกลาง	3.20	0.95	ปานกลาง
3. สวนสาธารณะมีการจัดการดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดี	3.44	1.00	ปานกลาง	3.36	0.88	ปานกลาง	2.99	0.90	ปานกลาง	3.09	0.89	ปานกลาง
4. มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	3.00	1.11	ปานกลาง	3.19	0.96	ปานกลาง	2.90	0.90	ปานกลาง	3.03	0.98	ปานกลาง
5. มีการจัดการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นส่วนสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.20	1.04	ปานกลาง	3.24	0.95	ปานกลาง	2.98	0.93	ปานกลาง	3.14	0.88	ปานกลาง

ด้านสารสนเทศ	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุศึกษา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. มีการจัดดูแลความปลอดภัยภายในสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.04	1.13	ปานกลาง	3.03	0.97	ปานกลาง	2.55	0.99	ปานกลาง	2.90	0.94	ปานกลาง
7. มีการจัดอุปกรณ์บริการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.20	1.08	ปานกลาง	3.09	0.86	ปานกลาง	2.81	0.89	ปานกลาง	2.94	0.93	ปานกลาง
รวม	3.21	0.94	ปานกลาง	3.19	0.75	ปานกลาง	2.90	0.74	ปานกลาง	3.05	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.29 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประถมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะมีการจัดการดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะและสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนอย่างเหมาะสม รองลงมาคือสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มัธยมศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนมากที่สุด สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อนุศึกษามีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม รองลงมาคือสวนสาธารณะที่มีการจัดการดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดี ปริญญาตรี มีเจตคติต่อการให้บริการสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.26	0.90	ปานกลาง	3.39	0.63	ปานกลาง	3.15	0.66	ปานกลาง	3.53	0.66	ปานกลาง
2. ด้านถนนสาธารณะ	3.18	0.90	ปานกลาง	3.28	0.57	ปานกลาง	2.95	0.78	ปานกลาง	3.32	0.71	ปานกลาง
3. ด้านการระบายน้ำ	2.90	1.16	ปานกลาง	3.06	0.80	ปานกลาง	2.76	0.67	ปานกลาง	3.12	0.84	ปานกลาง
4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	3.03	0.98	ปานกลาง	3.13	0.80	ปานกลาง	2.86	0.82	ปานกลาง	3.08	0.82	ปานกลาง
5. ด้านการศึกษา	3.24	0.71	ปานกลาง	3.40	0.65	ปานกลาง	3.16	0.63	ปานกลาง	3.26	0.59	ปานกลาง
6. ด้านตลาด	3.22	0.89	ปานกลาง	3.11	0.65	ปานกลาง	2.95	0.57	ปานกลาง	2.99	0.65	ปานกลาง

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			อนุศึกษา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ด้านสวนสาธารณะ	3.21	0.94	ปานกลาง	3.19	0.75	ปานกลาง	2.90	0.74	ปานกลาง	3.05	0.79	ปานกลาง
รวม	3.15	0.74	ปานกลาง	3.22	0.59	ปานกลาง	2.96	0.52	ปานกลาง	3.99	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา, อนุศึกษา มีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษา และ ด้านถนนสาธารณะ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการด้านการศึกษา รองลงมาคือ ด้านถนนสาธารณะ และด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับนัยของการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	3.31	0.88	ปานกลาง	3.41	0.71	ปานกลาง	3.40	0.75	ปานกลาง	3.37	0.75	ปานกลาง	3.45	0.83	ปานกลาง
2. การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันสมัยของประชาชน	3.35	0.91	ปานกลาง	3.29	0.68	ปานกลาง	3.38	0.72	ปานกลาง	3.43	0.86	ปานกลาง	3.66	0.66	ปานกลาง
3. ไฟฟ้าบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ของประชาชน	3.25	1.01	ปานกลาง	3.24	0.81	ปานกลาง	3.28	0.81	ปานกลาง	3.29	0.90	ปานกลาง	3.51	0.85	ปานกลาง
4. ไฟฟ้าบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ได้รับการปรับปรุงให้สามารถใช้บริการได้สม่ำเสมอ	3.22	0.90	ปานกลาง	3.31	0.84	ปานกลาง	3.17	0.94	ปานกลาง	3.25	0.98	ปานกลาง	3.51	0.81	ปานกลาง
5. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	3.18	0.99	ปานกลาง	3.35	0.72	ปานกลาง	3.33	0.80	ปานกลาง	3.45	0.88	ปานกลาง	3.66	0.79	ปานกลาง
รวม	3.62	0.84	ปานกลาง	3.32	0.27	ปานกลาง	3.31	0.34	ปานกลาง	3.36	0.72	ปานกลาง	3.62	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย, รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ มีเจตคติต่อการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ และไฟฟ้าในบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันกับความต้องการใช้ของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชน มีเจตคติในการบริการถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ รองลงมาคือเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าเทศบาลและไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการปรับปรุงให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีเจตคติในการให้บริการถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอมาก รองลงมาคือบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชนและเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีเจตคติในการบริการเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชนและถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ มีเจตคติในการบริการเทศบาลมีความพร้อมในการบริการและการบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชนมาก รองลงมาคือไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันกับความต้องการใช้ของประชาชนและไฟฟ้าบริเวณที่อยู่อาศัยได้รับการปรับปรุงให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สม่ำเสมอ



ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสถิติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านอนนตราฐาระณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ด้านอนนตราฐาระณะ	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ถูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกครัวเรือนมีการขายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.16	0.93	ปานกลาง	3.29	0.77	ปานกลาง	3.22	0.88	ปานกลาง	3.35	0.91	ปานกลาง	3.34	0.75	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี	3.29	0.92	ปานกลาง	3.38	0.77	ปานกลาง	3.28	0.96	ปานกลาง	3.25	1.05	ปานกลาง	3.41	1.01	ปานกลาง
3. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ	3.12	0.97	ปานกลาง	3.27	0.68	ปานกลาง	3.14	1.00	ปานกลาง	3.37	1.03	ปานกลาง	3.25	0.89	ปานกลาง
4. ถนนบริเวณที่ท่านได้อาศัยอยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.04	1.00	ปานกลาง	3.13	0.92	ปานกลาง	3.09	0.83	ปานกลาง	3.25	0.82	ปานกลาง	3.26	0.85	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาถนนในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัยให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น เช่น ปูลูกันไม้ ดัดตั้งสัญญาณไฟจราจร	3.02	0.99	ปานกลาง	3.08	0.81	ปานกลาง	2.91	0.93	ปานกลาง	3.12	0.91	ปานกลาง	3.15	1.04	ปานกลาง
รวม	3.13	0.77	ปานกลาง	3.23	0.59	ปานกลาง	3.13	0.76	ปานกลาง	3.27	0.76	ปานกลาง	3.28	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านถนนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ มีเจตคติในการบริการถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดีมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงและถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ มีเจตคติในการบริการถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงและถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ



ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านการระบายน้ำ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ด้านการระบายน้ำ	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัย มีความเพียงพอต่อความต้องการ	2.86	0.98	ปานกลาง	2.98	0.97	ปานกลาง	2.99	0.95	ปานกลาง	3.18	0.97	ปานกลาง	3.10	0.93	ปานกลาง
2. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้	2.82	1.01	ปานกลาง	2.92	0.97	ปานกลาง	2.97	0.94	ปานกลาง	3.16	0.86	ปานกลาง	3.05	0.88	ปานกลาง
3. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน	2.76	0.99	ปานกลาง	2.92	0.85	ปานกลาง	2.99	0.99	ปานกลาง	3.14	0.87	ปานกลาง	3.20	0.96	ปานกลาง
4. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัย มีการบำรุงรักษาให้ประโชยชน์ได้ทุกฤดูกาล	2.75	0.99	ปานกลาง	2.94	0.88	ปานกลาง	2.92	0.91	ปานกลาง	3.10	0.88	ปานกลาง	3.05	0.88	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง	2.88	0.93	ปานกลาง	3.03	0.97	ปานกลาง	3.05	0.99	ปานกลาง	3.06	1.04	ปานกลาง	3.11	0.97	ปานกลาง
รวม	2.82	0.90	ปานกลาง	2.94	0.82	ปานกลาง	2.98	0.82	ปานกลาง	3.13	0.79	ปานกลาง	3.10	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ,ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการมีเจตคติในการบริการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้นเช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง รองลงมาคือ การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการและระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่อาศัยสามารถใช้งานได้ดี กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้างเอกชนมีเจตคติในการบริการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่นการขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง รองลงมาคือการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการและการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีเจตคติในการบริการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่นการขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง รองลงมาคือการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการและระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีเจตคติในการบริการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการมาก รองลงมาคือระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่อาศัยสามารถใช้งานได้ดีและระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ มีเจตคติในการบริการระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของที่อยู่อาศัยทันต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้งและการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ



ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือน	3.31	0.93	ปานกลาง	3.14	1.00	ปานกลาง	3.26	0.93	ปานกลาง	3.29	1.21	ปานกลาง	3.25	0.95	ปานกลาง
2. ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ในสภาพที่ดี	3.06	1.08	ปานกลาง	2.86	0.91	ปานกลาง	2.77	1.06	ปานกลาง	3.14	1.15	ปานกลาง	3.03	0.98	ปานกลาง
3. การเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกสุขลักษณะ	3.04	1.01	ปานกลาง	3.03	0.84	ปานกลาง	3.07	0.83	ปานกลาง	3.20	1.04	ปานกลาง	3.25	0.89	ปานกลาง
4. เมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและขนขยะมูลฝอยเทศบาลจะดำเนินการทันที	2.98	1.03	ปานกลาง	2.90	0.88	ปานกลาง	2.83	0.96	ปานกลาง	3.08	1.13	ปานกลาง	3.00	0.86+	ปานกลาง
5. การกำหนดจุดวางถังขยะมีเพียงพอต่อความต้องการ	2.84	1.08	ปานกลาง	2.65	0.86	ปานกลาง	2.58	1.04	ปานกลาง	2.96	1.23	ปานกลาง	3.05	0.99	ปานกลาง

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ถูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย	3.20	1.10	ปานกลาง	3.03	0.74	ปานกลาง	3.05	0.96	ปานกลาง	3.29	1.15	ปานกลาง	3.31	0.83	ปานกลาง
รวม	3.04	0.96	ปานกลาง	2.94	0.69	ปานกลาง	2.93	0.80	ปานกลาง	3.16	0.98	ปานกลาง	3.15	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.34 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ,ถูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการจัดการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายอาชีพพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการมีเจตคติในการบริการการกำจัดขยะมูลฝอยมาก รองลงมาคือเทศบาลมีการให้บริการเก็บขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือนและถึงรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่อาศัยอยู่ในสภาพดี กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพถูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและรับจ้างทั่วไปมีเจตคติในการบริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือนมาก รองลงมาคือการเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นอย่างดีถูกสุขลักษณะและเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่นๆ มีเจตคติในการบริการเทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการกำจัดขยะมูลฝอยมาก รองลงมาคือเทศบาลมีการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือนและการเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นอย่างดีถูกสุขลักษณะ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ด้านการศึกษา	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ถูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ	3.20	1.02	ปานกลาง	3.59	0.75	ปานกลาง	3.30	0.76	ปานกลาง	3.49	1.05	ปานกลาง	3.49	0.79	ปานกลาง
2. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	3.31	0.86	ปานกลาง	3.29	0.81	ปานกลาง	3.24	0.74	ปานกลาง	3.53	0.88	ปานกลาง	3.48	0.79	ปานกลาง
3. เทศบาลมีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนเพียงพอ	2.92	0.80	ปานกลาง	2.97	0.78	ปานกลาง	2.85	0.81	ปานกลาง	3.20	0.85	ปานกลาง	3.30	0.86	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมทั่วไปของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีความเหมาะสม	3.10	0.78	ปานกลาง	3.29	0.68	ปานกลาง	3.11	0.62	ปานกลาง	3.43	0.81	ปานกลาง	3.38	0.71	ปานกลาง
5. โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.14	0.85	ปานกลาง	3.16	0.70	ปานกลาง	3.20	0.85	ปานกลาง	3.43	0.76	ปานกลาง	3.33	0.94	ปานกลาง

การประกอบอาชีพ															
ด้านการศึกษา	รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา	3.16	0.90	ปานกลาง	3.29	0.63	ปานกลาง	3.30	0.86	ปานกลาง	3.51	0.83	ปานกลาง	3.33	0.81	ปานกลาง
รวม	3.13	0.69	ปานกลาง	3.26	0.53	ปานกลาง	3.17	0.59	ปานกลาง	3.43	0.68	ปานกลาง	3.38	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านตลาด ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ด้านตลาด	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.16	0.90	ปานกลาง	3.33	0.70	ปานกลาง	3.19	0.86	ปานกลาง	3.49	0.83	ปานกลาง	3.31	0.81	ปานกลาง
2. มีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.12	0.91	ปานกลาง	3.03	0.76	ปานกลาง	3.20	0.89	ปานกลาง	3.31	0.95	ปานกลาง	3.30	0.76	ปานกลาง
3. มีตลาดที่สะอาด น่าซื้อปลอดภัย	2.63	0.77	ปานกลาง	2.68	0.74	ปานกลาง	2.81	0.88	ปานกลาง	2.84	1.10	ปานกลาง	2.75	0.91	ปานกลาง
4. คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ	3.06	0.73	ปานกลาง	3.14	0.72	ปานกลาง	3.22	0.82	ปานกลาง	3.33	0.82	ปานกลาง	3.28	0.76	ปานกลาง
5. มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานสินค้าโดยเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ	2.67	0.93	ปานกลาง	2.59	0.82	ปานกลาง	2.67	0.87	ปานกลาง	2.84	0.99	ปานกลาง	2.82	0.85	ปานกลาง
รวม	2.93	0.68	ปานกลาง	2.96	0.56	ปานกลาง	3.02	0.65	ปานกลาง	3.16	0.76	ปานกลาง	3.09	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ ,ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ,ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ



ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเบี่ยงเบนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านสวนสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประกอบอาชีพ

ด้านสวนสาธารณะ	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ถูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สวนสาธารณะและสถานที่หย่อนใจ มีความเพียงพอต่อความต้องการของ ประชาชน	3.10	1.03	ปาน กลาง	2.84	0.92	ปาน กลาง	2.94	0.98	ปาน กลาง	3.10	0.96	ปาน กลาง	3.25	0.91	ปาน กลาง
2. สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อน ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.29	0.99	ปาน กลาง	3.13	0.77	ปาน กลาง	3.23	0.89	ปาน กลาง	3.25	0.89	ปาน กลาง	3.30	0.94	ปาน กลาง
3. สวนสาธารณะมีการจัดการดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและ สวนสาธารณะเป็นอย่างดี	3.24	1.03	ปาน กลาง	3.05	0.75	ปาน กลาง	3.15	1.00	ปาน กลาง	3.20	0.78	ปาน กลาง	3.20	0.93	ปาน กลาง
4. มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อน เพิ่มขึ้นตามต้องการของ ประชาชน	2.98	1.09	ปาน กลาง	2.95	0.79	ปาน กลาง	2.98	1.01	ปาน กลาง	3.16	0.88	ปาน กลาง	3.15	1.03	ปาน กลาง

ด้านสวนสาธารณะ	การประเมินอาชีพ														
	รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5.มีการจัดบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นส่วนสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.18	1.03	ปานกลาง	3.03	0.72	ปานกลาง	3.08	0.96	ปานกลาง	3.25	0.68	ปานกลาง	3.13	1.02	ปานกลาง
6.มีการจัดดูแลความปลอดภัยในสวนสาธารณะ อย่างทั่วถึง	2.90	1.06	ปานกลาง	2.63	0.77	ปานกลาง	2.88	1.08	ปานกลาง	3.02	0.93	ปานกลาง	2.85	1.03	ปานกลาง
7.มีการจัดอุปกรณ์บริการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.08	0.87	ปานกลาง	2.83	0.75	ปานกลาง	2.94	0.98	ปานกลาง	3.12	0.86	ปานกลาง	2.92	1.05	ปานกลาง
รวม	3.11	0.89	ปานกลาง	2.92	0.61	ปานกลาง	3.02	0.84	ปานกลาง	3.16	0.74	ปานกลาง	3.11	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับจิตวิทยาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประกอบอาชีพ

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่	การประกอบอาชีพ														
	รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.62	0.84	ปานกลาง	3.32	0.27	ปานกลาง	3.31	0.34	ปานกลาง	3.36	0.72	ปานกลาง	3.62	0.65	ปานกลาง
2. ด้านถนนสาธารณะ	3.13	0.77	ปานกลาง	3.23	0.59	ปานกลาง	3.13	0.76	ปานกลาง	3.27	0.76	ปานกลาง	3.28	0.75	ปานกลาง
3. ด้านการระบายน้ำ	2.82	0.90	ปานกลาง	2.94	0.82	ปานกลาง	2.98	0.82	ปานกลาง	3.13	0.79	ปานกลาง	3.10	0.81	ปานกลาง
4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	3.04	0.96	ปานกลาง	2.94	0.69	ปานกลาง	2.93	0.80	ปานกลาง	3.16	0.98	ปานกลาง	3.15	0.75	ปานกลาง
5. ด้านการศึกษา	3.13	0.69	ปานกลาง	3.26	0.53	ปานกลาง	3.17	0.59	ปานกลาง	3.43	0.68	ปานกลาง	3.38	0.65	ปานกลาง
6. ด้านตลาด	2.93	0.68	ปานกลาง	2.96	0.56	ปานกลาง	3.02	0.65	ปานกลาง	3.16	0.76	ปานกลาง	3.09	0.64	ปานกลาง

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา		การประกอบอาชีพ													
		รับราชการ			ลูกจ้างเอกชน			ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย			รับจ้างทั่วไป			อื่นๆ	
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.
7. ด้านส่วนสาธารณะ	3.11	0.89	ปานกลาง	2.92	0.61	ปานกลาง	3.02	0.84	ปานกลาง	3.16	0.74	ปานกลาง	3.11	0.83	ปานกลาง
รวม	3.06	0.66	ปานกลาง	3.08	0.45	ปานกลาง	3.08	0.59	ปานกลาง	3.24	0.60	ปานกลาง	3.25	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.38 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอตามรายได้

ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	3.63	0.85	ปานกลาง	3.38	0.80	ปานกลาง	3.40	0.69	ปานกลาง	3.51	0.81	ปานกลาง
2. การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันกับความต้องการใช้ของประชาชน	3.56	0.73	ปานกลาง	3.36	0.79	ปานกลาง	3.33	0.67	ปานกลาง	3.49	0.78	ปานกลาง
3. ไฟฟ้าในบริเวณที่ทำนอยู่อาศัยมีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ของประชาชน	3.51	0.67	ปานกลาง	3.24	0.90	ปานกลาง	3.19	0.82	ปานกลาง	3.42	0.95	ปานกลาง
4. ไฟฟ้าบริเวณที่ทำนอาศัยอยู่ได้รับการปรับปรุงให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สม่ำเสมอ	3.33	0.78	ปานกลาง	3.20	0.90	ปานกลาง	3.38	0.91	ปานกลาง	3.32	0.95	ปานกลาง
5. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	3.67	0.75	ปานกลาง	3.35	0.82	ปานกลาง	3.29	0.77	ปานกลาง	3.38	0.92	ปานกลาง
รวม	3.54	0.60	ปานกลาง	3.31	0.69	ปานกลาง	3.32	0.64	ปานกลาง	3.42	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.39 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า รายได้รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ



ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับองค์ประกอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านอนนธธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ด้านอนนธธารณะ	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.30	0.94	ปานกลาง	3.31	0.84	ปานกลาง	3.24	0.71	ปานกลาง	3.21	0.91	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ทำนาคืออยู่มีคุณภาพดี	3.26	1.02	ปานกลาง	3.26	0.96	ปานกลาง	3.32	0.80	ปานกลาง	3.46	0.96	ปานกลาง
3. ถนนในบริเวณที่ทำนาคืออยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ	3.12	0.96	ปานกลาง	3.23	0.88	ปานกลาง	3.25	0.80	ปานกลาง	3.23	1.04	ปานกลาง
4. ถนนในบริเวณที่ทำนาคืออยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.12	0.73	ปานกลาง	3.15	0.90	ปานกลาง	3.16	0.87	ปานกลาง	3.17	0.94	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาถนนในบริเวณที่ทำนาคืออยู่ให้มีประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น เช่น ปลูกต้นไม้ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร	3.05	0.95	ปานกลาง	3.04	0.92	ปานกลาง	3.06	0.93	ปานกลาง	3.02	0.97	ปานกลาง

ด้านมนุษยธรรม	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รวม	3.17	0.72	ปานกลาง	3.20	0.73	ปานกลาง	3.21	0.59	ปานกลาง	3.22	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านมนุษยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า รายได้รายได้นี้ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับสถิติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ ของกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามรายได้

ด้านการระบายน้ำ	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ	2.91	0.92	ปานกลาง	2.91	0.99	ปานกลาง	2.95	0.87	ปานกลาง	3.21	0.98	ปานกลาง
2. ระบบการระบายน้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้	2.79	0.83	ปานกลาง	2.92	0.95	ปานกลาง	3.00	0.84	ปานกลาง	3.15	1.01	ปานกลาง
3. ระบบการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน	2.84	1.09	ปานกลาง	2.99	0.91	ปานกลาง	2.97	0.80	ปานกลาง	3.13	1.01	ปานกลาง
4. การระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	2.79	0.91	ปานกลาง	2.95	0.88	ปานกลาง	2.87	0.79	ปานกลาง	3.08	1.02	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคูการเชื่อมท่อทิ้งน้ำทิ้ง	2.93	1.05	ปานกลาง	2.95	0.96	ปานกลาง	3.08	0.79	ปานกลาง	3.17	1.09	ปานกลาง
รวม	2.85	0.80	ปานกลาง	2.95	0.83	ปานกลาง	2.97	0.66	ปานกลาง	3.15	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.41 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ



ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,001 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีบริการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือน	3.28	1.14	ปานกลาง	3.27	1.03	ปานกลาง	3.30	0.87	ปานกลาง	3.17	0.93	ปานกลาง
2. ถึงรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ในสภาพที่ดี	3.07	1.06	ปานกลาง	2.98	1.06	ปานกลาง	3.00	0.86	ปานกลาง	2.80	1.12	ปานกลาง
3. การเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นอย่างดีถูกสุขลักษณะ	3.35	0.81	ปานกลาง	3.09	0.95	ปานกลาง	3.03	0.74	ปานกลาง	3.08	0.99	ปานกลาง
4. เมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและขนขยะมูลฝอยเทศบาลจะดำเนินการทันที	3.14	0.74	ปานกลาง	2.87	1.04	ปานกลาง	2.92	0.94	ปานกลาง	2.96	0.96	ปานกลาง
5. การกำหนดจุดวางถังขยะมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.00	1.00	ปานกลาง	2.79	1.08	ปานกลาง	2.86	0.84	ปานกลาง	2.63	1.16	ปานกลาง

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอย	3.23	0.84	ปานกลาง	3.12	1.03	ปานกลาง	3.22	0.71	ปานกลาง	3.02	1.06	ปานกลาง
รวม	3.18	0.76	ปานกลาง	3.02	0.89	ปานกลาง	3.06	0.62	ปานกลาง	2.98	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.42 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการจัดการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับองค์ประกอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ด้านการศึกษา	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีสถานศึกษาดังแตกระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ	3.47	0.86	ปานกลาง	3.39	0.98	ปานกลาง	3.40	0.71	ปานกลาง	3.42	0.82	ปานกลาง
2. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	3.44	0.85	ปานกลาง	3.33	0.84	ปานกลาง	3.29	0.71	ปานกลาง	3.39	0.82	ปานกลาง
3. เทศบาลมีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนเพียงพอ	3.05	0.90	ปานกลาง	3.13	0.88	ปานกลาง	2.95	0.77	ปานกลาง	2.93	0.76	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมทั่วไปของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีความเหมาะสม	3.26	0.82	ปานกลาง	3.31	0.72	ปานกลาง	3.29	0.68	ปานกลาง	3.13	0.67	ปานกลาง
5. โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.30	0.94	ปานกลาง	3.33	0.80	ปานกลาง	3.24	0.64	ปานกลาง	3.10	0.91	ปานกลาง

คำานการศึกษา	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษา	3.40	0.79	ปานกลาง	3.39	0.79	ปานกลาง	3.25	0.78	ปานกลาง	3.20	0.87	ปานกลาง
รวม	3.32	0.65	ปานกลาง	3.31	0.66	ปานกลาง	3.24	0.69	ปานกลาง	3.19	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.43 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเขตสถิติของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 คำนวณค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ด้านตลาด	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.40	0.93	ปานกลาง	3.34	0.71	ปานกลาง	3.25	0.78	ปานกลาง	3.18	0.47	ปานกลาง
2. มีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.30	0.91	ปานกลาง	3.14	0.81	ปานกลาง	3.25	0.76	ปานกลาง	3.17	0.96	ปานกลาง
3. มีตลาดที่สะอาด น่าซื้อ ปลอดภัย	2.63	1.07	ปานกลาง	2.80	0.86	ปานกลาง	2.76	0.76	ปานกลาง	2.73	0.90	ปานกลาง
4. คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ	3.44	0.77	ปานกลาง	3.24	0.73	ปานกลาง	3.17	0.69	ปานกลาง	3.06	0.88	ปานกลาง
5. มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานสินค้าโดยเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ	2.74	0.90	ปานกลาง	2.71	0.90	ปานกลาง	2.81	0.78	ปานกลาง	2.62	0.93	ปานกลาง
รวม	3.10	0.71	ปานกลาง	3.05	0.61	ปานกลาง	3.05	0.55	ปานกลาง	2.95	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาทมีเจตคติในการบริการคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดมาก รองลงมาคือมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีเจตคติในการบริการมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอและมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทมีเจตคติในการบริการมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอและมีตลาดที่สะอาด น่าซื้อ ปลอดภัย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ



ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับนัยสำคัญของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านสวนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ด้านสวนสาธารณะ	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สวนสาธารณะและสถานที่หย่อนใจมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.09	0.92	ปานกลาง	3.04	0.98	ปานกลาง	3.06	0.88	ปานกลาง	2.96	1.02	ปานกลาง
2. สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.19	0.79	ปานกลาง	3.27	0.93	ปานกลาง	3.27	0.68	ปานกลาง	3.19	1.02	ปานกลาง
3. สวนสาธารณะมีการจัดการดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดี	3.09	0.99	ปานกลาง	3.15	0.87	ปานกลาง	3.21	0.79	ปานกลาง	3.17	1.02	ปานกลาง
4. มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	2.95	0.90	ปานกลาง	3.10	0.96	ปานกลาง	3.11	0.83	ปานกลาง	2.92	1.10	ปานกลาง
5. มีการจัดบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นส่วนสุขภาพอย่างเหมาะสม	2.84	0.97	ปานกลาง	3.10	0.89	ปานกลาง	3.37	0.81	ปานกลาง	3.13	1.00	ปานกลาง

ด้านสารสนเทศ	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. มีการจัดดูแลความปลอดภัยภายในส่วนสาธารณะ อย่างทั่วถึง	2.84	1.04	ปาน กลาง	2.89	0.89	ปาน กลาง	2.87	0.94	ปาน กลาง	2.79	1.13	ปาน กลาง
7. มีการจัดอุปกรณ์บริการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ เพื่อ ส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม	2.79	1.10	ปาน กลาง	2.79	0.87	ปาน กลาง	3.02	0.75	ปาน กลาง	3.01	0.99	ปาน กลาง
รวม	2.97	0.80	ปาน กลาง	3.07	0.77	ปาน กลาง	3.13	0.64	ปาน กลาง	3.02	0.91	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.45 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า รายได้รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอหาดใหญ่

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.54	0.60	ปานกลาง	3.31	0.69	ปานกลาง	3.32	0.64	ปานกลาง	3.42	0.76	ปานกลาง
2. ด้านถนนสาธารณะ	3.17	0.72	ปานกลาง	3.10	0.73	ปานกลาง	3.21	0.59	ปานกลาง	3.22	0.83	ปานกลาง
3. ด้านการระบายน้ำ	2.85	0.80	ปานกลาง	2.95	0.83	ปานกลาง	2.97	0.66	ปานกลาง	3.15	0.94	ปานกลาง
4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	3.18	0.76	ปานกลาง	3.02	0.89	ปานกลาง	3.06	0.62	ปานกลาง	2.98	0.91	ปานกลาง
5. ด้านการศึกษา	3.32	0.65	ปานกลาง	3.31	0.66	ปานกลาง	3.24	0.49	ปานกลาง	3.19	0.66	ปานกลาง
6. ด้านตลาด	3.10	0.71	ปานกลาง	3.05	0.61	ปานกลาง	3.05	0.55	ปานกลาง	2.95	0.77	ปานกลาง

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	รายได้											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000-10,000 บาท			10,001-15,000 บาท			มากกว่า 15,000 ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ด้านสวนสาธารณะ	2.97	0.80	ปานกลาง	3.07	0.77	ปานกลาง	3.13	0.64	ปานกลาง	3.02	0.91	ปานกลาง
รวม	3.16	0.54	ปานกลาง	3.12	0.58	ปานกลาง	3.14	0.40	ปานกลาง	3.13	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีเจตคติในการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีเจตคติในการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีเจตคติในการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านนันทนาการและด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเบี่ยงเบนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ถนนของเทศบาลทุกสายมีไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	3.40	0.63	ปานกลาง	3.57	0.77	ปานกลาง	3.29	0.69	ปานกลาง	3.47	0.82	ปานกลาง
2. การบริการไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาลมีความทันสมัย ความต้องการใช้ของประชาชน	3.33	0.90	ปานกลาง	3.50	0.82	ปานกลาง	3.51	0.76	ปานกลาง	3.39	0.74	ปานกลาง
3. ไฟฟ้าในบริเวณที่ท่านอาศัยมีเพิ่มขึ้นทันความ ต้องการใช้ของประชาชน	3.33	1.17	ปานกลาง	3.27	0.91	ปานกลาง	3.40	0.94	ปานกลาง	3.30	0.84	ปานกลาง
4. ไฟฟ้าบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ได้รับการปรับปรุงให้ สามารถใช้ประโยชน์ได้สม่ำเสมอ	3.07	0.96	ปานกลาง	3.37	1.09	ปานกลาง	3.22	0.93	ปานกลาง	3.30	0.86	ปานกลาง
5. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ	3.47	0.83	ปานกลาง	3.33	0.88	ปานกลาง	3.49	0.90	ปานกลาง	3.37	0.82	ปานกลาง
รวม	3.32	0.76	ปานกลาง	3.41	0.77	ปานกลาง	3.38	0.70	ปานกลาง	3.37	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.47 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ



ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
 ด้านอนนศาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ด้านอนนศาธารณะ	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกครัวเรือนมีการขยชยถนนสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.33	0.90	ปานกลาง	3.27	1.01	ปานกลาง	3.38	0.81	ปานกลาง	3.24	0.83	ปานกลาง
2. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มีคุณภาพดี	3.33	0.90	ปานกลาง	3.20	1.16	ปานกลาง	3.33	1.09	ปานกลาง	3.34	0.88	ปานกลาง
3. ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ	3.47	0.74	ปานกลาง	3.27	1.08	ปานกลาง	3.29	0.94	ปานกลาง	3.18	0.91	ปานกลาง
4. ถนนในบริเวณที่ท่านได้อาศัยอยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถให้ประโชยน์อย่างสม่ำเสมอ	3.07	0.88	ปานกลาง	3.13	1.04	ปานกลาง	3.29	0.94	ปานกลาง	3.18	0.91	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยให้มีประโชยน์ใช้สอยมากขึ้น เช่น ปลูกต้นไม้ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร	2.73	0.88	ปานกลาง	2.97	.27	ปานกลาง	3.22	0.79	ปานกลาง	3.04	0.91	ปานกลาง
รวม	3.19	0.70	ปานกลาง	3.17	0.91	ปานกลาง	3.29	0.66	ปานกลาง	3.19	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.48 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านถนนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนน้อยกว่า 1 ปีมีเจตคติในการบริการถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงและถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดี กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่เกิน 3 ปี มีเจตคติในการบริการทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงและถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ รองลงมาคือถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดีและถนนบริเวณที่ได้อาศัยอยู่ได้รับการบำรุงรักษาให้สามารถใช้ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 3-5 ปีมีเจตคติในการบริการทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงมาก รองลงมาคือถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดีและถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการถนนในบริเวณที่อาศัยอยู่มีคุณภาพดีมาก รองลงมาคือทุกครัวเรือนมีการขยายถนนสาธารณะอย่างทั่วถึงและถนนในบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ



ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเดคคิตของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านการระบายน้ำ ของกลุ่มตัวอย่างอำเภอตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

3.ด้านการระบายน้ำ	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1ปี			ไม่เกิน 3ปี			3-5ปี			มากกว่า 5ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการ	2.53	1.06	ปานกลาง	3.03	1.19	ปานกลาง	3.18	0.86	ปานกลาง	2.99	0.93	ปานกลาง
2. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้	2.53	0.92	ปานกลาง	3.20	1.12	ปานกลาง	3.20	0.72	ปานกลาง	2.94	0.94	ปานกลาง
3. ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน	2.67	1.04	ปานกลาง	3.07	1.05	ปานกลาง	3.31	0.73	ปานกลาง	2.96	0.95	ปานกลาง
4. การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	2.33	0.72	ปานกลาง	3.13	0.90	ปานกลาง	3.18	0.74	ปานกลาง	2.92	0.93	ปานกลาง
5. มีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคูเชื่อมต่อก่อน้ำทิ้ง	2.60	1.12	ปานกลาง	2.93	1.02	ปานกลาง	3.22	0.79	ปานกลาง	3.04	0.99	ปานกลาง
รวม	2.53	0.89	ปานกลาง	3.07	0.97	ปานกลาง	3.22	0.60	ปานกลาง	2.97	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.49 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการระบายน้ำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนน้อยกว่า 1 ปีมีเจตคติในการบริการมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้งมาก รองลงมาคือการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการและระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่อาศัยสามารถใช้งานได้ดี กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่เกิน 3 ปีมีเจตคติในการบริการระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ดีมาก รองลงมาคือการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีการบำรุงรักษาให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลและระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 3-5 ปี มีเจตคติในการบริการระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้งและระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในบริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้งานได้ดี กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการมีการพัฒนาการระบายน้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยให้ใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุดคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้งมาก รองลงมาคือการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณที่อาศัยมีความเพียงพอต่อความต้องการและระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียในเขตบริเวณของท่านอาศัยทันต่อความต้องการของประชาชน



ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเดคคิตของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีการให้บริการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยครบทุกครัวเรือน	3.13	0.99	ปานกลาง	3.27	1.08	ปานกลาง	3.22	0.97	ปานกลาง	3.26	0.98	ปานกลาง
2. ถึงรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ในสภาพที่ดี	2.47	1.06	ปานกลาง	3.00	1.05	ปานกลาง	3.09	1.04	ปานกลาง	2.94	1.03	ปานกลาง
3. การเก็บรวบรวมและเก็บขนขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูก สุขลักษณะ	2.87	0.64	ปานกลาง	3.07	1.08	ปานกลาง	3.27	0.89	ปานกลาง	3.10	0.91	ปานกลาง
4. เมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและขนขยะมูลฝอย เทศบาลจะดำเนินการทันที	2.73	0.88	ปานกลาง	3.07	1.14	ปานกลาง	3.00	0.98	ปานกลาง	2.93	0.94	ปานกลาง
5. การกำหนดจุดวางถังขยะมีเพียงพอต่อความต้องการ	2.27	0.80	ปานกลาง	2.90	1.32	ปานกลาง	2.98	1.03	ปานกลาง	2.77	1.02	ปานกลาง

4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอย	2.60	0.73	ปานกลาง	3.40	1.24	ปานกลาง	3.31	0.93	ปานกลาง	3.09	0.92	ปานกลาง
รวม	3.68	0.67	ปานกลาง	3.12	0.92	ปานกลาง	3.14	0.82	ปานกลาง	3.01	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.50 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ,ไม่เกิน 3 ปี , 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ,ไม่เกิน 3 ปี , 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ด้านการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ด้านการศึกษา	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเพียงพอ	3.27	0.70	ปานกลาง	3.40	0.97	ปานกลาง	3.56	0.78	ปานกลาง	3.39	0.88	ปานกลาง
2. คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	3.47	0.74	ปานกลาง	3.40	0.86	ปานกลาง	3.58	0.87	ปานกลาง	3.29	0.79	ปานกลาง
3. เทศบาลมีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนเพียงพอ	2.87	0.64	ปานกลาง	3.10	1.03	ปานกลาง	3.18	0.78	ปานกลาง	3.00	0.83	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมทั่วไปของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีความเหมาะสม	3.33	0.48	ปานกลาง	3.13	0.73	ปานกลาง	3.27	0.78	ปานกลาง	3.25	0.72	ปานกลาง
5. โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.20	0.68	ปานกลาง	3.40	0.89	ปานกลาง	3.44	0.76	ปานกลาง	3.19	0.84	ปานกลาง

ด้านการศึกษ	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการด้านการศึกษ	3.53	0.64	ปานกลาง	3.43	0.86	ปานกลาง	3.38	0.89	ปานกลาง	3.27	0.80	ปานกลาง
รวม	3.28	0.51	ปานกลาง	3.31	0.69	ปานกลาง	3.40	0.63	ปานกลาง	3.23	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.51 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

จากตารางที่ 4.52 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี , 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี มีเจตคติในการบริการคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอมาก รองลงมาคือมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่เกิน 3 ปี มีเจตคติในการบริการมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอและมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 3-5 ปีมีเจตคติในการบริการมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมมาก รองลงมาคือ มีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและคุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการมีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนมาก รองลงมาคือ คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอและมีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม



ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านสวนสาธารณะ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ด้านสวนสาธารณะ	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สวนสาธารณะและสถานที่หย่อนใจมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.00	1.13	ปานกลาง	3.03	1.03	ปานกลาง	3.11	0.95	ปานกลาง	3.02	0.95	ปานกลาง
2. สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.40	0.91	ปานกลาง	3.23	0.97	ปานกลาง	3.16	0.90	ปานกลาง	3.24	0.88	ปานกลาง
3. สวนสาธารณะมีการจัดการดูแลบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและสวนสาธารณะเป็นอย่างดี	3.47	0.83	ปานกลาง	3.33	0.88	ปานกลาง	3.36	0.77	ปานกลาง	3.08	0.93	ปานกลาง
4. มีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนเพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชน	3.00	0.93	ปานกลาง	3.00	1.01	ปานกลาง	3.16	0.93	ปานกลาง	3.02	0.98	ปานกลาง
5. มีการจัดการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเป็นสวนสุขภาพอย่างเหมาะสม	3.20	0.86	ปานกลาง	3.07	1.08	ปานกลาง	3.24	0.96	ปานกลาง	3.10	0.91	ปานกลาง

ด้านสาธารณสุขภาวะ	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. มีการจัดดูแลความปลอดภัยภายในสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง	3.07	1.03	ปานกลาง	2.93	1.05	ปานกลาง	3.07	0.92	ปานกลาง	2.78	0.99	ปานกลาง
7. มีการจัดอุปกรณ์บริการสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ เพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม	2.87	0.83	ปานกลาง	3.00	0.98	ปานกลาง	3.13	0.92	ปานกลาง	2.93	0.91	ปานกลาง
รวม	3.14	0.78	ปานกลาง	3.09	0.91	ปานกลาง	3.17	0.75	ปานกลาง	3.02	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.53 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ	3.32	0.76	ปานกลาง	3.41	0.77	ปานกลาง	3.38	0.70	ปานกลาง	3.37	0.68	ปานกลาง
2. ด้านถนนสาธารณะ	3.19	0.70	ปานกลาง	3.17	0.91	ปานกลาง	3.29	0.66	ปานกลาง	3.19	0.72	ปานกลาง
3. ด้านการระบายน้ำ	2.53	0.89	ปานกลาง	3.07	0.97	ปานกลาง	3.22	0.60	ปานกลาง	2.97	0.83	ปานกลาง
4. ด้านการจัดการขยะมูลฝอย	3.65	0.67	ปานกลาง	3.12	0.92	ปานกลาง	3.14	0.82	ปานกลาง	3.01	0.83	ปานกลาง
5. ด้านการศึกษา	3.28	0.51	ปานกลาง	3.31	0.69	ปานกลาง	3.40	0.63	ปานกลาง	3.23	0.63	ปานกลาง
6. ด้านตลาด	3.03	0.74	ปานกลาง	3.21	0.86	ปานกลาง	3.15	0.69	ปานกลาง	2.98	0.61	ปานกลาง

เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน											
	น้อยกว่า 1 ปี			ไม่เกิน 3 ปี			3-5 ปี			มากกว่า 5 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ด้านสวนสาธารณะ	3.14	0.78	ปานกลาง	3.09	0.91	ปานกลาง	3.17	0.75	ปานกลาง	3.02	0.78	ปานกลาง
รวม	3.02	0.56	ปานกลาง	3.20	0.72	ปานกลาง	3.25	0.56	ปานกลาง	3.11	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.54 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนน้อยกว่า 1 ปี มีเจตคติในด้านการจัดการขยะมูลฝอยมาก รองลงมาคือด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านถนนสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่เกิน 3 ปี มีเจตคติในการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านตลาด กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 3-5 ปี มีเจตคติในการบริการด้านการศึกษามาก รองลงมาคือด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านถนนสาธารณะ และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านถนนสาธารณะและด้านสวนสาธารณะ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนคร
หาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.55 แสดงความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านไฟฟ้าสาธารณะ		
1. เสาไฟฟ้าเอนลงมาจะล้ม	1. อยากให้รู้ดูแลทางด้านนี้แก้ไขเรื่องนี้ด้วย เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	14
2. บางจุด บางซอยยังมีความสว่างไม่เพียงพอ อาจเกิดอันตรายต่อประชาชนได้	2. ให้ผู้รับผิดชอบสำรวจทุกซอย เพื่อเพิ่มความสว่างเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดจากพวกที่ไม่มีความปลอดภัย	20
3. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาคัดข้องด้านการไฟฟ้าช้าไปหน่อย เช่น ไฟฟ้าดับ	3. ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการไฟฟ้าดูแลอย่างเพียงพอ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	10
4. ไฟฟ้าบางที่ไม่ติดโดยเฉพาะทางเลียว		25
ด้านถนนสาธารณะ		
1. ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้มีปัญหาด้านการจราจร เป็นอันตรายเป็นอย่างมาก	1. ควรให้ผู้รับผิดชอบช่วยตรวจสอบและปรับปรุงให้ดี เพื่อความปลอดภัยของประชาชน	22
2. มีการซ่อมถนนทั้งเมือง ถนนขรุขระไม่สวยงามและมีอันตรายแก่ผู้ขับขี่	2. ควรเร่งผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการไปอย่างรวดเร็ว	20
3. รถติดหน้าตลาดสด เพราะว่ามีพ่อค้าแม่ค้ามาวางของรายบนถนน	3. ควรจัดสถานที่ให้พ่อค้าแม่ค้าขายอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม	19
4. มีฝาคบรอบคุระบายน้ำชำรุดหลายจุด ทำให้มีคน และรถตกลงไป ทำให้เป็นอันตรายมาก	4. ควรมีการจัดสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	14
5. การสร้างถนนบางจุดยังไม่เสร็จและปล่อยทิ้งไว้ ไม่ยอมทำให้เสร็จ ทำให้เกิดฝุ่นและมลภาวะ	5. ควรมีการควบคุมเกี่ยวกับการทำถนนให้แล้วเสร็จไปเป็นช่วงๆ ก่อน ไปทำสถานที่ใหม่ เพื่อความสะดวกของประชาชน	12

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการระบายน้ำ 1. การทิ้งขยะ ถุงพลาสติก ลงในคูระบายน้ำ ทำให้ท่อน้ำอุดตัน 2. ท่อระบายน้ำบางจุด น้ำไม่ไหล เมื่อมีฝนตกลงมาทำให้มีน้ำท่วมขัง 3. ท่อระบายน้ำมีกลิ่นเหม็น	1. ควรมีมาตรการเกี่ยวกับการทิ้งขยะ 2. ควรให้ผู้รับผิดชอบขุดลอกคูบ่อยๆ โดยเฉพาะช่วงหน้าฝน 3. ควรทำคูระบายน้ำให้ได้มาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำได้ดีมากขึ้น และทำฝาปิดท่อระบายน้ำให้ได้มาตรฐาน เพื่อลดมลภาวะทางอากาศ	24 20 18
ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย 1. ถังขยะมีน้อย ต้องวางถุงใส่ขยะไว้หน้าบ้านดูแล้วไม่สวยงามและมีกลิ่นเหม็น 2. ถังขยะไม่เข้าวางตามซอย-หมู่บ้าน มีแต่บนถนนใหญ่ยากต่อการทิ้งขยะ 3. มีการทิ้งขยะตามข้างถนน หรือที่สาธารณะดูแล้วไม่สวยงาม	1. ควรให้ผู้รับผิดชอบเพิ่มการเก็บขยะตามถนนให้มากขึ้น 2. จัดให้มีถังขยะให้มากขึ้น อาจเป็นแบบโปร่งใส เพื่อความปลอดภัยของประชาชน 3. ควรทำโรงงานแยกขยะ	18 16 11
ด้านการศึกษา 1. เด็กที่มีความยากจนไม่ได้รับการศึกษา 2. ทุนการศึกษาน้อย 3. โรงเรียนของรัฐ สื่อการเรียนการสอนไม่ทันสมัย	1. ให้ผู้รับผิดชอบงานด้านนี้ เข้ามาดูแลเด็กที่มีฐานะยากจน ให้ได้มีโอกาสได้รับการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง 2. ควรจัดหาทุนการศึกษาให้กับเด็กที่เรียนดี ความประพฤติดี เพื่อเป็นการให้กำลังใจเด็ก และเพื่อให้เด็กที่ยากจนได้มีโอกาสได้รับการศึกษามากขึ้น	25 23 21

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านตลาด		
1. ตลาดไม่สะอาด	1. ควรให้ผู้รับผิดชอบเข้ามาดูแลด้านความสะอาดให้มากขึ้น	40
2. ตลาดบางแห่งทำให้การจราจรติดขัด มีการจอดรถซ้อนคันไม่เป็นระเบียบ เกิดอันตรายบ่อยครั้งมาก	2. ควรจัดสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบ	30
3. คุณภาพของสินค้าในตลาดไม่ได้มาตรฐาน	3. ควรมีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าโดยเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	27
	4. อยากให้มีการจัดทำโครงการรณรงค์เรื่องการรักษาความสะอาดในตลาด	
ด้านสวนสาธารณะ		
1. สวนสาธารณะมีน้อยเกินไป	1. ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อน สถานที่ออกกำลังกาย สนามเด็กเล่นให้มากขึ้น	25
2. การรักษาความปลอดภัยมีน้อย	2. ควรมีจุดรักษาความปลอดภัยที่ดี และปลอดภัยสำหรับผู้มาพักผ่อนหย่อนใจ	20
3. สวนสาธารณะสำหรับเด็กเล่นมีน้อย	3. ควรจัดแต่งพื้นที่ในสวนสาธารณะให้ดูแล้วหน้าเข้าไปพักผ่อน	15
4. มีสวนสาธารณะบางแห่งไม่กล้าเข้าไปนั่ง เพราะไม่มีการดูแลทำให้ผู้รำกมาก	4. ควรเพิ่มถังขยะในสวนให้มากขึ้น หรือไม่ก็ให้มีเจ้าหน้าที่ไปดูแลรักษาความสะอาดให้มากขึ้น	11
5. ถังขยะมีน้อย ทำให้ผู้ที่เข้าไปนั่งทิ้งขยะไม่เป็นที่		10

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปัญหาด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ไฟฟ้าบางที่ไม่ติดโดยเฉพาะทางเลี้ยว มีจำนวนความถี่มากที่สุด รองลงมาคือบางจุดบางซอยยังมีความสว่างไม่เพียงพออาจเกิดอันตรายต่อประชาชน ปัญหาด้านถนนสาธารณะ พบว่า ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้มีปัญหาด้านการจราจร เป็นอันตรายเป็นอย่างมาก มีจำนวนความถี่มากที่สุด รองลงมาคือมีการซ่อมถนนทั้งเมือง ถนนขรุขระไม่สวยงามและมีอันตรายแก่ผู้ขับขี่ ปัญหาด้านการระบายน้ำ พบว่า มีการทิ้งขยะ ดูกพลาสติก ลงในกระบายน้ำทำให้ท่อน้ำอุดตัน มีจำนวนความถี่มากที่สุด รองลงมาคือท่อระบายน้ำบางจุด น้ำไม่ไหล เมื่อมีฝนตกลงมาทำให้มีน้ำท่วมขัง ปัญหาด้านการกำจัดขยะมูลฝอย พบว่าถึงขยะมีน้อย ต้องวางถุงใส่ขยะไว้หน้าบ้านแล้วไม่สวยงามและมีกลิ่นเหม็น มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ถึงขยะไม่มีวางตามซอย-หมู่บ้าน มีแต่บนถนนใหญ่ยากต่อการทิ้ง ปัญหาด้านการศึกษา พบว่า เด็กที่มีความยากจนไม่ได้รับการศึกษา มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือทุนการศึกษาน้อย ปัญหาด้านตลาด พบว่า ตลาดไม่สะอาด มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ตลาดบางแห่งทำให้การจราจรติดขัดมีการจอดรถซ้อนคันไม่เป็นระเบียบเกิดอันตรายบ่อยครั้งมาก ปัญหาด้านสวนสาธารณะ พบว่า สวนสาธารณะมีน้อยเกินไป มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาความปลอดภัยมีน้อย



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยวิธีการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 157,178 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้มาใช้บริการในสำนักทะเบียนเทศบาลนครหาดใหญ่ ในระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2550 ถึง เดือนตุลาคม 2550 รวมระยะเวลา 6 เดือน โดยเฉลี่ยเดือนละ 1,716 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้วิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด และปลายเปิด โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเองซึ่งแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choice) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

1. การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ
2. การบริการด้านถนนสาธารณะ
3. การบริการด้านการระบายน้ำ
4. การบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอย

5. การบริการด้านตลาด
6. การบริการด้านการศึกษา
7. การบริการด้านสวนสาธารณะ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด (Open ended) เกี่ยวกับการบริการ ทั้ง 7 ด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และน้อยที่สุดคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 125 คน และน้อยที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุดคือ รับราชการและรับจ้างทั่วไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และน้อยที่สุดมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 และน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

2. กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า เพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือ ด้านถนนสาธารณะและด้านการศึกษา ส่วนเพศหญิงมีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษา และด้านถนนสาธารณะ

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ต่ำกว่า 30ปี, 30-40 ปีและ 41-50 ปี มีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษา และด้านถนนสาธารณะ ส่วนกลุ่ม

ตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีเจตคติต่อการให้บริการด้านการศึกษามาก รองลงมาคือ ด้านถนน สาธารณะ และด้านไฟฟ้าสาธารณะ

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา, และปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา มีเจตคติต่อการให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมาก รองลงมาคือด้านการศึกษา และ ด้านถนนสาธารณะ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีเจตคติต่อการให้บริการด้านการศึกษามาก รองลงมาคือ ด้านถนนสาธารณะ และด้านไฟฟ้าสาธารณะ

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

6. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า รายได้รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และมากกว่า 15,000 ขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

7. กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน น้อยกว่า 1 ปี ไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

8. สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนได้เสนอแนะดังนี้

8.1 ปัญหาด้านไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ไฟฟ้าบางที่ไม่ติดโดยเฉพาะทางเลี้ยว มีจำนวนความถี่มากที่สุด รองลงมาคือบางจุดบางซอยยังมีความสว่างไม่เพียงพออาจเกิดอันตรายต่อประชาชน มีข้อเสนอแนะคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการไฟฟ้า

8.2 ปัญหาด้านถนนสาธารณะ พบว่า ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้มีปัญหาด้านการจราจร เป็นอันตรายเป็นอย่างมาก มีจำนวนความถี่มากที่สุด รองลงมาคือมีการซ่อมถนนทั่ว

เมือง ถนนขรุขระไม่สวยงามและมีอันตรายแก่ผู้ขับขี่ มีข้อเสนอแนะคือควรให้ผู้รับผิดชอบช่วยตรวจสอบและปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

8.3 ปัญหาด้านการระบายน้ำ พบว่า มีการทิ้งขยะ ถุงพลาสติก ลงในคูระบายน้ำทำให้ท่ออุดตัน มีจำนวนความถี่มากที่สุด รองลงมาคือท่อระบายน้ำบางจุด น้ำไม่ไหล เมื่อมีฝนตกลงมาทำให้มีน้ำท่วมขัง มีข้อเสนอแนะคือ ควรมีมาตรการเกี่ยวกับการทิ้งขยะและควรให้ผู้รับผิดชอบขุดลอกคูบ่อยๆ โดยเฉพาะช่วงหน้าฝน

8.4 ปัญหาด้านการกำจัดขยะมูลฝอย พบว่าถังขยะมีน้อย ต้องวางถุงใส่ขยะไว้หน้าบ้านดูแล้วไม่สวยงามและมีกลิ่นเหม็น มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ถังขยะไม่มีวางตามซอย-หมู่บ้าน มีแต่บนถนนใหญ่ยากต่อการทิ้ง มีข้อเสนอแนะคือ ควรให้ผู้รับผิดชอบเพิ่มการเก็บขยะตามถนนให้มากขึ้น และจัดให้มีถังขยะมากขึ้น

8.5 ปัญหาด้านการศึกษา พบว่า เด็กที่มีความยากจน ไม่ได้รับการศึกษา มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือทุนการศึกษาน้อย มีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดหาทุนการศึกษาให้แก่เด็กที่ยากจน เรียนดี ความประพฤติดี เพื่อให้เด็กที่ยากจนได้มีโอกาสรับการศึกษามากขึ้น

8.6 ปัญหาด้านตลาด พบว่า ตลาดไม่สะอาด มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ตลาดบางแห่งทำให้การจราจรติดขัดมีการจอดรถซ้อนกันไม่เป็นระเบียบเกิดอันตรายบ่อยครั้งมาก มีข้อเสนอแนะคือ ควรให้ผู้รับผิดชอบเข้ามาดูแลด้านความสะอาดให้มากขึ้นและจัดสถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบ

8.7 ปัญหาด้านสวนสาธารณะ พบว่า สวนสาธารณะมีน้อยเกินไป มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาความปลอดภัยมีน้อย มีข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อน สถานที่ออกกำลังกาย ให้มากขึ้น และเพิ่มจุดรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้มาพักผ่อนและออกกำลังกาย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า เพศชายมีเจตคติต่อการให้บริการในด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านถนนสาธารณะ และด้านการศึกษา ส่วนเพศหญิง พบว่ามีเจตคติต่อการให้บริการในด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านถนนสาธารณะ เนื่องจาก ไฟฟ้ามีความจำเป็นในการเดินทางในเวลากลางคืนมากที่สุด จึงทำให้ประชาชนให้ความสำคัญในด้านไฟฟ้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **นิพนธ์ คำพา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า “ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้

การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ทัศนคติไม่ดีต่อการทำงานของข้าราชการ วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากขึ้น และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้แก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับอำเภอมากขึ้น

2. ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีเจตคติที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีเจตคติต่อการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการศึกษาและด้านถนนสาธารณะ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อการบริการด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านถนนสาธารณะและด้าน ไฟฟ้าสาธารณะเนื่องจาก อายุต่ำกว่า 30 ปี จนถึง 50 ปี ยังเป็นวัยที่สามารถเดินทางออกไปไหนมาไหนได้อย่างสะดวก และมีโอกาสได้เดินทางตอนกลางคืนจึงให้ความสำคัญกับไฟฟ้าสาธารณะมาก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป เป็นวัยที่ไม่เดินทางไปไหนมาไหนมากนักจึงให้ความสำคัญไฟฟ้าน้อย แต่ให้ความสำคัญกับการศึกษามากเพราะต้องการให้บุตรหลานมีการศึกษาเพื่อใช้ในอนาคตต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **สุนทร อภิรักษ์กิติ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องเจตคติและปัญหาของราษฎรเกี่ยวกับการไม่มีส่วนเป็นเจ้าของในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสุขาภิบาลปะนาเระ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วราษฎรในเขตสุขาภิบาลปะนาเระ มีเจตคติต่อการมีและใช้ส่วนในเชิงลบ ถึงแม้จะปรากฏว่าราษฎรที่มีการศึกษาสูง และฐานะดีจะมีเจตคติในเรื่องส่วนดีกว่าผู้มีการศึกษาน้อย และรายได้ก็ตาม

3. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีเจตคติต่อการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านตลาด กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีเจตคติในการบริการด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านถนนสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา มีเจตคติต่อการบริการด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้าน ไฟฟ้าสาธารณะและด้านถนนสาธารณะ และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีเจตคติต่อการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านถนนสาธารณะและด้านการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความจำเป็นต้องดำรงชีวิตด้วยการทำงานและการอุปโภคบริโภค จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับไฟฟ้าสาธารณะเพื่อใช้ในการเดินทางและอำนวยความสะดวกใน

เวลากลางคืน ถนนที่ใช้ในการสัญจร ตลาดที่จับจ่ายใช้สอยเครื่องอุปโภคบริโภค และการศึกษาที่ทุกคนต้องมี จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มให้ความสำคัญเรื่องเหล่านี้มากกว่าในด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **รุจ เลาหเพ็ญแสง** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร เพื่อศึกษาทัศนคติและปัญหาของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ในระดับดีมากเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์ฯ บัตรโทรศัพท์ และราคาของบัตรโทรศัพท์ฯ ส่วนทัศนคติต่อโทรศัพท์สาธารณะทางด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรน่าใช้เพราะทันสมัยมากกว่าเหตุผลอื่น และควรติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มบริเวณป้ายรถเมล์หรือทางเท้า และพบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านจำนวนเครื่องฯ ไม่เพียงพอ บัตรโทรศัพท์หาซื้อยากและการขาดการประชาสัมพันธ์

4. ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ, ลูกจ้างเอกชน, ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและอื่นๆ มีเจตคติต่อการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษา และด้านถนนสาธารณะ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีเจตคติต่อการบริการด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านถนนสาธารณะ เนื่องจากประชาชนโดยส่วนมากมีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด รองลงมาคือลูกจ้างเอกชน ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่ต้องเดินทางกลับบ้านเป็นเวลากลางคืนเป็นส่วนมาก จึงให้ความสำคัญกับไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจะให้ความสำคัญกับการศึกษามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **สุนทร อุตริภักดิ์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง เจตคติและปัญหาของราษฎรเกี่ยวกับการไม่มีส่วนเป็นเจ้าของในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสุขาภิบาลปะนาเระ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วราษฎรในเขตสุขาภิบาลปะนาเระ มีเจตคติต่อการมีและใช้ส่วนในเชิงลบ ถึงแม้จะปรากฏว่าราษฎรที่มีการศึกษาสูง และฐานะดี จะมีเจตคติในเรื่องส่วนดีกว่าผู้มีการศึกษาค่ำ และรายได้ก็ตาม

5. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเจตคติต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาทและ 10,001-15,000 บาท มีเจตคติต่อการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านถนนสาธารณะ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป มีเจตคติต่อการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านถนนสาธารณะและด้านการศึกษา เนื่องจาก ไฟฟ้า ถนน การศึกษา มีความสำคัญในการประกอบอาชีพ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านถนน

สาธารณะและด้านการศึกษามากกว่าด้านอื่นๆ ที่เทศบาลได้จัดมาให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **นิพนธ์ คำพา** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า “ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตราค่าตั้งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอทำให้ทัศนคติไม่คิดต่อการทำงานของข้าราชการ วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้แก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติในการทำงานของข้าราชการ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และให้นายอำเภอให้ความสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับอำเภอมากขึ้น

6. ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีเจตคติที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนน้อยกว่า 1 ปี มีเจตคติต่อการบริการด้านการจัดการขยะมูลฝอยมากที่สุด รองลงมาคือด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่เกิน 3 ปี มีเจตคติในการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษา และด้านตลาด กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลา 3-5 ปี มีเจตคติต่อการบริการด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านไฟฟ้าสาธารณะและด้านถนนสาธารณะ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมีเจตคติต่อการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะมากที่สุด รองลงมาคือด้านการศึกษาและด้านถนนสาธารณะ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งเป็นเวลาที่น้อยมาก จึงทำให้เกิดการกังวลในเรื่องการจัดการขยะมูลฝอยมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาอาศัยระหว่าง 1-5 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญกับไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **สุนทร ฤทธิภักดี** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง เจตคติและปัญหาของราษฎรเกี่ยวกับการไม่มีส่วนเป็นเจ้าของตนเองในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสุขาภิบาลปะนาเระ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วราษฎรในเขตสุขาภิบาลปะนาเระ มีเจตคติต่อการมีและใช้ส่วนในเชิงลบ ถึงแม้จะปรากฏว่าราษฎรที่มีการศึกษาสูง และฐานะดี จะมีเจตคติในเรื่องส่วนดีกว่าผู้มีการศึกษาน้อย และรายได้น้อยก็ตาม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาในระดับปานกลาง แต่ประชาชนมักให้ความสำคัญกับไฟฟ้า สาธารณะ ถนนสาธารณะ การศึกษา ตลาด มาก เพราะสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต เช่น ไฟฟ้าสาธารณะซึ่งมีความจำเป็นในการเดินทางในยามวิกาล ถนนใช้สัญจรไปมา การศึกษาเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองและมีผลต่อการทำงานในอนาคต และตลาดที่ซื้อหาเครื่องอุปโภคและบริโภค ซึ่งที่กล่าวมาล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ดังนั้น เทศบาลควรดำเนินการดังนี้

1. ด้านไฟฟ้า ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการไฟฟ้าอย่างเพียงพอ และซ่อมแซมไฟฟ้าที่ใช้งานไม่ได้ให้ใช้ได้
2. ด้านถนนสาธารณะ ควรตรวจสอบและปรับปรุงให้ดี เพื่อความปลอดภัยของประชาชน และควรมีการควบคุมเกี่ยวกับการทำถนนให้แล้วเสร็จไปเป็นช่วงๆ ก่อนไปทำสถานที่ใหม่เพื่อความสะดวกของชุมชน
3. ด้านการศึกษา ควรจัดหาทุนการศึกษาให้กับเด็กที่เรียนดี ความประพฤติดี เพื่อให้เด็กที่ยากจนได้เรียนหนังสือ
4. ด้านตลาด ควรให้ผู้มีรับผิดชอบเข้ามาดูแลด้านความสะอาดให้มากขึ้นและตรวจสอบมาตรฐานของสินค้าโดยเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้ดังนี้

1. ควรศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เปรียบคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับเชิงปริมาณ
2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลอื่นๆ ที่ยังไม่มี การวิจัย

บรรณานุกรม

1. หนังสือทั่วไป

- โกวิทช์ พวงงาม. **คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2546.
- เชิดศักดิ์ โมวาสินธุ์. **การจัดทัศนคติและบุคลิกภาพ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2520.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. **การวัดและการวิจัยเจตคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, 2530.
- เดโช สวานานนท์. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ป.พิศนาคะการพิมพ์, 2514.
- ทองอาน พาไทสง. **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของเทศบาลและเมืองพัทยา**. กรุงเทพมหานคร, 2545.
- _____ . **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจ.พรินติ้ง. พิมพ์ครั้งที่ 1, 2549.
- ชเนศ เจริญเมือง. **100 ปี ของการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง, 2539.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. **ทิศทางการปกครองของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2545.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. **การปกครองท้องถิ่นไทยตามรัฐธรรมนูญ ทุทธศักราช 2540**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2545.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนและพฤติกรรมอนามัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : พีรพัชรา, 2526.
- ปรีชา เรืองจันทร์. **เทคนิคการบริการให้ประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร : เทศบาลภิบาล, 2537.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์พัฒนาหลักสูตร จำกัด, 2534.
- พิสนุ ฟองศรี. **วิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : เข็มฟ้าการพิมพ์, 2549.
- ไพบูลย์ ช่างเรียน. **สารานุกรมศัพท์ทางสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2526.

ไพศาล หวังพาณิชย์. **วิธีวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.

ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์สุทรไพศาล. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุทรไพศาล, 2545.

เมธี ครองแก้ว. **เศรษฐศาสตร์สวัสดิการและสิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพมหานคร : นำงการพิมพ์, 2529.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 144 ตอนที่ 55 ก.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร : เทศบาลภิบาล, 2537.

สงศรี ชมภูวงศ์. **การวิจัย**. นครศรีธรรมราช : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.

สมบูรณ์ เดชสมบูรณ์สุข. **ความรู้และหลักการปฏิบัติงานของเทศบาล**. กรุงเทพมหานคร : มปท. 2545.

สมิต ัสชญกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, 2542.

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, 2543.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงาน. **บริการดีมีผลอย่างไร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนาเพลส จำกัด, 2547.

โสภา ชูพิศุทธ์ชัย. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศาสนา, 2518.

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542**.

อารีย์ วงศ์อารยะ. **หลักการบริหารงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ**. เทศบาลภิบาล ปีที่ 91 ฉบับที่ 3. มีนาคม 2533.

2. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และงานวิจัย

เจต เศรษฐ์พสุธาคล. **การเมืองและนโยบายการปกครองท้องถิ่น. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : เลข, 2548.

ชาญชัย สังข์ศิลป์ชัย. **ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอหงส์". สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2547.

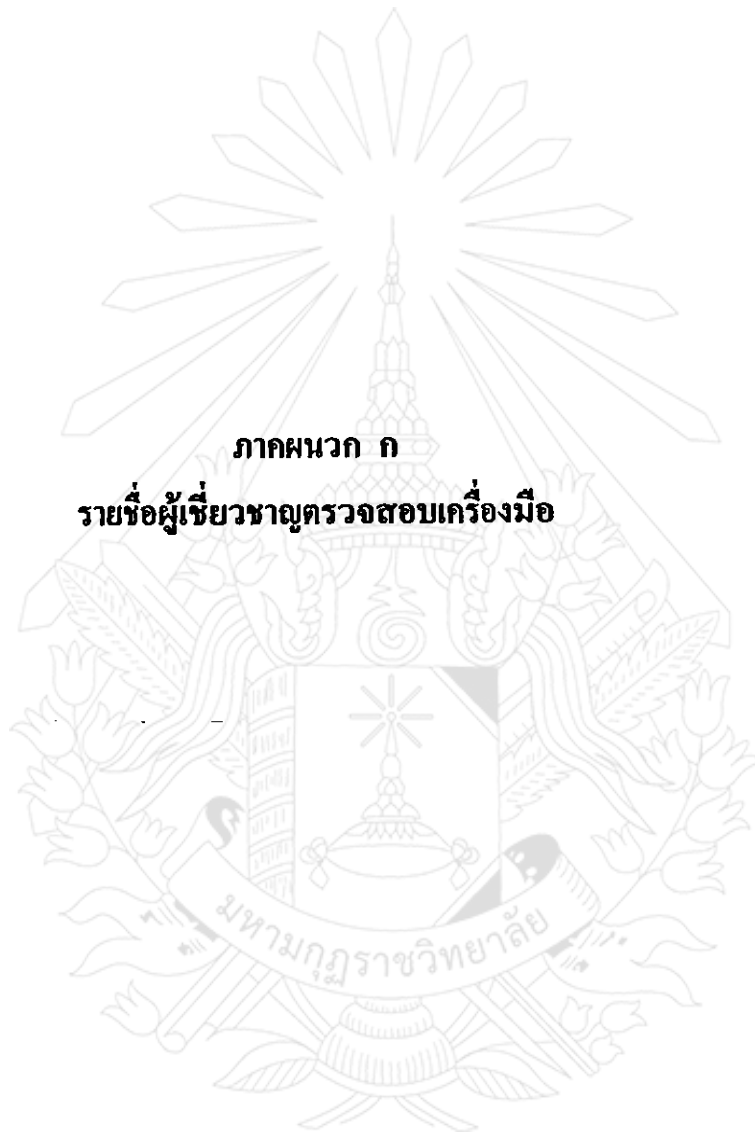
- ณรงค์ รัชทายศ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด ยโสธร”. **วารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์, 2542.
- นิพนธ์ คำพา. “ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการ ให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ”. **ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- นิรันดร์ รัตนพงษ์. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกล ชนบทขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ศึกษากรณีการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ทางไกลชนบทในพื้นที่จังหวัดสตูล”. **วารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543.
- ปิยะ อุทาโย. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจ”. **วิทยานิพนธ์พัฒนา บริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ปริมพร อัมพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของชาว กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน”. **ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒน บริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2528.
- พ.ต.ท. บุญมา แสงกล้า. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ฉบับปัจจุบัน”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549.
- ขงยุทธ กิมคม. “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี”. **วารนิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2545.
- ขงยุทธ นาทะชัย. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การ บริหารส่วนตำบลไชยมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช”. **วารนิพนธ์ศาสตร ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2549.
- รุจ เลาหเพ็ญแสง. “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร”. **ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.
- ศักดิ์ ธานี. “ปัญหาและมาตรการการจัดการขยะของเทศบาลเชียงใหม่”. **การค้นคว้าอิสระรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- สมทรง รักเกตุ. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัด พัทลุง”. **รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2538.

- ธานีศ พึ่งพรชัย. “การมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”. **วารนิพนธ์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2550.
- สุนทร ฤทธิภักดี. “เจตคติและปัญหาของราษฎรเกี่ยวกับการไม่มีส่วนเป็นของตนเองในจังหวัดปัตตานี”. **เอกสารเชิงวิชาการ ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์, 2537.
- อนันต์ ปู่ชู. “ความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างของกรมการปกครองส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่”. **การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตราจารย์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผศ.เดือน พรหมมาศ

การศึกษา รัฐศาสตร์บัณฑิต สุโขทัยธรรมมาธิราช
 รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา
 อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

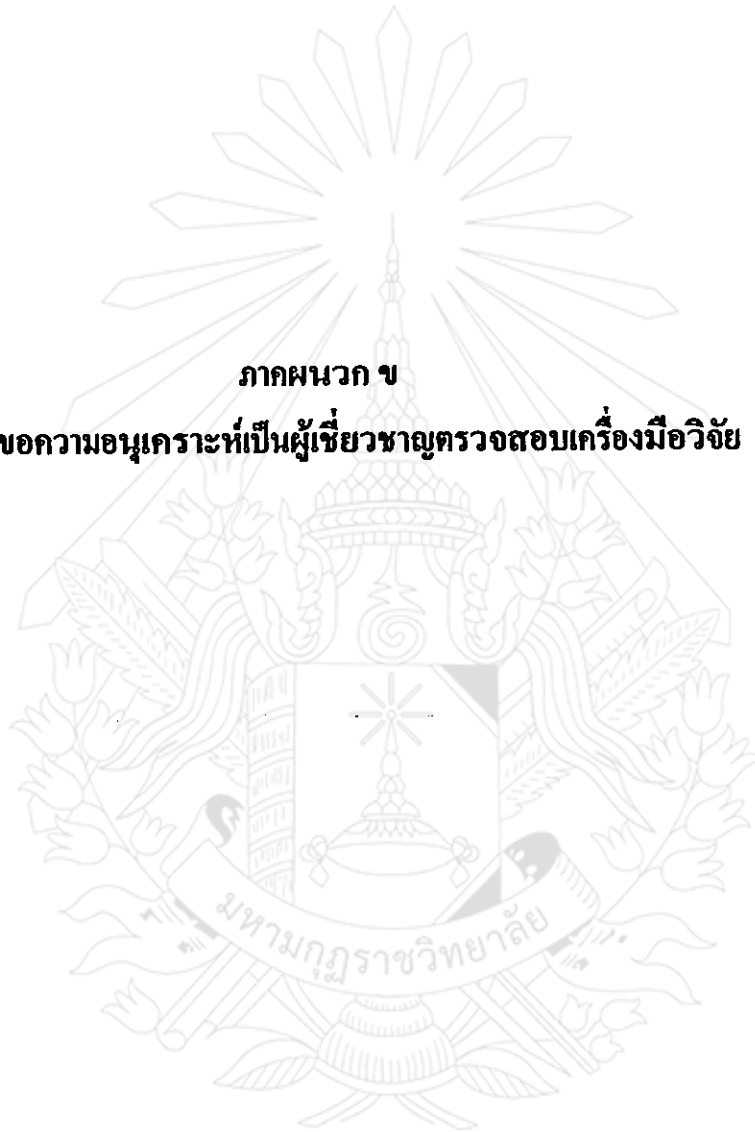
2. อาจารย์อัจฉรา จันทเสนาะ

การศึกษา LL.B. BUSINESS LAW ASSUMPTION UNIVERSITY
 LL.M. LOW INDEVELOPMENT UNIVERSITY OF WARWICK
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

3. นายสมศักดิ์ จันทรัฐ

การศึกษา นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนิด้า
ตำแหน่งปัจจุบัน นักบริหารงานทั่วไป 8 สำนักปลัด เทศบาลนครหาดใหญ่

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย





มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา
วัดมณีมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/๐๕๖๕

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร ผศ.เดือน พรหมเมศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด.

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด.

ด้วยนางสมศิลป์ สายสาครเศศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมี ศ.อำนาจ ยัสโยธา เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา และนายบุญส่ง ทองเอียง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ทางมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า ผศ.เดือน พรหมเมศ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ในทางด้านภาษาเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษา ตรวจสอบโครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วยและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(Signature)

(พระครูนิพิฐสมาจาร(ดร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา
วัดมัทธิมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/๐๕๖๘

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร อาจารย์อัจฉรา จันทน์เสนะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างสารนิพนธ์	จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมศิลป์ สายสาครเรศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมี ศ.อำนวยการ ชัยโยธา เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา และนายบุญส่ง ทองเอียด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ทางมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า อาจารย์อัจฉรา จันทน์เสนะ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ในทางด้านรัฐศาสตร์เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาขา ตรวจสอบโครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วยและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

๙๙

(พระครูนิพัทธ์สมาจาร(ดร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา

วัดมณีมาวาสวรวิหาร ถนนไทรบุรี ตำบลบ่อยาง

อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ที่ ศธ ๖๐๑๔(๒.๒)/๐๕๖๘

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ของความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เจริญพร อาจารย์สมศักดิ์ จันทร์ชู

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างสารนิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางสมศิลป์ สายสาครเรศ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสโกราช ศูนย์การศึกษาสงขลา กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นสารนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมี ศ.อำนวยการ ชัยโยธา เป็นประธานอาจารย์ที่ปรึกษา และนายบุญส่ง ทองเอียง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งโครงร่างสารนิพนธ์ได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว

ทางมหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า อาจารย์อัจฉรา จันทร์เสนาะ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ในทางด้านรัฐศาสตร์เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาขา ตรวจสอบ โครงสร้างของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วยและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

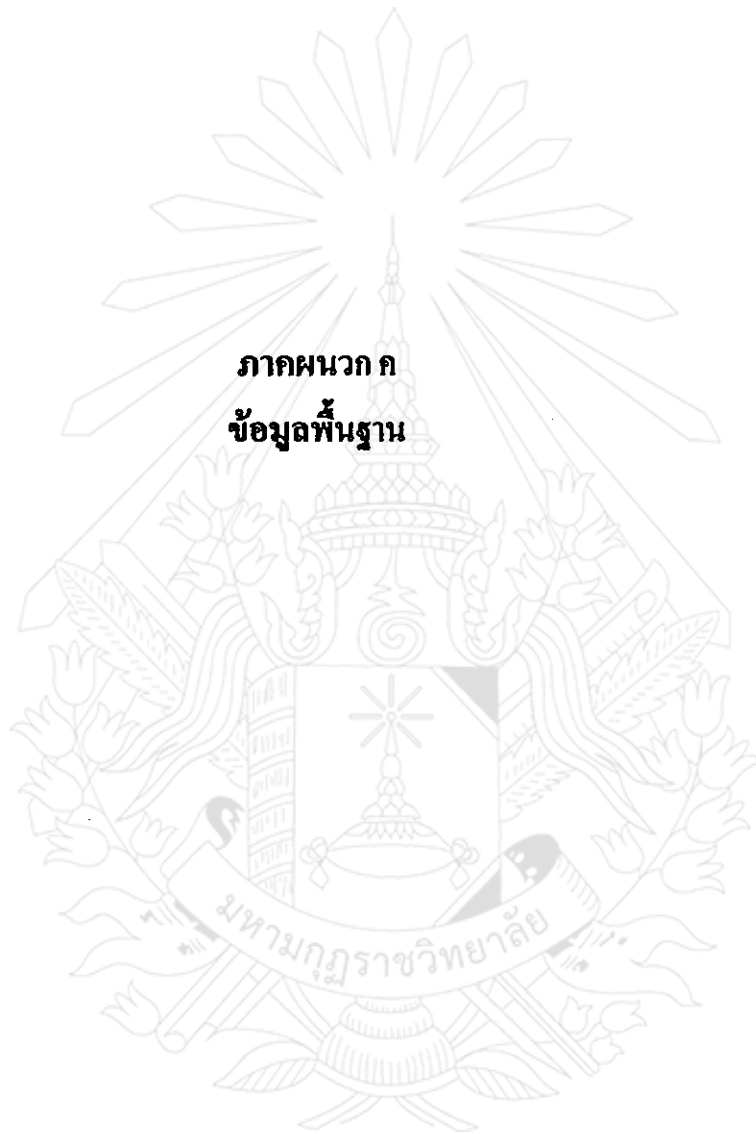
ขอเจริญพร

x๖๘

(พระครูนิพัทธ์สมาจาร(ดร.))

หัวหน้าศูนย์การศึกษาสงขลา

ภาคผนวก ก
ข้อมูลพื้นฐาน



ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครหาดใหญ่

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลนครหาดใหญ่ มีประวัติและมีวิวัฒนาการมาอย่างน่าสนใจยิ่ง จากหมู่บ้านเล็กๆ ที่มีชื่อว่า โลกเสม็ดชุมชน ในปี พ.ศ. 2428 ในพื้นที่ป่ากร้าง มีทั้งหนอง คลอง บึง ประชาชนตั้งบ้านเรือนอยู่ห่างๆ กัน บนที่ดอน หรือ โลก ในภาษาถิ่นใต้ และประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางเก็บหาของป่าและเกษตรกรรม

ต่อมาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) พระองค์ได้โปรดฯ ให้กระทรวงคมนาคมประกาศเวนคืนที่ดินในบริเวณหมู่บ้านนี้ส่วนหนึ่งเพื่อก่อสร้างทางรถไฟผ่านไปยังบ้านป่าดงเบขาร์ แหลมมาลาญ เมื่อมีโครงการก่อสร้างทางรถไฟขึ้นมาแล้ว จึงได้มีประชาชนจากต่างถิ่นอพยพเข้ามารับจ้างก่อสร้างทางรถไฟและประกอบอาชีพอื่นๆ ซึ่งต่อมาผู้รับเหมาก่อสร้างทางรถไฟรายหนึ่งเห็นความสำคัญของพื้นที่ที่ก่อสร้างเป็นชุมทางรถไฟ จึงได้จับจองที่ดินไว้เป็นจำนวนมาก และชักชวนชาวบ้านให้ร่วมกันหักล้างถางพงเพื่อสร้างเป็นชุมชนเมืองขึ้นมา และทางราชการก็ได้เข้าไปจัดให้มีหน่วยงานขึ้นในชุมชนนั้นเพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในสิ่งที่เป็นความจำเป็นพื้นฐานของชุมชน รวมทั้งความต้องการพัฒนาและบำรุงท้องที่ให้เจริญก้าวหน้าก่อนจะยกฐานะท้องถิ่น ต่อมาทางราชการได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นสุขาภิบาลหาดใหญ่ ตามประกาศใช้พระราชบัญญัติสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2471 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2471

ต่อมาสุขาภิบาลหาดใหญ่ได้เจริญขึ้นตามลำดับ จำนวนประชากรหนาแน่นขึ้นและกิจการค้าเจริญก้าวหน้า กระทรวงมหาดไทยจึงได้ประกาศพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตามลำดับดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้ยกฐานะตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีสภาพเป็นสุขาภิบาลหาดใหญ่ ขึ้นเป็นเทศบาลตำบลหาดใหญ่ โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2478 และประกาศใช้เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2478 มีเนื้อที่ทั้งหมด 5 ตารางกิโลเมตร

2. เทศบาลเมือง ได้ยกฐานะเทศบาลตำบลหาดใหญ่ ขึ้นเป็นเทศบาลเมืองหาดใหญ่ ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2492 และประกาศใช้เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2496

ต่อมาท้องที่ในเทศบาลได้เจริญขึ้น มีประชากรอยู่หนาแน่น เพื่อประโยชน์ในการบริการและทำนุบำรุงท้องถิ่น จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองหาดใหญ่ จากเนื้อที่เดิม 5 ตารางกิโลเมตร เป็นเนื้อที่ 8 ตารางกิโลเมตรได้ประกาศในพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2504 และขยายเนื้อที่จาก 8 ตารางกิโลเมตร เป็น 21 ตารางกิโลเมตร เมื่อวันที่ 13 เมษายน 2520

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งพื้นที่เป็น 14 เขต 197เขตย่อย 47,187 แปลง จำนวนอาคาร 36,200 หลัง จำนวนป่า 27,028 ป่า และจำนวนใบอนุญาต 2,576 ราย (สำรวจเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2538)

3. เทศบาลนคร ได้ยกฐานะเทศบาลเมืองหาดใหญ่ ขึ้นเป็นเทศบาลนครหาดใหญ่ ตามพระราชกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก. ลงวันที่ 24 กันยายน 2538 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538

สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง

เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ระหว่างเส้นลองจิจูด 100 องศา 01 ลิปดา ถึงเส้นลองจิจูดที่ 101 องศา 06 ลิปดาตะวันออก และเส้นละติจูดที่ 6 องศา 17 ลิปดา ถึงเส้นละติจูดที่ 7 องศา 56 ลิปดาเหนือ

ขนาดพื้นที่

เทศบาลนครหาดใหญ่ มีพื้นที่ 21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณร้อยละ 3.18 ของพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ (อำเภอหาดใหญ่มีเนื้อที่ 660 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณ 0.30 ของพื้นที่จังหวัดสงขลา (จังหวัดสงขลามีเนื้อที่ 7,150 ตารางกิโลเมตร) และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามเส้นทางรถไฟ 945 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินประมาณ 1,125 กิโลเมตร ตามทะเล ประมาณ 755 กิโลเมตร และทางเครื่องบิน ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 10 นาที

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อทางรถไฟไปกรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	ขนานทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 407
ทิศตะวันตก	ติดต่อกลองต้าและคลองอู่ตะเภา
ทิศใต้	ติดต่อทางรถไฟไปสู่ โหง โกล- ลก และคลองอู่ตะเภา

ลักษณะภูมิประเทศ

นครหาดใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาที่มีภูเขาคอหงส์ ซึ่งสูงประมาณ 350 เมตร ทอดด้วยยาวขนานอยู่ทางทิศตะวันออก และมีคลองอู่ตะเภาเป็นลำน้ำสำคัญไหลมาจากอำเภอสะเดาทางด้านใต้ขนานอยู่ทางทิศตะวันตก ระยะห่างประมาณ 8-10 กิโลเมตร

พื้นที่ซึ่งเอียงลาดจากทิศตะวันออกมาทางทิศตะวันตกตลอดแนวความยาว ส่วนทางด้านทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มกว้างทอดตัวไปจนจบทะเลสาบสงขลาซึ่งอยู่ห่างจากชานเมืองไปประมาณ 18 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศเช่นนี้ทำให้นครหาดใหญ่ต้องประสบปัญหาอุทกภัยอยู่เสมอทางซีก

ตะวันตก จากปริมาณน้ำที่ไหลบ่ามาจากทิศใต้และทิศตะวันออกเพื่อลงสู่ทะเลสาบทางด้านเหนือ แนวทางรถไฟที่ผ่านกลางเมืองตามแนวเหนือใต้ และถนนสายสำคัญหลายสายเป็นคั่นยกสูงทำให้น้ำไหลผ่านไปได้อย่าง ปัญหา น้ำท่วมขังจึงเป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งของเทศบาลนครหาดใหญ่

ทางด้านรูปแบบของเมืองนครหาดใหญ่ ประกอบด้วยพื้นที่เมืองที่แบ่งออกเป็นสองซีก ด้วยเส้นทางรถไฟแนวเหนือใต้คล้ายกับกรุงเทพมหานครที่แบ่งเป็นสองซีกด้วยแม่น้ำเจ้าพระยา ความเจริญส่วนใหญ่จะอยู่ซีกด้านตะวันออกโดยมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่เมืองทั้งหมด และร้อยละ 90 ของประชากรอาศัยอยู่ทางด้านนี้ของเมือง ซีกด้านตะวันตกของเมืองที่มีความเจริญน้อยกว่า เพราะข้อจำกัดทางพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่มบนตระพังแม่น้ำของคลองอู่ตะเภา และมีข้อจำกัดด้านเส้นทางเพราะมีถนนหลักอยู่เพียงสามสาย คือถนนราษฎร์ยินดี ถนนเพชรเกษม และถนนราษฎร์อุทิศ และที่สำคัญคือมีจุดข้ามทางรถไฟไปเชื่อมตัวเมืองซีกตะวันออกเพียง 3 จุดเท่านั้น จึงทำให้การติดต่อระหว่างกันมีน้อย ความเจริญจึงเกิดได้ยาก

โดยขนาดและลักษณะนครหาดใหญ่เป็นเมืองที่มีขนาดกะชับตัว (Compact) มาก โดยมีศูนย์กลางเมืองแห่งเดียวขนาดกว้างประมาณ 1 กิโลเมตร ยาวประมาณ 4 กิโลเมตร ตั้งอยู่ประชิดทางรถไฟ พื้นที่เมืองส่วนใหญ่ขยายตัวมาทางทิศตะวันออกมาเกาะอยู่สองฟากของ ถนนกาญจนวนิช ที่เป็นทางหลวงเส้นเดียวที่ผ่านเมือง เชื่อมเมืองสงขลาทางทิศเหนือและประเทศมาเลเซียทางทิศใต้ ทางใต้มีชุมชนเกษตรกรรมขนาดประมาณ 15,000 คน ชื่อบ้านพรุ ตั้งอยู่ระยะห่างจากศูนย์กลางนครหาดใหญ่ประมาณ 10 กิโลเมตร โดยเชื่อมกันด้วยทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 4 และทางรถไฟสายใต้

ทางด้านลักษณะของอาคารสิ่งปลูกสร้าง ปรากฏว่าอาคารส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นตึกแถว ประกอบการพาณิชย์กรรม ชั้นล่างและอยู่อาศัยชั้นบน อาคารลักษณะเดี่ยวมีน้อยและกระจายตัวอยู่ประปรายไม่เป็นกลุ่มก้อนหรือเป็นบริเวณ ลักษณะเช่นนี้ทำให้ชุมชนนครหาดใหญ่กะชับตัวคั่งกล่าวมาแล้วและมีความหนาแน่นสูงมาก ในบริเวณกลางเมืองความหนาแน่นประชากรสูงถึง 20,000 คน ต่อตารางกิโลเมตร

ในขณะที่เฉลี่ยทั้งเขตเทศบาล (เนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร) นั้นสูงมากถึง 7,500 คนต่อตารางกิโลเมตร เมื่อเทียบกับชุมชนบ้านพรุที่มีความหนาแน่นเพียง 848 คนต่อตารางกิโลเมตร ในปี พ.ศ. 2540 อาคารส่วนใหญ่จะมีความสูง 2-3 ชั้น เว้นแต่ในเขตกลางเมืองที่เริ่มมีอาคารขนาดใหญ่และอาคารสูงเพิ่มจำนวนขึ้นในลักษณะของโรงแรม ธนาคาร และสถานที่ราชการ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของเทศบาลนครหาดใหญ่ที่รวบรวมล่าสุด ณ 30 เมษายน 2550 สรุปได้ดังนี้

ประชากร	จำนวน	157,406	คน
อาคารบ้านเรือน	จำนวน	53,896	หลัง
ชุมชนเขตเทศบาลนครหาดใหญ่	จำนวน	47	ชุมชน
อาคารสูงตั้งแต่ 23 เมตร ขึ้นไป	จำนวน	27	หลัง
โรงแรม	จำนวน	92	โรง
โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	312	โรง
สถานีจ่ายน้ำมัน	จำนวน	9	แห่ง
สถานีบรรจุแก๊ส	จำนวน	2	แห่ง
สถานที่ราชการ	จำนวน	86	แห่ง
โรงพยาบาล	จำนวน	11	แห่ง
โรงเรียน	จำนวน	65	แห่ง
ธนาคาร	จำนวน	34	แห่ง
โรงภาพยนตร์	จำนวน	10	โรง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครหาดใหญ่

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมเทศบาลนครหาดใหญ่
มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- 10) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 11) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 12) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาเจ้าป

- 13) ให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ
- 14) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 15) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 16) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
- 17) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 18) กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 19) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถาน

บริการอื่น

- 20) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 21) จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 22) การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง
- 23) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

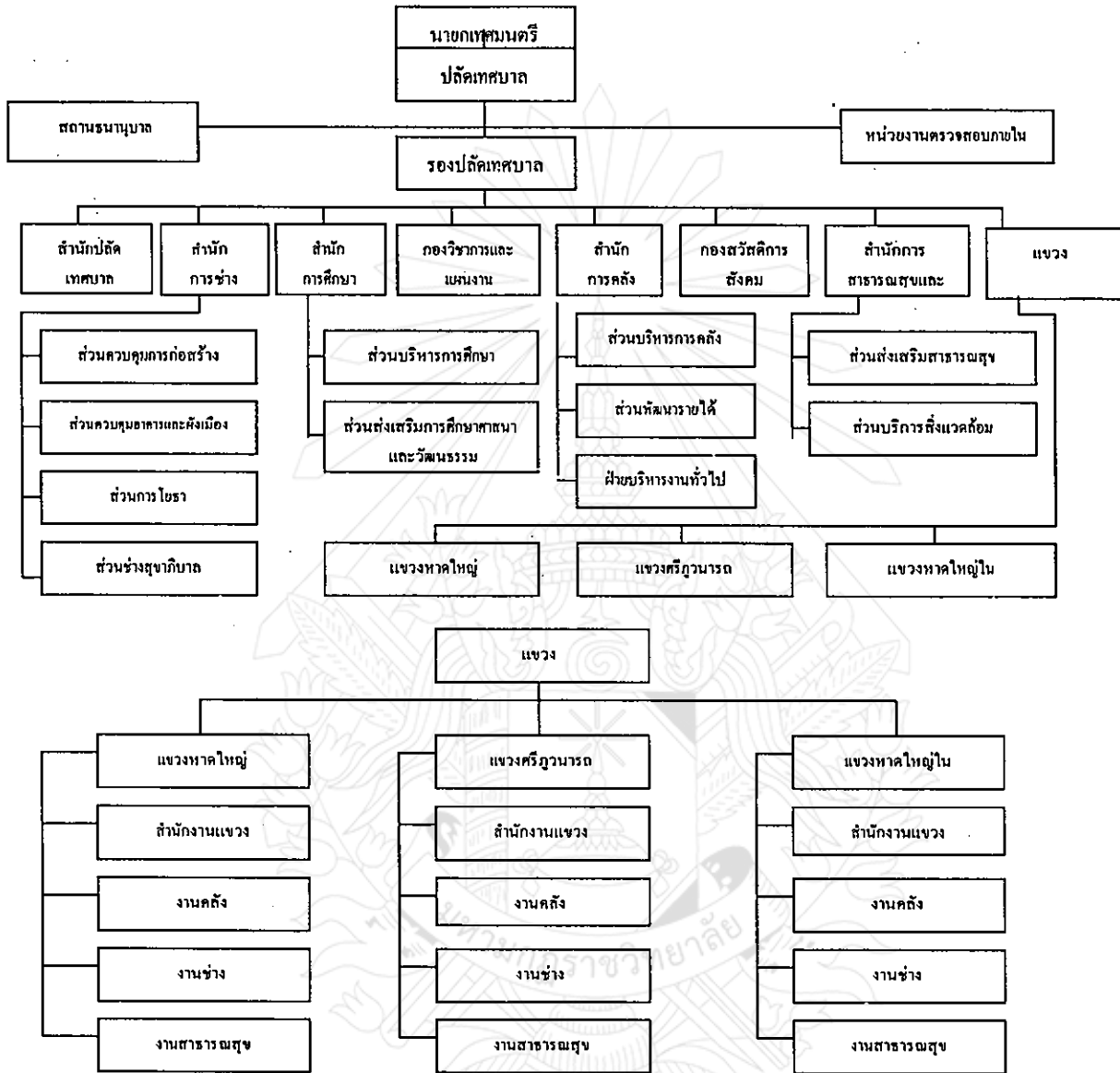
นอกจากนี้ เทศบาลนครหาดใหญ่ยังอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ได้ คือ

- 1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุข
- 7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 12) เทศพาณิชย์

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด เทศบาลนครหาดใหญ่ยังมีบทบาทหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี คำสั่งและคำแนะนำของกระทรวงมหาดไทย และของกระทรวงอื่นและรวมทั้งตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ด้วย

การแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาลนครหาดใหญ่

แผนภูมิแสดงการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาลนครหาดใหญ่



แสดงข้อมูลพนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่

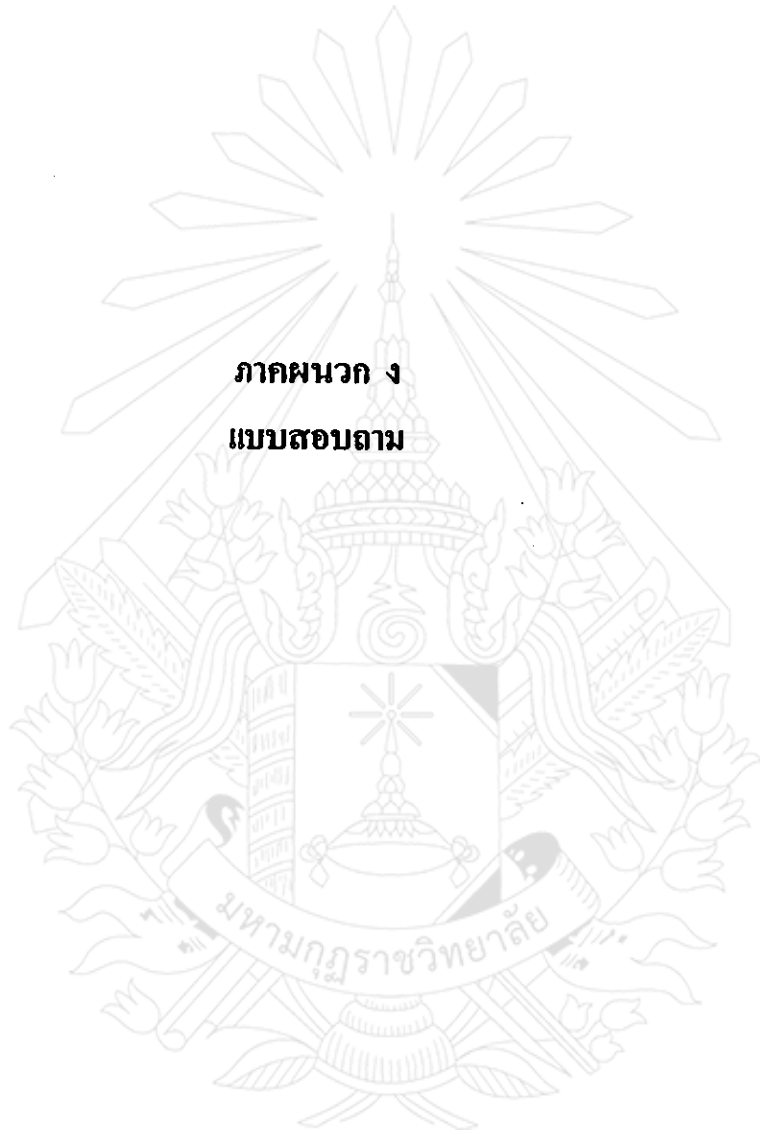
1 พฤศจิกายน 2549

ที่	หน่วยงาน	จำนวน				รวม
		พนักงานเทศบาล	ถูกจ้างประจำ	พนักงานจ้างตามภารกิจ	พนักงานจ้างทั่วไป	
1	สำนักการช่าง	66	75	60	457	658
2	สำนักการสาธารณสุข	64	64	89	838	1,055
3	สำนักการศึกษา	21	10	10	60	101
4	สำนักปลัดเทศบาล	77	18	82	86	263
5	สำนักการคลัง	29	31	28	168	256
6	กองวิชาการและแผนงาน	19	3	9	2	33
7	กองสวัสดิการสังคม	10	0	1	10	21
รวม		286	201	279	1,621	2,387

ที่มา : ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ศึกษาเจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยใส่เครื่องหมาย ลงใน
ซึ่งข้อมูลที่ได้จะปกปิดเป็นความลับแต่จะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อนำผลการวิจัยมาแก้ปัญหา
การให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. อนุปริญญา

4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. การประกอบอาชีพ

ตำหรับผู้วิจัย

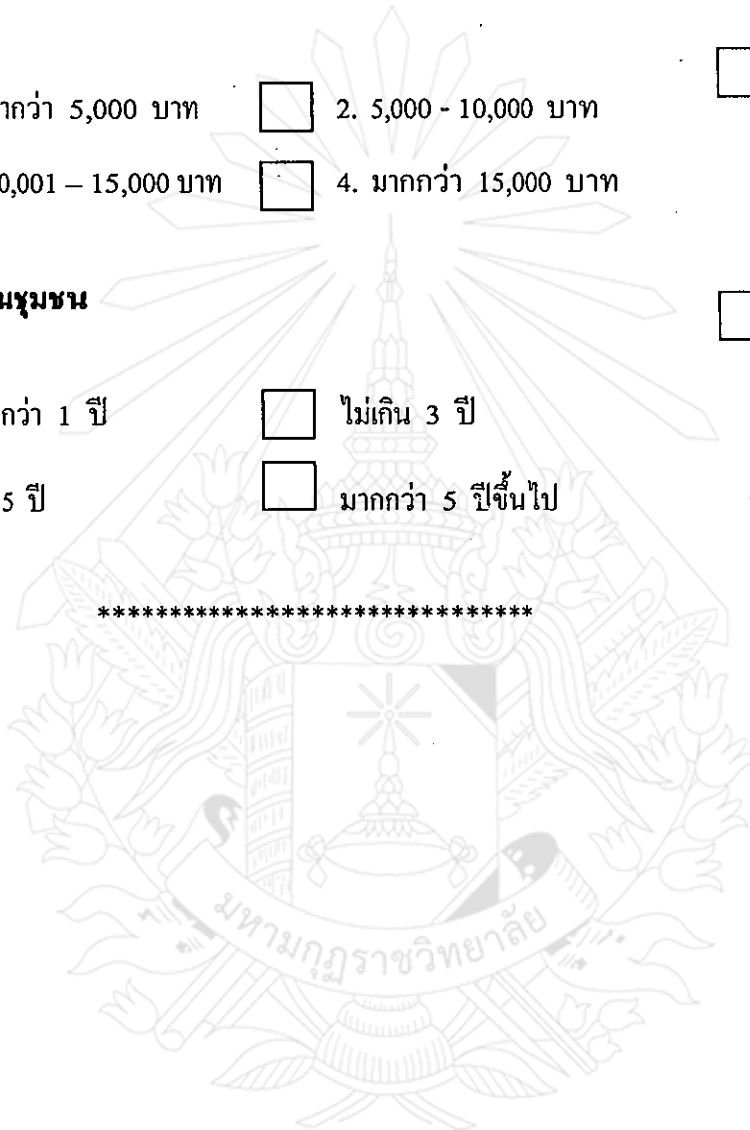
- | | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. รับราชการ | <input type="checkbox"/> | 2. ลูกจ้างเอกชน | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | 3. ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | <input type="checkbox"/> | 4. รับจ้างทั่วไป | |
| <input type="checkbox"/> | 5. อื่น ๆ (ระบุ)..... | | | |

5. รายได้

- | | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 2. 5,000 - 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | 3. 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 4. มากกว่า 15,000 บาท | |

6. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

- | | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> | ไม่เกิน 3 ปี | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | 3 - 5 ปี | <input type="checkbox"/> | มากกว่า 5 ปีขึ้นไป | |



ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับเจตคติของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับเจตคติของท่าน

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับเจตคติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5	
1	ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ถนนของเทศบาลทุกสายมี ไฟฟ้าสาธารณะเพียงพอ	<input type="checkbox"/>
2	การบริการ ไฟฟ้าสาธารณะของ เทศบาลทันกับความต้องการใช้ ของประชาชน	<input type="checkbox"/>
3	ไฟฟ้าในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัย มีเพิ่มขึ้นทันความต้องการใช้ ของประชาชน	<input type="checkbox"/>
4	ไฟฟ้าบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ได้ รับการปรับปรุงให้สามารถใช้ ประโยชน์ได้อย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>
5	เทศบาลมีความพร้อมในการให้ บริการ ไฟฟ้าสาธารณะ	<input type="checkbox"/>
6	ด้านถนนสาธารณะ ทุกครัวเรือนมีการขยายถนน สาธารณะอย่างทั่วถึง	<input type="checkbox"/>
7	ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มี คุณภาพดี	<input type="checkbox"/>
8	ถนนในบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่มี เพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ	<input type="checkbox"/>

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับเจตคติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5	
9	ถนนบริเวณที่ท่านอาศัยอยู่ได้รับ การบำรุงรักษาให้สามารถใช้ ประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>
10	มีการพัฒนาถนนในบริเวณที่ ท่านอยู่อาศัยให้มีประโยชน์ใช้ สอยมากขึ้น เช่น ปลูกต้นไม้ ติดตั้งสัญญาณไฟจราจร	<input type="checkbox"/>
11	ด้านการระบายน้ำ การระบายน้ำ/น้ำเสียในเขต บริเวณที่ท่านอาศัยมีความเพียงพอ ต่อความต้องการ	<input type="checkbox"/>
12	ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียใน บริเวณที่ท่านอาศัยสามารถใช้ งานได้ดี	<input type="checkbox"/>
13	ระบบการระบายน้ำ/น้ำเสียใน เขตบริเวณที่ท่านอาศัยทันต่อ ความต้องการของประชาชน	<input type="checkbox"/>
14	การระบายน้ำเสียในเขตบริเวณ ที่ท่านอาศัยมีการบำรุงรักษาให้ ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล	<input type="checkbox"/>
15	มีการพัฒนาการระบายน้ำเสีย ในเขตบริเวณที่ท่านอาศัยให้ใช้ ประโยชน์มากขึ้น เช่น การขุด ลอกคู การเชื่อมต่อท่อน้ำทิ้ง	<input type="checkbox"/>

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับเจตคติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5	
16	ด้านการจัดการขยะมูลฝอย เทศบาลมีการให้บริการเก็บ รวบรวมขยะมูลฝอยครบทุก ครัวเรือน	<input type="checkbox"/>
17	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณ ที่ทำนออาศัยอยู่ในสภาพที่ดี	<input type="checkbox"/>
18	การเก็บรวบรวมและเก็บขน ขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูก สุขลักษณะ	<input type="checkbox"/>
19	เมื่อแจ้งเหตุให้เก็บรวบรวมและ ขนขยะมูลฝอยเทศบาลจะ ดำเนินการทันที	<input type="checkbox"/>
20	การกำหนดจุดวางถังขยะมี เพียงพอต่อความต้องการ	<input type="checkbox"/>
21	เทศบาลมีความพร้อมในการ ให้บริการการกำจัดขยะมูลฝอย	<input type="checkbox"/>
22	ด้านการศึกษา เทศบาลมีสถานศึกษาตั้งแต่ ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษา เพียงพอ	<input type="checkbox"/>
23	คุณภาพการศึกษาของสถาน ศึกษาในสังกัดเทศบาลอยู่ใน เกณฑ์มาตรฐาน	<input type="checkbox"/>

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับเจตคติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5	
24	เทศบาลมีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจนเพียงพอ	<input type="checkbox"/>
25	สภาพแวดล้อมทั่วไปของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีความเหมาะสม	<input type="checkbox"/>
26	โรงเรียนมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ	<input type="checkbox"/>
27	เทศบาลมีความพร้อมในการให้บริการบริการด้านการศึกษา	<input type="checkbox"/>
28	ด้านตลาด มีตลาดสดเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	<input type="checkbox"/>
29	มีตลาดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>
30	มีตลาดที่สะอาด น่าซื้อปลอดภัย	<input type="checkbox"/>
31	คุณภาพและปริมาณสินค้าที่วางขายในตลาดเพียงพอ	<input type="checkbox"/>
32	มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานสินค้าโดยเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>

ข้อที่	การให้บริการ	ระดับเจตคติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5	
33	ด้านสวนสาธารณะ สวนสาธารณะและสถานที่ หย่อนใจมีความเพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชน	<input type="checkbox"/>
34	สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อน พักผ่อนอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>
35	สวนสาธารณะมีการจัดการดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนและ สวนสาธารณะเป็นอย่างดี	<input type="checkbox"/>
36	มีสวนสาธารณะและสถานที่ พักผ่อนเพิ่มขึ้นตามความ ต้องการของประชาชน	<input type="checkbox"/>
37	มีการจัดบริการสถานที่พักผ่อน หย่อนใจเป็นสวนสุขภาพอย่าง เหมาะสม	<input type="checkbox"/>
38	มีการจัดดูแลความปลอดภัย ภายในสวนสาธารณะ อย่างทั่วถึง	<input type="checkbox"/>
39	มีการจัดอุปกรณ์บริการสำหรับ เด็กและผู้ใหญ่ เพื่อส่งเสริม สุขภาพอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเทศบาลนครหาดใหญ่

1. ด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

2. ด้านถนนสาธารณะ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

3. ด้านการระบายน้ำ

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

4. ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย

ปัญหา.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

5. ด้านการศึกษา

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

6. ด้านตลาด

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

7. ด้านจรรยาบรรณ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสมศิลป์ สายสาครศรี

วัน.....เดือน.....พ.ศ.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสมศิลป์ สายสาครเรศ
วัน เดือน ปีเกิด	วันเสาร์ที่ 23 เมษายน 2509
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 9 ซอยมหาวงศ์ ตำบลควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	ปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานทะเบียน 6 งานทะเบียนราษฎร เทศบาลนครหาดใหญ่

