



การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาล  
นครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
**Evaluation of the Operational Effectiveness of the Information Center Development Plan  
of the Government of Hat Yai Municipality from the Perspective of People  
in Hat Yai District, Songkhla Province**

ปรินทร์ดา ชุมขวัญ

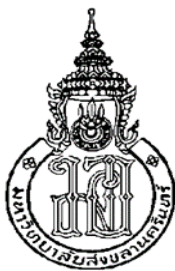
Parinda Chumkwan

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the  
Requirements for the Degree of Master of Public Administration**

**Prince of Songkla University**

2565



การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาล  
นครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
**Evaluation of the Operational Effectiveness of the Information Center Development Plan  
of the Government of Hat Yai Municipality from the Perspective of People  
in Hat Yai District, Songkhla Province**

ปรินทร์ดา ชุมขวัญ

Parinda Chumkwan

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the  
Requirements for the Degree of Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

ชื่อสารนิพนธ์                      การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูล  
 ข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่  
 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน                                นางสาวปริญทร์ดา ชุมขวัญ

สาขาวิชา                              รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ)

.....ประธานกรรมการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ)

.....กรรมการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นายณีย์ ช. บุญพันธ์)

.....กรรมการ  
 (รองศาสตราจารย์ ดร.วิญญพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้นำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
 ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)  
 ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวปริญทร์ดา ชุมขวัญ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2565

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชน 4 จำนวน 50,597 คน กลุ่มตัวอย่างที่เก็บแบบสอบถาม จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) สถิติทดสอบเอฟ (F-test) สถิติทดสอบ LSD และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมา คือ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้นำชุมชน ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน อาศัยในชุมชนที่ต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน ขณะที่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ ประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่าด้านผู้นำชุมชนควรมีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ผู้นำชุมชน และประชาชน

<b>Minor Thesis Title</b>	Evaluation of the Operational Effectiveness of the Information Center Development Plan of the Government of Hat Yai Municipality from the Perspective of People in Hat Yai District, Songkhla Province
<b>Author</b>	Miss Parinda Chumkwan
<b>Major</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2022

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study performance efficiency according to Government Information Center Development Plan, Hat Yai City Municipality, Hat Yai district, Songkhla province, 2) to compare performance efficiency according to Government Information Center Development Plan, Hat Yai City Municipality, Hat Yai district, Songkhla province, classified by personal factors. The research was conducted on the basis of quantitative research design. The population was 50,597 people living in Community area 4. The sample was 399 people. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, t -test, F-test, LSD test, and one-way analysis of variance.

The findings from the study revealed that 1) overall performance efficiency according to Government Information Center Development Plan Hat Yai City Municipality, Hat Yai district, Songkhla province was at a high level ( $\bar{X} = 3.60$ ), facility factor had the highest mean score ( $\bar{X} = 3.61$ ), followed by public relations policies and plans factor ( $\bar{X} = 3.60$ ) while community leader factor had the lowest mean score ( $\bar{X} = 3.45$ ), 2) comparison results of performance efficiency according to Government Information Center Development Plan Hat Yai City Municipality, Hat Yai district, Songkhla province, classified by personal factors, showed that there were no differences of the evaluation of the performance efficiency among people with different genders who live in different communities but there were differences of the evaluation of the performance efficiency among people with different ages, education levels, careers, and monthly income with the statistical significance level of 0.05. In this regard, people suggested that with regard to community leaders, activities should be held to enhance interaction between Government Information Center of Hat Yai City Municipality, community leaders, and people.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้ความรู้ในระหว่างการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วิญญูพงษ์ โพธิพิรุฬห์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชายนิษฐ์ ช. บุญพันธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์มาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย ที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทำการเก็บข้อมูลการวิจัย ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ และประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ทั้งหมด 21 ชุมชนที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรทุกสาขาวิชาที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงาน และคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้นำชุมชนท่าไทร ผู้นำชุมชนบางหัก และผู้นำชุมชนหัวสะพานรถไฟที่อำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามจนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยเป็นกำลังใจเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อน พี่ และน้อง ๆ ที่คอยช่วยเหลือกันมาตลอดจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

ปริญทร์ดา ชุมขวัญ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญ.....	(7)
รายการตาราง.....	(8)
รายการภาพประกอบ.....	(9)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดประสิทธิผล.....	7
2.2 แนวคิดการประชาสัมพันธ์.....	12
2.3 แผนพัฒนาข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลนครหาดใหญ่.....	16
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลนครหาดใหญ่.....	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	33
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....</b>	<b>34</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 รูปแบบการวิจัย.....	36
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	38
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	41
4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	41
4.2 การนำเสนอผลการวิจัย.....	41
4.3 ผลการวิจัย .....	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	76
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	76
5.2 อภิปรายผล .....	79
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม .....	84
ภาคผนวก .....	87
ประวัติผู้เขียน .....	109



## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ประวัติการก่อตั้งเทศบาลนครหาดใหญ่ พื้นที่ จำนวน และความหนาแน่นประชากร	20
3.1	รายชื่อชุมชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 103 ชุมชน	35
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	45
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	46
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	47
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	48
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผู้นำชุมชน	49
4.7	สรุปรวมระดับตัวแปร	50
4.8	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่าง	51
4.9	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	53
4.10	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	54
4.11	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ LSD	55
4.12	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา	57
4.13	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา LSD	58
4.14	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ	60
4.15	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ ISD	61
4.16	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้	63
4.17	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ LSD	64
4.18	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านชุมชน	66
4.19	อักษรภาษาอังกฤษแทนตัวแปร	67
4.20	สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิผลตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านชุมชน LSD	69
5.1	สรุปผลการทดลองสมมติฐาน	79

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
2.6	กรอบแนวคิดการวิจัย	33

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนล้วนมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ บทบาทขององค์กรที่มีต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างค่านาเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการในการสื่อสาร การจัดการขององค์กรเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับสารได้ เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างองค์กรกับประชาชน (จริมาศ เทพมณฑา, 2559) ในโลกสังคมออนไลน์ การประชาสัมพันธ์สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบมากขึ้น เพื่อให้ข่าวสารขององค์กรไปสู่ประชาชนได้ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วที่สุด การบริหารจัดการประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการกำหนดกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ของแต่ละองค์กร แม้แต่หน่วยงานภาครัฐยังมีกรมประชาสัมพันธ์ภายใต้กระทรวงมหาดไทยเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข่าวสารและสื่อสารกับประชาชนได้โดยตรง ด้วยเหตุนี้กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อการจัดการขององค์กรให้เกิดสัมพันธภาพอันดีกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีรายละเอียดที่ครบถ้วนจะเป็นการสร้างค่านาเชื่อถือกันทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเข้าใจการดำเนินงานและบทบาทหน้าที่ขององค์กรในการพัฒนางานท้องถิ่น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจมีเครื่องมือที่ดีและกลยุทธ์ที่ดีที่จะนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ขององค์กรให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนในพื้นที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง (รัชณี กระเบากลาง, 2554)

เทศบาลนครหาดใหญ่ถือเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน จัดระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้อยู่ในสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดีอนุรักษัรพยการธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีตลอดจนภูมิปัญญาท้องถิ่นจากการประเมินผลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้ความร่วมมือ

ของประชาชนในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่พบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน อาทิการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลยังไม่ทั่วถึงไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของเทศบาลสื่อต่างๆเช่น รายการเสียงตามสาย แผ่นพับ ป้ายไว้นิรรถประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ ฯลฯ ที่เทศบาลใช้อยู่ยังมีไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และบุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานส่งผลให้การดำเนินงานของเทศบาลยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควรจนเกิดช่องว่างด้านความรู้สึกไม่สนใจและประชาชนไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารของเทศบาล และผลสะท้อนจากการไม่ให้ความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ทำให้ถูกมองว่าประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่ทั่วถึงประชาชนจึงไม่สนใจร่วมกิจกรรม

การประชาสัมพันธ์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเนื่องจากหลักการประชาสัมพันธ์มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือองค์กร การบริหารงานประชาสัมพันธ์จึงต้องมีการประสิทธิผลในการเสนอข้อมูลให้ประชาชนทั่วไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นได้รับทราบในสิ่งที่เป็นจริง งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องอยู่กับข่าวสารการสื่อสาร และเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี จึงมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีวัตถุประสงค์จะให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและให้ประชาชนได้รับความประทับใจและพึงพอใจ การบริหารงานจะราบรื่นและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานหรือองค์กรที่ดีสนับสนุน ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะเป็นตัวกำหนดคน โยบายและทิศทางการบริหาร ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงเป็นภาระที่สำคัญประการหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กร ถ้าหากหน่วยงานขาดประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ จะทำให้เกิดความล้มเหลวต่อการเสนอข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นจริงและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (วัลย์ณรัตน์ ศรีไสย, 2546)

ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์มีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในทุกระดับทุกเพศและทุกวัยและทุกอายุนอกจากนั้นการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังมีผลกระทบในหลาย ๆ ด้านบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนในสังคมปัจจุบันแต่จุดเด่นของสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถมีความสะดวกและรวดเร็วในการเผยแพร่และการรับข้อมูลข่าวสารจึงทำให้สื่อสังคมออนไลน์ถูกนำมาใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งของภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชน เช่น ณ ปัจจุบันซึ่งประเทศไทยและทุกประเทศทั่วโลกกำลังประสบกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ประชาชนชาวไทยต่างก็ตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์รายงาน

ยอดผู้ติดเชื้อในแต่ละวัน และวิธีการป้องกันตนเองจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก หรือเว็บไซต์

โดยทางเทศบาลนครหาดใหญ่มีเว็บไซต์และช่องทาง Facebook Page ไว้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จะรวมเนื้อหาเกี่ยวกับทุกประเภทสู่ประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ จากการลงพื้นที่ของวิจัยในฐานะที่เป็นนักข่าวท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และได้รับความคิดเห็นจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเขตเทศบาลนครหาดใหญ่พบว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครหาดใหญ่ ยังขาดความชัดเจนและความรวดเร็วในบางกรณี ทำให้ประชาชนในบางชุมชนที่ห่างไกลบางส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและยังคงต้องเดินทางไปสอบถามข้อมูลที่สำนักงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในทัศนะการส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิผลในการทำงาน ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์อย่างไร มีปัญหาอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่อย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 สมมติฐาน

- 1) ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก
- 2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) องค์กรภาครัฐสามารถนำการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมให้การทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้เกิดประสิทธิผล
- 2) ทำให้ทราบระดับประสิทธิผลในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

##### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่อายุ 18 ปีที่มีสิทธิ์เลือกตั้งจำนวน 121,597 คน โดยแบ่งเป็น 4 ชุมชนผู้วิจัยเลือกศึกษาเขตชุมชน 4 มีจำนวน 21 ชุมชน มีประชาชนจำนวน 50,597 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครหาดใหญ่ ข้อมูลของเดือนเมษายน 2562) โดยนำแนวคิด Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 399 คน

##### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยศึกษาขอบเขตเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ดังนี้

##### 1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน และชุมชน
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้แก่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้นำชุมชน

##### 1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประสิทธิผล** หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในคุณภาพและปริมาณที่ต้องการซึ่งหมายถึง ผลสำเร็จ หรือการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ หรือทำตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป้าหมายที่ใช้วัดประสิทธิผลก็มีอยู่ 2 อย่าง ได้แก่ เป้าหมายเชิงปริมาณ และเป้าหมายเชิงคุณภาพ

**สำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่** หมายถึง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง การปกครองรูปแบบเทศบาลนครเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยมีพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2496 เป็นกฎหมายแม่บท มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีรายได้หรืองบประมาณเป็นของตนเองมีอิสระในการบริหารงาน การบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด

**การประชาสัมพันธ์** หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้เกิดประโยชน์และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลนครสงขลาและเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้วยรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาบนเครือข่ายออนไลน์

**สื่อประชาสัมพันธ์** หมายถึง ตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภทหลายลักษณะที่ประชาสัมพันธ์ โดยทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์ผ่านจอ LED การประชาสัมพันธ์ผ่านรูปแบบออนไลน์ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์(แผ่นพับ) และการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ติดประกาศป้ายโปสเตอร์)

**การประเมิน** หมายถึง กระบวนการในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อสะท้อนให้เห็นความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียนทั้งจุดเด่นที่ควรส่งเสริม และจุดด้อยที่ต้องปรับปรุงแก้ไข การประเมินแบบ Assessment จึงเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับนำมาใช้ประเมินผลการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน

**การประเมินประสิทธิผล** หมายถึง การประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ระดับกระทรวง ระดับกลุ่มภารกิจ และระดับกรม ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล ตัวชี้วัดร่วมระหว่างกระทรวง

**แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่** หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุม ดูแลของหน่วยงานของรัฐ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน มีไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูลที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูล ข่าวสารและให้บริการว่า “ศูนย์ข้อมูล

ข่าวสารทางราชการ” มีภารกิจในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์โดยประชาชนที่มาขอรับบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน อีกทั้งรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงาน และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วย

**นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์** หมายถึง เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญในการกำหนดทิศทางการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว ซึ่งทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนทุกภาคส่วนของสังคมควบคู่ไปกับการปลูกจิตสำนึก ค่านิยมประชาธิปไตยและหลักธรรมาภิบาลแก่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร การบริหารจัดการกิจการเทศบาลมีความกะทัดรัด มีประสิทธิภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นหลัก รวดเร็ว ถูกต้อง และทั่วถึงเสมอภาพเท่าเทียมกัน

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งปวงซึ่งมีอำนาจที่จัดการให้เป็นไปตามนโยบายของรับ อันมีลักษณะเป็นราชการบริหารทั้งที่สังกัดราชการบริหารส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

**กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา หรือ วิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น เช่น การวางแผนการดำเนินงานในการ การบริหารจัดการ เป็นต้น

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง คุณประโยชน์ต่างๆ ที่เห็นเป็นตัวตนจับต้องได้และที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนโดยคุณประโยชน์ต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญ เช่นการบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ

**ผู้นำชุมชน** หมายถึง ประธานกรรมการของชุมชนท้องถิ่น ชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมหรือชุมชนอื่น หรือหัวหน้ากลุ่ม หรือผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นผู้นำของชุมชนท้องถิ่น ชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมหรือชุมชนอื่นในลักษณะเดียวกัน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการประเมินประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดประสิทธิผล
- 2.2 แนวคิดการประชาสัมพันธ์
- 2.3 แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลนครหาดใหญ่
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดประสิทธิผล

##### 2.1.1 ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในกานตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใดเป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์ นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึงความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์การสามารถสนองผู้บริโภคนสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผล โดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิผลสูง

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536) ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็น ไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่

ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหาร โรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ซีฮอร์ และ ยูซต์แมน อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546 ให้ความหมายว่าประสิทธิผลขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์กร

ฮอย และ มิสเกล อ้างถึงใน สุชาติ จิตรพริง, 2556 กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

กิบสัน และคณะ อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546 นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้นการกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรได้ดำเนินงานโดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้และสามารถจะสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์กรได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1) ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal-based Approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

2) ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple-Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรสามารถใช้ในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

### 2.1.2 ความสำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารและองค์กร นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์กรจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์กรจะล่มสลายไปในที่สุดจึงมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้

1) ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การยอมกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

2) ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนดการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผนกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

3) ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การแสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ประสิทธิผลของบุคคล
- 2) ประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่าเหมาะสมกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคมและผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ (กิบสันและคณะอ้างถึงในวิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) อธิบายถึงเกณฑ์ของควมามีประสิทธิผลขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

- 1) การผลิต (Production)
- 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
- 5) การพัฒนา (Development)

สำหรับคำว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าใช้ไปอย่างไร มากน้อยแค่ไหน กำลังทำงานใช้โดยประหยัดให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์การคาดหวังอย่างคุ้มค่าหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ

- 1) ประสิทธิภาพของบุคคล
- 2) ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้เทคนิคหรือยุทธวิธีในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามความต้องการและมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและปริมาณของผลงานมีวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง องค์กรที่สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากรและกำลังคน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตั้งชี้วัดความสำเร็จขององค์กรในการที่จะตัดสินใจว่าองค์กรจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ประกอบกับประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์กรมากเช่นกัน หากการดำเนินงานองค์กรไม่มีประสิทธิภาพก็จะมีผลกำไร ประสบแต่ความขาดทุน ก็ยากที่องค์กรจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพเป็นการทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและประสิทธิภาพ เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิตที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์กร

### 2.1.3 การประเมินประสิทธิผล

(Caplow, 1964 อ้างถึงใน สิงขร สารพันธ์, 2544) เสนอว่าประสิทธิผลขององค์กรสามารถวัดได้จากตัวแปรเหล่านี้คือ

- 1) ความมั่นคงในระยะยาว (Stability)
- 2) ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration)
- 3) ความเต็มใจของคนในองค์กรที่จะยังคงมีส่วนร่วมในองค์กรต่อไป (Voluntarism)
- 4) การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร (Achievement)

(Steers, 1975 อ้างถึงใน ไพรัตน์ รอดทอง, 2547) เสนอแนวทางการวิเคราะห์องค์กรเพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์กรด้วยตัวแบบกระบวนการ (Process Model) ซึ่งประกอบด้วยแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1) การบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด (Goal Optimization) โดยการยอมรับข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลจึงเป็นไปในรูปของการวิเคราะห์ว่าองค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่เป็นไปได้ (Feasible Goals) ได้ดีเพียงใด

2) แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) คือการยอมรับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กร

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม (Behavioral Emphasis) คือการยอมรับว่าการที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) กล่าวว่า เทคนิคที่ใช้ในการได้มาซึ่งเกณฑ์ประเมินประสิทธิผล จำแนกได้ 2 วิธี ดังนี้

1) รูปแบบอนุมาน (Deductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิจารณาหลักการทั่วไปประกอบด้วยเกณฑ์การประเมินผลซึ่งได้จากการตีความตามทฤษฎีแล้วก็นำเกณฑ์ดังกล่าวมาทำการศึกษาวิเคราะห์ทั่วไป

2) รูปแบบอุปมาน (Inductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิสูจน์จากกรณีเฉพาะโดยผู้ทำการศึกษาวิจัยพยายามสร้างเกณฑ์การประเมินผลที่มีความหมายอันเป็นผลจากการค้นคว้าวิจัยรูปแบบประเภทนี้หลายแบบได้จากการสำรวจการศึกษาวิจัยที่ทำกันมาจากหลาย ๆ แหล่ง และพยายามผสมผสานกันเข้าให้เป็นรูปแบบรวม (Unified) หรือเป็นการเสนอตัวแปรหรือเกณฑ์ที่ได้จากวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Techniques) ซึ่งได้มาจากการศึกษาวิจัยของผู้เสนอรูปแบบนั้น ๆ

กรณี มหานนท์ (2539) การประเมินผลหรือการวัดผลของประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยากเพราะองค์กรมีลักษณะเป็นระบบที่ซับซ้อนการที่จะสร้างแนวคิดแนวใดแนวหนึ่งโดยลำพังที่เกี่ยวกับประสิทธิผล นั้นย่อมเป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอจึงได้มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยมากมายเพื่อแสวงหาตัวแปรหรือบรรทัดฐานในการวัดประสิทธิผลขององค์กรได้สรุปว่า มีการสำรวจเพียงปี ค.ศ. 1974 พบว่าจำนวนการศึกษาที่มุ่งหาบรรทัดฐานของประสิทธิผลขององค์กร โดยการศึกษาทีละ 1 บรรทัดฐานจะนับได้ถึง 19 ตัวแปร และเฉพาะในปีค.ศ. 2975 ได้มีการวิจัยถึง 17 เรื่องที่ใช้ตัวแปร หรือ บรรทัดฐานแตกต่างกันหลายประการในการวัดประสิทธิผล ซึ่งลักษณะของความสำเร็จหรือประสิทธิผล ขององค์กรและแนวความคิดแต่ละทางแบบไม่มีความซ้ำซ้อนกันเลย ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์สร้างแบบจำลองเพื่อวัดประสิทธิผลนั้นแยกเป็น 3 แนวทางดังนี้

1) การประเมินประสิทธิผลขององค์กรในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการใช้วิธีวัดผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์กร โดยพบว่า ปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันและเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ที่บ่งชี้ (Indicators) ความมีประสิทธิผลปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์กร

2) การประเมินประสิทธิผลองค์กรในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อน และข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลในแง่ของเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลองค์กร จึงมีการใช้แบบระบบจำลองของระบบทรัพยากรแทนแบบจำลองที่ตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่าองค์กรเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขันกัน (Competition) ดังนั้นประสิทธิผลหมายถึงความสามารถขององค์กรในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่า องค์กรจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์กรสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และได้ประโยชน์มากที่สุดในการจัดหาทรัพยากร

3) การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลักเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness) วิธีการนี้ มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการ และเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรในทางปฏิบัติ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การจดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน

## 2.2 แนวคิดการประชาสัมพันธ์

### 2.2.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

คำว่า “ประชาสัมพันธ์” มาจากภาษาอังกฤษว่า “Public Relations” หรือ ที่เรียกกันทั่วไปว่า “PR” ซึ่งเมื่อพิจารณาตามรูปศัพท์แล้ว “Public” หมายถึง สาธารณชน หรือ ประชาชนส่วนคำว่า “Relations” หมายถึง ความสัมพันธ์ดังนั้น หากวิเคราะห์ตามรูปศัพท์แล้วคำว่า “การประชาสัมพันธ์” จะหมายถึงการเกี่ยวข้องกับผู้คนกับหมู่คน หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สถาบันกับกลุ่มประชาชนในหนังสือศัพท์นุกรมสื่อสารมวลชนได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่าการประชาสัมพันธ์หมายถึงกิจกรรมที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตามแผนที่ได้วางไว้เพื่ เสริมสร้างความเชื่อถือ ศรัทธาในบุคคลและสถาบัน การประชาสัมพันธ์อาจแบ่งออกเป็นหลายประเภท เช่น การประชาสัมพันธ์โรงเรียน การประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลการประชาสัมพันธ์ของรัฐบาล เป็นต้น ซึ่งกระบวนการประชาสัมพันธ์ประกอบด้วยกระบวนการ 4 ประการ คือ

- 1) การค้นคว้าหาข้อมูล (Fact-finding)
- 2) การวางแผน (Planning)
- 3) การสื่อสาร (Communication)
- 4) การติดตามประเมินผล (Evaluation)

(คัทลิปเซนเตอร์และบรูม, อ้างใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานระดับบริหารที่ทำหน้าที่ในการประเมินทัศนคติของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจถึงนโยบายและท่าทีของบุคคลหรือองค์กร ตลอดจนการดำเนินการวางแผนและลงมือปฏิบัติตามแผนนั้น ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความเข้าใจอันดีและการยอมรับของกลุ่มประชาชน

(มาร์สตัน, 1984 อ้างถึงใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2551) นักวิชาการชาวอเมริกันกล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์นั้นเป็นการสื่อสารที่โน้มน้าวใจ โดยมีการวางแผนเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อกลุ่มประชาชนที่สำคัญ

(ไซมอน, 1984 อ้างถึงใน ปัญญา บูรณะนนทสิริ, 2550) ศาสตราจารย์วิชาการประชาสัมพันธ์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกสหรัฐอเมริกา ให้ความเห็นว่า การประชาสัมพันธ์คือการส่งเสริมให้เกิดความกลมเกลียวราบรื่น และความนิยระหว่างบุคคลหน่วยงาน หรือสถาบันและบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งประชาชนกลุ่มพิเศษ (Special Publics) หรือชุมชนกลุ่มใหญ่โดยการสื่อความหมายผ่านสิ่งที่ สามารถตีความได้และมีการพัฒนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างฉับที่ไม่ตรี รวมทั้งการประเมิน ปฏิกริยาทำที่ของประชาชน

(เบอร์เนต, 1952 อ้างถึงใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2551) ได้แสดงความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์มีความหมาย 3 ประการ คือ

- 1) เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ
- 2) ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วยและเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานของสถาบัน
- 3) ประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

การประชาสัมพันธ์เป็นคำที่นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชานี้ ซึ่งมีนักวิชาการ (Theorists) และนักปฏิบัติการ (Practitioners) ได้ให้คำนิยามหรือคำจำกัดความไว้มากมาย พอสมควร มีทั้งนิยามที่เน้นไปทางด้านทฤษฎีหรือหลักการและนิยามที่เน้นหนักไปทางด้านการกระทำหรือปฏิบัติการจนบางครั้งทำให้ผู้ศึกษามีความรู้สึกหลากหลายกับคำว่า ประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นนิยามที่ไม่รู้จบ (Interminable Definitions) หรือเป็นนิยามที่ไม่มีที่สิ้นสุด (Endless) หรือ หมายความว่า การ

ประชาสัมพันธ์มีนิยามหรือคำจำกัดความที่ค่อนข้างกว้างขวางมากและ ครอบคลุมไปถึงหลายสิ่งหลายอย่าง รวมทั้งมีมากมายหลายนิยามด้วยกัน นักวิชาการและ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ได้ให้อธิบายคำว่าประชาสัมพันธ์ไว้อย่าง กว้างขวางหลายทัศนะหลายแง่มุม เช่น

- 1) Relations is a board term which cover an enormous range of activities...
- 2) Public Relations is an umbrella term...
- 3) Public Relations is mushrooming...
- 4) Public Relations is a broader term than...
- 5) Public Relations is complex...

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าข้อความที่ยกมาให้ดูเป็นตัวอย่างเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ชี้ให้เห็นถึงความ กว้างขวางและไพศาลของขอบเขตที่การประชาสัมพันธ์แผ่คลุมไปถึงจนบางครั้งทำให้คุณคล้าย ประหนึ่งว่าการประชาสัมพันธ์มีความหมายแตกต่างกันตามแต่ละบุคคลจะนึกคิดไป (Public Relations Means Different Things To Different People) อย่างไรก็ตามนิยามหรือคำจำกัดความ ทางด้านวิชาการของการประชาสัมพันธ์ก็มีทั้งประเภทละเอียดและสั้นๆ ซึ่งนักวิชาการและ ผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ได้ให้นิยามไว้มากมายด้วยวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือเพื่อให้ผู้ ศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจใน “การประชาสัมพันธ์” ที่ถูกต้องสมบูรณ์ชัดเจน ฉะนั้นผู้ศึกษาวิชานี้ จึงพึงพิจารณานิยามความหมายของการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางไว้พอสมควรนิยามและคำ จำกัดความต่างๆของการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1) สมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (IPRA) ได้ให้ความหมาย ของการ ประชาสัมพันธ์ว่าการประชาสัมพันธ์คือภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการ (Management Function) ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนงานที่ดีและมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อสร้างสรรค์ และธำรงรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจ มีความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) และได้รับการสนับสนุนร่วมมือ จากกลุ่มประชาชนที่องค์กรสถาบัน เพื่อให้สอดคล้องกับประชาคติหรือความต้องการของ ประชาชน พร้อมทั้งใช้วิธีเผยแพร่ข่าวสารสู่ประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและบรรลุถึง ผลประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองฝ่ายคือองค์กรและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

2) สมาคมการประชาสัมพันธ์แห่งสหรัฐอเมริกา (PRSA) ได้ให้คำจำกัดความของ ประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นอาชีพที่ให้บริการผลประโยชน์อย่างถูกต้องตาม กฎหมายของบรรดาผู้จ้างและผู้ว่าจ้างอาชีพการประชาสัมพันธ์จึงมีวัตถุประสงค์พื้นฐานอยู่ที่ความ เข้าใจร่วมกันและความร่วมมือระหว่างกลุ่มต่างๆของสถาบันสังคม



3) สถาบันการประชาสัมพันธ์แห่งสหราชอาณาจักร (The British Institute of Public Relations) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์คือการกระทำที่มีการวางแผนอย่างสุขุมรอบรอบ และมีความพยายามอย่างไม่ลดละ เพื่อสร้างสรรค์และสร้างไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

สิ่งสำคัญของคำจำกัดความข้างต้น คือ “การวางแผน” “การจูงใจ” “การสื่อสาร” และ “กลุ่มประชาชนที่มีความหมายอย่างสำคัญต่อหน่วยงานนั้น” เราทราบว่า การประชาสัมพันธ์ มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างบังเอิญ แต่ทว่าเกิดขึ้นจากการวางแผนอย่างระมัดระวังส่วนที่ต้องมีการ สื่อสารก็ เพราะว่าการประชาสัมพันธ์นั้น เราจะต้องเผยแพร่สื่อสารไปยังกลุ่มชนต่าง ๆ ที่เราต้องการแต่สิ่งสำคัญยิ่งในที่นี้คือ “การจูงใจ” ซึ่งเป็นกิจกรรมของมนุษย์ (Human Activity) ที่มีมานับแต่โบราณกาลแล้ว เช่น การพุดจูงใจของทนายความขณะเสนอคดีต่อคณะลูกขุน การเทศนาจูงใจของนักบวช พ่อค้าพุดจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าของตนรวมทั้งการพุดจูงใจในการรณรงค์แข่งขันเพื่อการเลือกตั้ง ฯลฯ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยการจูงใจทั้งสิ้น เพื่อผลแห่งการเชื่อถือหรือปฏิบัติตามสิ่งที่เราประสงค์

1) การประชาสัมพันธ์ คือ สถานการณ์ การกระทำหรือคำพูดใด ๆ ที่ทรงอิทธิพลต่อประชาชน

2) การประชาสัมพันธ์คือศิลปะในการทำให้บริษัทของท่านเป็นที่นิยม ชมชอบ และยกย่องนับถือของพนักงานลูกจ้างภายในบริษัทรวมทั้งลูกค้าและประชาชนซึ่งเป็นผู้ซื้อจากบริษัทและประชาชนซึ่งบริษัทขายสินค้าให้

3) การประชาสัมพันธ์คือ การสื่อสารความคิดอย่างมีทักษะไปสู่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายให้ได้ผลอย่างที่เราตั้งความปรารถนาไว้

4) การประชาสัมพันธ์ คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ซึ่งจะประเมินถึงทัศนคติหรือความคิดเห็นของประชาชนแล้วจัดตั้งนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรให้สอดคล้องกับผลประโยชน์และความต้องการของประชาชนรวมทั้งการดำเนินการปฏิบัติงานด้วยการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและยอมรับในหน่วยงาน

(Cutlip และ Center อ้างใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2551) ให้คำจำกัดความว่า การประชาสัมพันธ์คือการติดต่อสื่อสารและ การสื่อความหมายทางด้านความคิดเห็นจากองค์กร สถาบัน ไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและประสามติที่ประชาชนมีต่อองค์กร ด้วยความพยายามอย่างจริงจังโดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกันและช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องกลมกลืน (Harmonious Adjustment) กับสังคมได้ฉะนั้น การประชาสัมพันธ์จึงถูกนำมาใช้ในลักษณะความหมาย 3 ประการด้วยกัน คือ

- 1) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การสถาบันกับกลุ่มประชาชน
- 2) วิธีการที่องค์การสถาบันใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์
- 3) คุณภาพและสถานภาพแห่งความสัมพันธ์นั้น ๆ

(Newsom และ Scott วชิราภรณ์ ชิตอรุณ, 2545) เน้นว่าการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อนเพราะงานนี้ไม่เพียงแต่จะต้องมีทักษะหลาย ๆ ด้านด้วยกัน หากแต่ยังต้องมีพลังแห่งความคิด (Brainpower) เพื่อสร้างสรรค์และแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดีสิ่งนี้เองที่เป็นงานท้าทายต่องานประชาสัมพันธ์

(Ross อ้างถึงใน วัชราน เล่าเรียนดี, 2553) ให้ข้อสังเกตว่าการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มุ่งในด้านการพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน

(Dr.Rex F. Harlow อ้างถึงใน พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2551) กล่าวว่า สถาบันการวิจัยและการศึกษาทางด้านการประชาสัมพันธ์ได้อธิบายถึงความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์คือ ภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และธำรงรักษาสายงานการติดต่อสื่อสารร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับ และความร่วมมือระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นการประชาสัมพันธ์จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ในทางการบริหารช่วยให้ฝ่ายบริหารคำนึงถึงประชามติและการบอกกล่าวข่าวสารให้แก่ประชาชนทราบเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งการช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถใช้การวิจัยและใช้เทคนิคการติดต่อสื่อสารที่มีจริยธรรม (Ethical Communication) เป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การวารสาร ( Public Relations News) ได้ให้คำจำกัดความว่าการประชาสัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะประเมินถึงทัศนคติของประชาชนและการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวจะต้องเป็นไปเพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากประชาชน

## 2.3 แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่

### 2.3.1 ความเป็นมาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามกฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของทางหน่วยงานราชการได้และได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจค้นที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูล

ข่าวสารและให้บริการว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ” โดยหน้าที่หลักของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่มีภารกิจในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์โดยประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบันอีกทั้งรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงาน และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วย

### 2.3.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการเมืองการบริหาร

การบริหารกิจการเทศบาลมีความกะทัดรัด มีประสิทธิภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นหลัก รวดเร็ว ถูกต้อง และทั่วถึงเสมอภาพเท่าเทียมกันตอบสนองต่อภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหาร โดยเน้นนำหลักธรรมาภิบาล คือหลักนิติธรรม คุณธรรม ความคุ้มค่า มีส่วนร่วม รับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ พ.ศ.2561-2565) กลยุทธ์ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ พ.ศ.2561-2565

- 1) เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน
- 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย
- 3) การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้กำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ในหน่วยงานรัฐ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผย และไม่ต้องเปิดเผย เพื่อรองรับสิทธิได้รู้ของประชาชน โดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 7 มาตรา 9 (1) - (48) รวบรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลฯ และให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของราชการและรับรู้การปฏิบัติงานภาครัฐตามหลักความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว

เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่และได้ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่กำหนดไว้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ซึ่งรับผิดชอบดูแลศูนย์

ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ จึงจัดทำ "แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564" ขึ้น

### 2.3.3 วัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่

1) ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ให้เป็นปัจจุบันตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดไว้

2) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ผ่านการประเมินศูนย์ข้อมูลของราชการตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดไว้

### 2.3.4 แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่

- 1) ดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 2) จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 7 และมาตรา 9
- 3) เว็บไซต์เผยแพร่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ตามมาตรา 7 และมาตรา 9 ของหน่วยงานเป็นปัจจุบันและเผยแพร่ข้อมูลไว้อย่างน้อย 1 ปี
- 4) จัดทำดัชนีเพิ่มข้อมูลข่าวสาร
- 5) แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
- 6) มีคู่มือในการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
- 7) การเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในส่วนราชการและประชาชนทราบ
- 8) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ศึกษางานศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หน่วยงานรัฐแห่งอื่น
- 9) ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จุดบริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- 10) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 11) จัดเก็บสถิติ สรุปผลการมาใช้บริการ และรายงานให้ผู้บริหารทราบ ณ จุดบริการข้อมูลข่าวสารของราชการและเว็บไซต์

## 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลนครหาดใหญ่

### 2.4.1 ด้านกายภาพ

เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ระหว่างเส้น ลองติจูด 100 องศา 01 ลิปดา ถึงเส้นลองติจูดที่ 101 องศา 06 ลิปดาตะวันออก และเส้นละติจูดที่ 6 องศา 17 ลิปดา ถึงเส้นละติจูดที่ 7 องศา 56 ลิปดาเหนือ มีขนาดพื้นที่ 21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณร้อยละ 3.18 ของพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ (อำเภอหาดใหญ่ มีเนื้อที่ 660 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณ 0.30 ของพื้นที่จังหวัดสงขลา (จังหวัดสงขลามี เนื้อที่ 7,150 ตารางกิโลเมตร) มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับเทศบาลเมืองคลองแห
ทิศตะวันออก	ขนานทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 407 ติดกับเทศบาลเมืองคอหงส์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกองอู่ตำ และคลองอู่ตะเภา, ติดกับเทศบาลเมืองควนลัง
ทิศใต้	ติดต่อทางรถไฟไปสุโงโกะ-ลก, ติดกับเทศบาลเมืองคอหงส์

เทศบาลนครหาดใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาคอหงส์ ซึ่งสูงประมาณ 350 เมตร ทอดตัวตามแนวยาวอยู่ทางทิศตะวันออก และมีคลองอู่ตะเภาขนานอยู่ทางทิศตะวันตก ระยะห่างประมาณ 8-10 กิโลเมตร พื้นที่จึงเอียงลาดจากทิศตะวันออกไปทางทิศตะวันตกตลอดแนวความยาว ส่วนทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มกว้างทอดตัวไปทางทะเลสาบสงขลาซึ่งอยู่ห่างจากชานเมืองประมาณ 18 กิโลเมตร

ด้านรูปแบบของนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย พื้นที่เมืองที่แบ่งออกเป็นสองซีกด้วยเส้นทางรถไฟแนวเหนือ-ใต้ ความเจริญส่วนใหญ่จะอยู่ทางทิศตะวันออกมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่เมืองทั้งหมด ซีกด้านตะวันตกของเมืองที่มีความเจริญน้อยกว่าเพราะข้อจำกัดด้านเส้นทางคมนาคมที่เป็นถนนเส้นทางรอง ที่สำคัญคือ มีจุดข้ามทางรถไฟไปเชื่อมตัวเมืองทางทิศตะวันออกเพียง 5 จุดเท่านั้น จึงทำให้การคมนาคมติดต่อระหว่างกันมีข้อจำกัด ความเจริญจึงเกิดได้น้อยกว่าทางทิศตะวันออก โดยขนาดและลักษณะเทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นเมืองที่มีขนาดกระชับตัวมาก โดยมีศูนย์กลางเมืองแห่งเดียวขนาดกว้างประมาณ 1 กิโลเมตร ยาวประมาณ 4 กิโลเมตร ตั้งอยู่ประชิดทางรถไฟสภาพเมืองส่วนใหญ่ขยายตัวออกไปทางทิศตะวันออกลักษณะของอาคารสิ่งปลูกสร้าง ปรากฏว่าอาคารส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นตึกแถว ประกอบการพาณิชย์กรรมชั้นล่าง และอยู่อาศัยชั้นบน ลักษณะเช่นนี้ทำให้ชุมชนมีความหนาแน่นสูง บริเวณกลางเมืองนครหาดใหญ่มีความหนาแน่นประชากรสูง ประมาณ 20,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ในขณะที่เฉลี่ยทั้งเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ (เนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร) ประมาณ 7,542 คนต่อตารางกิโลเมตร

#### 2.4.2 ประวัติการก่อตั้งเทศบาลนครหาดใหญ่

- พ.ศ. 2471 หาดใหญ่มีฐานะเป็น สุขาภิบาล ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2471

- 10 ธันวาคม 2478 ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลหาดใหญ่ ในขณะนั้นมีเนื้อที่ 5 ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ 5,000 คน รวมถึงมีรายได้ประมาณ 60,000 บาท

- 16 มีนาคม 2492 ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองหาดใหญ่ ในขณะนั้นมีเนื้อที่ 5 ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ 19,425 คน มีรายได้ 374,523.33 บาท

- เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2504 มีพื้นที่เพิ่มอีก 3 ตารางกิโลเมตร รวมเป็นเนื้อที่ 8 ตารางกิโลเมตร โดยมีประชากร 38,162 คน และมีรายได้ 3,854,964.17 บาท

- เมื่อวันที่ 13 เมษายน 2520 มีพื้นที่เพิ่มขึ้นอีก 13 ตารางกิโลเมตร รวมเป็นเนื้อที่ทั้งหมด 21 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 68,142 คน มีรายได้ 49,774,558.78 บาท

- ตามพระราชกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก. ลงวันที่ 24 กันยายน 2538 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนครหาดใหญ่มีพื้นที่ทั้งหมด 21 ตารางกิโลเมตร

ตาราง 2.1 ประวัติการก่อตั้งเทศบาลนครหาดใหญ่ พื้นที่ จำนวนและความหนาแน่นประชากร

ปี พ.ศ.	ฐานะ	พื้นที่ (ตร.กม.)	ประชากร	
			จำนวน (คน)	ความหนาแน่น (คน/ตร.กม.)
2471	สุขาภิบาลหาดใหญ่	-	-	-
2478	เทศบาลตำบลหาดใหญ่	5	5,000	1,000
2492	เทศบาลเมืองหาดใหญ่	5	19,425	3,885
2504	เทศบาลเมืองหาดใหญ่	8	38,162	4,770
2520	เทศบาลเมืองหาดใหญ่	21	68,142	3,245
2538	เทศบาลนครหาดใหญ่	21	156,350	7,445

(ที่มา : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครหาดใหญ่)

### 2.4.3 ด้านประชากร

เทศบาลนครหาดใหญ่มีประชากร เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2562 เทศบาลนครหาดใหญ่มีประชากรทั้งหมด 158,392 คน เป็นชาย 73,471 คน หญิง 84,921 คน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 72 ศาสนาอิสลาม ร้อยละ 20 ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 5 และศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ 3 ประชากรส่วนใหญ่ เป็นคนในท้องถิ่นและอพยพมาจากจังหวัดใกล้เคียง ใช้ภาษาไทยท้องถิ่นภาคใต้เป็นภาษาพูดอาชีพหลักของประชากร คือ พาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม

ชุมชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 103 ชุมชน (ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2562) โดยแบ่งเป็น 4 เขตชุมชน

### 2.4.4 ด้านการเมืองการปกครอง

เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง การปกครองรูปแบบเทศบาลนครเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยมีพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) เป็นกฎหมายแม่บท มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีรายได้หรืองบประมาณเป็นของตนเอง มีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ.2562) มาตรา 56 และอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54 ได้

**องค์การเทศบาล** องค์การเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (รวมทั้งที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พ.ศ.2562) ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

**สภาเทศบาล** สภาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน ซึ่งประชาชน เลือกตั้งโดยตรงตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ.2545 และสภาเทศบาลได้มีการคัดเลือกประธานสภาเทศบาล 1 คน และรองประธานสภาเทศบาล 1 คน โดยให้ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล และให้รองประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่กระทำการแทนประธานสภาเทศบาลเมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และให้สมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยให้สภาเทศบาลเลือกพนักงานหรือข้าราชการหรือสมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาเทศบาล

#### 2.4.5 ด้านการบริหาร

เทศบาลนครหาดใหญ่ มีหน้าที่ในการบริหารงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) ตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่ที่อาจจะทำกิจการใด ๆ ในเขตหรือนอกเขตเทศบาล รวมถึงหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและพนักงานจ้างรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลข้าราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย และให้รองปลัดเทศบาลเป็นผู้ช่วยตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากปลัดเทศบาล

#### 2.4.6 การกำหนดส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาล

เทศบาลนครหาดใหญ่ได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่เทศบาลโดยคำนึงถึงความต้องการและเหมาะสมของเทศบาล ดังต่อไปนี้

#### 2.4.7 การแบ่งส่วนราชการ

เทศบาลนครหาดใหญ่แบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 สำนัก 2 กอง 1 หน่วยงานตรวจสอบภายใน ดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล หรือกิจการที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) สำนักการคลังมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณงานผลประโยชน์ และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3) สำนักการช่าง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธาการสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- 4) สำนักการศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- 5) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุขและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- 6) กองวิชาการและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผน และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



7) กองสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

8) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินของเทศบาล และควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.4.8 คณะผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ และ สมาชิกสภาเทศบาลนครหาดใหญ่

พล.ต.ท.สาคร ทองมุณี	นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายเจษฎาพงศ์ ชูแก้ว	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
รศ.ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายสัมฤทธิ์ บุญรัตน์	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายอหัมัด เบ็ญอาหลี	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายประสิทธิ์ ช่วยชูสกุล	เลขาธิการนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายมานพ เฟื่องชุม	เลขาธิการนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นางสาวสุนัยเนตร วงศ์เกียรติกุล	เลขาธิการนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายภคนันท์ ประทุมชาติภักดี	ประธานสภาเทศบาลนครหาดใหญ่
นายนิยม พรรณราย	รองประธานสภาเทศบาลนครหาดใหญ่

#### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทิพย์วรรณ พัฒรรณ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ “พ็อดคาสต์ โควิด ต้องพลิกวิกฤติเป็นโอกาส” สำหรับการขับเคลื่อน “งานประชาสัมพันธ์” ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 ซึ่งถือเป็นงานสำคัญมีคุณค่าต่อองค์กร โดยใช้ PR +NST2 Model คิดค้นโดยนักประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต 2 นับเป็นจุดเปลี่ยนเพื่อปรับปรุงพัฒนา และบูรณาการการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสถานศึกษาประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับครู นักเรียน และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับสังคม ชุมชน ภายใต้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์เฟซบุ๊กเพจ ไลน์ เว็บไซต์ยูทูป ข่าวออนไลน์ ด้วยรูปแบบการประชาสัมพันธ์โดยการจัดทำภาพข่าว บทความ อินโฟกราฟิก วิดิทัศน์ การถ่ายทอดสด ให้ความน่าสนใจยิ่งขึ้นแต่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ซึ่งถือเป็นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในทุกมิติตอบโจทย์การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต

2 และสถานศึกษาในสังกัดสู่กลุ่มเป้าหมายและสาธารณชนอย่างครอบคลุม ประกอบกับมีการขยายเครือข่ายประชาสัมพันธ์ไปทั่วทุกโรงเรียนในสังกัดทำให้ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งนักประชาสัมพันธ์เองจะต้องให้ความสำคัญกับ “เนื้อหา” ที่ส่งออกไป โดยมีการจัดการเนื้อหาให้ดีให้มีความถูกต้องครบถ้วน โดยมีการตรวจเช็คอย่างรอบคอบและยิ่งในยุคสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทุกคนต่างต้องดำเนินชีวิตแบบ “New Normal” หรือ “ความปกติใหม่” โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนรูปแบบและปรับวิถีในการทำงานให้ตอบรับและสอดคล้องไปกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม อย่างเช่นในช่วงหนึ่งข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 2 ก็มีการปฏิบัติงานที่บ้าน “Work From Home” ซึ่งถึงแม้จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานเป็นที่บ้านแต่งานต้องเดินหน้า

อัจฉรา คงทัพ และบำเพ็ญ ไมตรีโสภณ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลวิจัยพบว่าการไม่ได้วางแผนงานที่มุ่งเน้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ และความขาดแคลนประชากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในองค์การมหาชนให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารจัดการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 รูปแบบ ประกอบด้วย บริการจากรัฐบาลสู่ประชาชน บริการจากรัฐบาลสู่ภาคธุรกิจบริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล และบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรของรัฐ ในองค์การมหาชนนั้น ผลวิจัย พบว่า รูปแบบได้ดำเนินการแล้วตามลำดับขั้นพัฒนาการแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะรูปแบบบริการรัฐบาลสู่ประชาชน บรรลุผลสำเร็จในลำดับพัฒนาการขั้นการให้ข้อมูลข่าวสารและขั้นการมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียวและรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่บุคลากรของรัฐนั้น บรรลุผลสำเร็จในลำดับขั้นการให้ข้อมูลข่าวสารและการมีปฏิสัมพันธ์ทางเดียวเช่นกัน ส่วนรูปแบบบริการจากรัฐบาลสู่ภาคธุรกิจและรูปแบบจากรัฐบาลสู่รัฐบาลนั้น ซึ่งประสบภาวะปัญหาการสนับสนุนงบประมาณ ขาดแคลน ประชากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยเฉพาะผู้บริหารองค์การมหาชนจะต้องเป็นผู้นำด้านดิจิทัลควบคู่กับทักษะการบริหารจัดการแม้หน่วยงานจะมีรูปแบบบริการที่แตกต่างกันก็ตาม

วัชร ภูรักษา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 3.89) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.82) ด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา คือ อาชีพ และรายได้ ส่วนปัจจัยด้านอายุ เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยา ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย หากเทศบาลตำบลไม้ยาต้องการให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการภายในเทศบาลอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มากขึ้น หรือระดับมากที่สุด เทศบาลควรทำการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานที่ดีขึ้น โดยจะต้องประยุกต์นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ และลดขั้นตอนวิธีการทำงานต่างๆ ให้เหมาะสมหรือน้อยลง เข้าใจได้ง่าย สะดวก และ เอื้อต่อผู้สูงอายุมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มอายุที่เข้าไปใช้บริการงานเทศบาลตำบลไม้ยามากที่สุด และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ หรือมาขอรับบริการงานเทศบาลอย่างต่อเนื่อง โดยนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาแก้ไขให้ดีขึ้น และทดลองเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงกันด้วย เพื่อนำเอาข้อคิดเห็น ปัญหา การแก้ไขปัญหาต่างๆ มาปรับปรุงการบริการงานเทศบาลนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

สุชาติ ศรีไชย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2 จำนวนทั้งหมด 254 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 155 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีกรณีประชากรสองกลุ่มเป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 25 – 30 ปี มีสถานภาพสมรสจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับชั้นยศส่วนมากเป็นจ่าสิบตำรวจ – ดาบตำรวจ อายุราชการ 21 – 25 ปี เงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 มากที่สุดคือ สภาพการทำงาน รองลงมาได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประสิทธิภาพในเรื่องของการสามารถตัดสินใจต่อปัญหาขณะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรัดกุมเท่าทันสถานการณ์สูงที่สุด 4) ปัจจัยที่

ส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2 แตกต่างกันได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลากรได้รับความยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต สถานะทางอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงานความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

พัชรภา ขาวบริสุทธิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง ศึกษาสภาพปัญหาในการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างทองและแนวทางการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพมีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสุ่มตัวอย่างจากประชาชนจำนวน 390 คนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างทองและมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์จะทำกับเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองอ่างทองจำนวน 4 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพค้าขายอาศัยอยู่ชุมชนตลาดหลวง 2 ในเขตเทศบาลเมืองอ่างทองเป็นเวลา 16 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจและชื่นชอบในการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ในด้านเนื้อหาพบว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบแผ่นพับมากที่สุด ในด้านระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง พบว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนตามหลักการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในระดับหนึ่ง โดยมีการศึกษาค้นหาหาข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาจากหนังสือราชการมีการวิจัยและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในด้านปัญหาพบว่าสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการประกาศประชาสัมพันธ์มีการชำรุด และงบประมาณทางด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีจำกัดเพื่อให้การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างทองเกิดประโยชน์สูงสุด เทศบาลเมืองอ่างทองควรพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และครอบคลุมทุกๆ ด้านตลอดจนพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในบริการข้อมูลข่าวสารในฐานะศูนย์กลางข่าวสารของประชาชน

อารีย์ สุวรรณศิริ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค การรับรู้ข่าวสารของประชาชน และกลยุทธ์การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับคณะผู้บริหาร

เทศบาลและผู้อำนวยการกองต่างๆ จำนวน 12 คน และใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) กับประชาชนในชุมชน จำนวน 380 คน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลและการแจกแจงความถี่และร้อยละ ผลวิจัย พบว่าระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลพะตงมีข้อบกพร่อง ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารล่าช้าและไม่สอดคล้องกับรายละเอียดกิจกรรมที่จัดขึ้น เทศบาลไม่มีการกำหนดนโยบายหรือวางแผนการประชาสัมพันธ์กิจกรรมงบประมาณและบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอในการบริหารงาน ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปบางส่วนไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน สื่อต่างๆ ที่เทศบาลนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับการพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลพะตง มีแนวทางในการพัฒนา ดังนี้ 1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานควรมีการวางแผนก่อนการดำเนินการ และจัดลำดับความสำคัญ 2) การพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารการให้ข้อมูลข่าวสารในกิจกรรมต่างๆ ต้องมีความแม่นยำถูกต้องและเป็นไปตามโครงการที่ได้แจ้งไว้ 3) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มบุคลากร หรือสร้างเครือข่ายเพิ่ม เช่น ให้ผู้บริหาร หรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร 4) การใช้สื่อเพื่อให้เข้าถึงประชาชนเทศบาลควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น 5) ด้านงบประมาณ ควรเพิ่มเติมงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

ปัทมาภรณ์ กัญจนะวสิต (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกองทัพบกในยุค 4.0 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของกองทัพบก และเพื่อ เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกองทัพบกในยุค 4.0 โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับ การประชาสัมพันธ์ , เทคโนโลยีในยุค 4.0 นโยบายและแนวทางการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของกองทัพบก การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ในยุค 4.0 มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็วทำให้ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วแบบตลอด 24 ชั่วโมง กองทัพบกจึงต้องพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ การบริหารจัดการ และจัดสรร งบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุค 4.0 มาพัฒนารูปแบบ และวิธีการประชาสัมพันธ์ของกองทัพบกให้มีความทันสมัยรวดเร็ว ถูกต้องต่อเนื่องทันเวลา และทันสมัยการณ์ ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กองทัพบก เพื่อให้ประชาสัมพันธ์มีความเชื่อถือ ศรัทธาและร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของกองทัพบกตลอดไป

จรรุภา ตั้งขารมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการและแนวทาง การพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) พัฒนาเว็บไซต์ต้นแบบศึกษาเทคโนโลยีและองค์ประกอบที่เหมาะสมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและ 3) จัดการอบรมผู้ใช้ ระบบปฏิบัติการเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและศึกษาผลการใช้ระบบปฏิบัติการเว็บไซต์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการอบรมจะนำไปปรับปรุงการใช้งานต่อไป ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์และด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน และผู้ใช้ระบบปฏิบัติการเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้เป็นเจ้าหน้าที่ข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 6 คน และนักประชาสัมพันธ์ การศึกษาขั้นพื้นฐานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาทั่วประเทศ จำนวนคนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์และด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวนคนผู้ใช้ระบบปฏิบัติการเว็บไซต์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ข้าราชการและบุคลากร ในสำนักกลุ่มศูนย์ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 3 คน และนักประชาสัมพันธ์การศึกษาขั้นพื้นฐานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษาทั่วประเทศจำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามสภาพความต้องการและแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ แบบประเมินเทคโนโลยีและองค์ประกอบที่เหมาะสมในการพัฒนาเว็บไซต์ และแบบสอบถามการยอมรับในการใช้ระบบปฏิบัติการเว็บไซต์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และด้านการรับรู้ถึง ความง่ายในการใช้งานโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ศรัณพร ชวนเกริกกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาล และการมีส่วนร่วมของชุมชน : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องในการสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนต่อการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง และเพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนต่อ โครงการประชาสัมพันธ์ของตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้องกลุ่มตัวอย่างประชากร ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ จำนวน 6 คน ผู้นำชุมชน จำนวน 237 คน และประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง จำนวน 400 คน เลือกกลุ่ม

ตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงและแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามประกอบกับแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาวิจัย พบว่าการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนต่อการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง โดยรวมอยู่ในระดับมากส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนต่อโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ทิรัชฌยา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเทศบาลนครสงขลา ผลการศึกษาพบว่า 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวงและงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่กองสวัสดิการสังคมงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวงงานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ตามลำดับ 4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่กองสวัสดิการสังคมงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งาน 32 เคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ และงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 6. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น/รถพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ / ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตู เจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกันเพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับ

ประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้งหรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่การได้ยินเพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางหูการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่า

ชาตรี ฉัตรอัจฉริยะ และกิจจธนากร ทิพย์เลอเลิศ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์และ เครือข่ายสังคมออนไลน์โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลอย่างครบวงจร มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในหลายด้าน ดังนี้ ในการดำเนินงานจึงมีการใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ช่วยเพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง บางครั้งก็เกิดปัญหาจากอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ทาง คอมพิวเตอร์มีปัญหาชำรุดหรือเสียหาย ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ในส่วนของแผนกไอทีเป็นผู้ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์แก่ องค์กรมีหน้าที่ในการซ่อมบำรุงให้อุปกรณ์เหล่านั้นกลับมาใช้งานได้ตามปกติการแจ้งปัญหาต่างๆ เดิมจะเป็นการแจ้งด้วยการ โทรศัพท์มาแจ้งและกรอกแบบฟอร์มที่เป็นกระดาษมายังฝ่ายไอที ก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการและการจัดรายงาน ดังนั้น ทางคณะผู้จัดทำจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาระบบแจ้งปัญหาทางเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กร โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน และฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถแจ้งปัญหาที่พบผ่าน ระบบอินทราเน็ตด้วยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ได้เลย และเจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีที่จะได้รับการแจ้งปัญหา แบบทันทีทันใดทำให้สามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันต่อการใช้งานของผู้ใช้

ยุทธพงษ์ เข้าประมงค์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชน ใน เขตเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน และการได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ในภาพรวมมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 2.1 คณะกรรมการชุมชนที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งมีระดับการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาชุมชนแตกต่างกัน 2.2 คณะกรรมการชุมชนที่มี เพศ การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ไม่แตกต่างกัน

นิมมวล มงคลวัฒน์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร การประชาสัมพันธ์ตามกระบวนการประชาสัมพันธ์ ยังมีปัจจัยสำคัญเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ ด้านบุคลากร ควรหรือสรรหาประชากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และพัฒนา



บุคลากรให้มีความรู้และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณควรจัดงบประมาณให้เพียงพอ ด้านวัสดุ/อุปกรณ์ควรจัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ให้ทันสมัย ด้านการบริหารจัดการควรจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ และด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่ได้รับความนิยมจากประชาชน ข้อเสนอแนะ การพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร คือ 1)ควรมีการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ 2)ควรมีการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้ง ก่อนสรุปรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมในการประชาสัมพันธ์ครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิภาวี อนุพันธ์พิศิษฐ์ เสนีย์ สุวรรณดี สุเทพ เฉชะชีพ สิริวิมล ปันณราช นฤวรรณ เรื่อง โจรจน์ และรจนา พิงสุข (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์ โครงการ “คืนคลองสวยใส ให้ชุมชนของเราโครงการวิจัยเพื่อกำหนดกรอบการวางแผนรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ตามแนวทางการวิจัยเรื่อง การศึกษาคูณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของชุมชนริมคลองแสนแสบระยะที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิผลสื่อประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมประชาสัมพันธ์ของโครงการนำร่อง (Pilot Project) พื้นที่บริเวณกรุงเทพฯ ชั้นกลางและชั้นนอกก่อนนำสื่อและกิจกรรมประชาสัมพันธ์ไปใช้จริงเพื่อการขยายผลการรณรงค์ในการศึกษาวิจัย ระยะที่ 3 ตลอดจนเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของโครงการและข้อเสนอแนะทั้งมิติทางด้านนโยบาย และระดับปฏิบัติงานวิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยไว้ 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบผสานวิธี (Combined Method) ด้วยวิธีการสังเกตการสัมภาษณ์ และ 2) รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการประเมินประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมประชาสัมพันธ์ของโครงการ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของโครงการที่มีประสิทธิผลในระดับมาก คือ สื่อโปสเตอร์ชุด “3 วิธีบำบัดน้ำใสคืนชีวิตความสวยใสให้คลอง ” รองลงมาได้แก่ แผ่นพับ “ชุด 3 วิธีบำบัดน้ำใสคืนชีวิตความสวยใสให้คลอง” ซึ่งควรใช้เป็นสื่อหลักในการรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์คลองแสนแสบ ส่วนสื่อป้ายรณรงค์ ชุด “เรารักคลองแสนแสบ” ป้ายผ้า ชุด “3 วิธีบำบัดน้ำใสคืนชีวิตความสวยใสให้คลอง ” และใบปลิวชุดกฎหมายนำรู้คูคลองสวย พบว่ามีประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากควรใช้เป็นสื่อเสริมร่วมกับการจัดกิจกรรมรณรงค์ในชุมชน

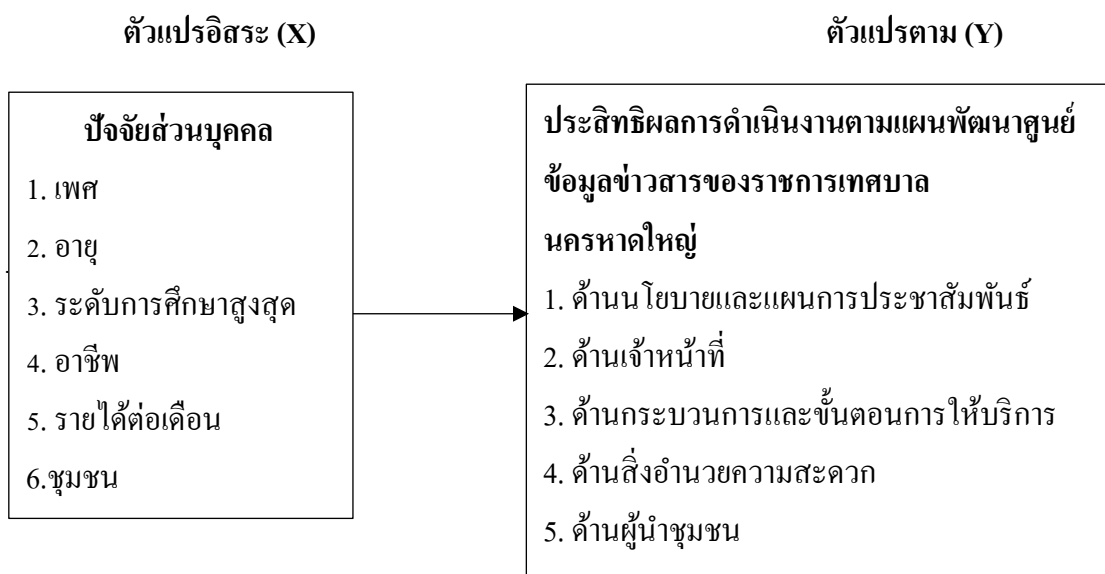
เตชินท์ สิทธาภิภู (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร การเปรียบเทียบระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกันปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่ขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุง สภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมใน ขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

จากการศึกษาผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดของอัจฉรา คงทัพและบำเพ็ญ ไมตรี โสภณ (2563) ประยุกต์ใช้กับกรอบแนวคิดของวัชรวิ ภูรักษา (2564) จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

### กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



ภาพประกอบ 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาและเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดำเนินการไปตามจุดมุ่งหมายในบทนี้จะเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีเนื้อหารายละเอียดประกอบดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการและขั้นตอนทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ซึ่งประกอบด้วย 4 เขตชุมชน ซึ่งผู้วิจัยเลือกศึกษาจากประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชน 4 จำนวน 50,597 คน มีจำนวน 21 ชุมชน เนื่องจากมีเขตพื้นที่ตั้งใกล้เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครหาดใหญ่ ข้อมูลของเดือน เมษายน 2562) จากนั้นนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิด (ฟองส์รี วาณิชย์ศุภวงศ์, 2546) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e<sup>2</sup> = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม = ±

$$\text{แทนค่า } n = \frac{50597}{1 + 50597(.05^2)}$$

$$\approx 397.66492$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้ความน่าจะเป็นโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) ด้วยการจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ร้อยละ 5%

ตาราง 3.1 รายชื่อชุมชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 103 ชุมชน

เขตชุมชน 1	เขตชุมชน 2	เขตชุมชน 3	เขตชุมชน 4
1. หน้าสวนสาธารณะ	1. บ้านพักรถไฟ	1. ริมควน	1. ท่าไทร
2. ทักยิมเมืองทอง	2. ศาลเจ้าพ่อเสือ	2. คลองระบายน้ำที่ 1	2. สถานีอุตะเถา
3. สุภาพอ่อนหวาน	3. ตลาดใหม่	3. เทศาพัฒนา	3. ดันโด
4. หน้าค่ายเสนาณรงค์	4. กิมหยงสันติสุข	4. ตลาดพ่อพรหม	4. โรงเหล้าสรรพสามิตร
5. ภาสว่าง	5. พระเส่นหา	5. ศาลาลุงทอง	5. สัจจกุล
6. อุ่ ท.ส.	6. ป้อม 4	6. หลังที่ว่าการอำเภอ	6. รัชมังคลาภิเษก
7. พรุแม่สอน	7. แสงศรี	7. บ้านหาดใหญ่	7. บ้านฉาง
8. กอบกาญจน์ศึกษา	8. สวนศรี	8. ท่าเคียน	8. สามทหาร
9. แม่ลิเตา	9. จิระนคร	9. ดีแลนด์-ไทยเจริญ	9. บางหัก
10. คลองเคย	10. ท่งเขียเซียงตั้ง	10. ปรีกกريمة	10. เกาะเลียบ
11. โรงปูน	11. ประชาธิปัตย์	11. จันทร่ประทีป	11. รัตนอุทิศ
12. อนุสรณ์อาจารย์ทอง	12. สามชัย	12. จันทรวิโรจน์	12. สถานี 2
13. สามัคคี	13. หน้าร.ร.ญว.	13. รัตนวิบูลย์	13. มงคลहरรษา
14. หน้ารพ.ศิริรินทร์	14. ชุมอุทิศ	14. จันทรนิเวศน์	14. บ้านกลาง
15. เกาะเสือ	15. รพ.กรุงเทพ	15. พุงเสา	15. โขกสมาน
16. หลังสนามกีฬากลาง	16. บ้านจำ	16. อุญ่ปูน	16. หน้าอำเภอ
17. ร.ร.หาดใหญ่วิทยาลัย	17. ครุณศึกษา	17. ขนส่ง	17. ราษฎร์อุทิศ
18. ศรีนิล	18. กลางนา	18. หน้าวัดคลองเรียน	18. วัดโลกสมานคุณ
19. หมดยาเมื้อะ	19. ร.ร. โสศศึกษา	19. สามแยกคลองเรียน	19. วัดหาดใหญ่ใน
20. ป้อม 6	20. หัวนาหัก	20. ผาสูก-เคียงดาว	20. สถานีขนส่ง
21. หน้าสนามกีฬากลาง	21. ซีกิมหยง	21. ไทยโฮเต็ล	21. หัวพานรถไฟ
22. ร.ร.ชาติรี	22. ละม้ายสงเคราะห์	22. หน้าสถานีรถไฟ	
23. ศิริรินทร์	23. คลองเรียน	23. หลังโรงพัก	
24. รัตการ	24. บ้านร่มเย็น	24. หลังอุ่อรถไฟ	
25. ริมทางรถไฟ	25. พุงคลองเรียน	25. ประชากรราษฎร์อุทิศ	
26. มุสลิม	26. ตลาดคลองเรียน	26. แฟลคเคหะใหม่	
27. หอนาฬิกา	27. ม.อ.-คลองเรียน 1	27. แฟลคเคหะเก่า	
28. ตลาดคอมแพ็กซ์			

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคมเทศบาลนครหาดใหญ่ ข้อมูลของเดือนพฤษภาคม 2562)

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาในเขตชุมชน 4 มีจำนวน 21 ชุมชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 399 คน โดยพิจารณาการเลือกชุมชนคำนึงจากระยะทางระหว่างสถานที่ตั้งของเทศบาลนครหาดใหญ่กับชุมชนพบว่า เขตชุมชน 4 มีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงพื้นที่ของเทศบาลนครหาดใหญ่มากที่สุด

### 3.2 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยศึกษาจากข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

3) ผู้วิจัยลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยถึงประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 399 ชุด โดยสามารถนำจัดเก็บตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลต่อไป

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ การใช้แบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพโดยใช้แบบ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และแบบประเภทปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1) แบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิดและเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2) แบบประเมินและแบบสอบถาม

2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับข้อมูลข่าวสารสำหรับกลุ่มตัวอย่าง การวัดแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่

จังหวัดสงขลาของผู้ตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าให้เลือกตอบ 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับประสิทธิผล
5	ประสิทธิผลมากที่สุด
4	ประสิทธิผลมาก
3	ประสิทธิผลปานกลาง
2	ประสิทธิผลน้อย
1	ประสิทธิผลน้อยที่สุด

โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับการแปลผลค่าเฉลี่ย ใช้การคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ มีตัวแปร 5 ด้าน ดังนี้ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้นำชุมชน

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	กลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างที่พัฒนาและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษานำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เพื่อทำการพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา ข้อคำถามและความครอบคลุมของข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยการวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ให้คะแนน +1 หากท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หากท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หากท่านแน่ใจว่าข้อคำถามนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนจากการตอบของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน มาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีการคำนวณด้วยสูตร (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553) ดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยาม

$\Sigma R$  = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามการวัดตัวแปรที่กำหนด (สุวิมล ติรภานันท์, 2550)

หากข้อคำถามใดมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงว่า มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Try-out) และหากข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 แสดงว่าไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไข

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 0.50-1.00 ซึ่งมีค่าความตรงผ่านเกณฑ์และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการทดสอบก่อนนำไปใช้จริงได้



### 3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างเขตชุมชน 2 ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งความเชื่อมั่นเป็นส่วนหนึ่งที่ยืนยันความถูกต้องของการทดสอบโดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

มีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$a = \frac{K}{(K-1)} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ a = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด  
 K = จำนวนข้อคำถามทั้งหมด  
 $S_i^2$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ  
 $S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 3.4.3 นำแบบสอบถามที่พัฒนาเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุม

สารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขและให้ความเห็นชอบ

จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างเขตชุมชน 2 ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) แต่ละด้านดังนี้ ด้านการประเมินประสิทธิผล เท่ากับ 0.872 ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.886 ซึ่งมีค่ามากกว่า เกณฑ์ความเชื่อมั่นยอมรับได้คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นจึงสามารถนำ แบบสอบถามไปใช้ได้

## 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ในการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 3.5.1 การจัดเตรียมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้แปลงเป็นรหัสใน โปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

### 3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

1) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพรายได้ต่อเดือน และชุมชน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) เพื่อศึกษาข้อมูลระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลักในการทำงานการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้ค่า t-test และ F-test กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

3) เพื่อเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาสรุปประเด็น

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยมีการใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ และมีการใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวนทั้งสิ้น 399 ชุด ซึ่งสามารถแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย
- 4.2 การนำเสนอผลการวิจัย
- 4.3 ผลการวิจัย

#### 4.1 สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
df	แทน	ค่าองศาอิสระของข้อมูล (Degree of Freedom)

#### 4.2 การนำเสนอผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่องผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษารื่อง การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ  
เทศบาลนครหาดใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### 4.3 ผลการวิจัย

1.ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
โดยหาค่าความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	164	41.1
หญิง	235	58.9
<b>2. อายุ</b>		
18-25 ปี	56	14.0
26-35 ปี	147	36.8
36-45 ปี	71	17.8
ตาราง 4.1 (ต่อ)		
46-55 ปี	16	16.3
56-65 ปี	9	9.3
ตั้งแต่ 66 ปีขึ้นไป	5	5.8
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	18	4.5
มัธยมศึกษา (ม.ต้น , ม.ปลาย ,ปวช)	84	21.1
อนุปริญญา (ปวศ.)	96	24.1
ปริญญาตรี (เทียบเท่า)	179	44.9
<b>4. อาชีพ</b>		
รับจ้าง	47	11.8
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	62	15.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	98	24.6
เกษตรกร/ประมง	36	9.0
พนักงานเอกชน	113	28.3
อื่นๆ ไปรกระบุ	43	10.8

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 5,000 บาท	46	11.5
5,000-10,000 บาท	49	12.3
10,001-15,000 บาท	163	40.9
15,001-20,000 บาท	93	23.3
20,001 บาทขึ้นไป	48	12.0
<b>6. ชุมชน</b>		
ท่าไทร	21	5.3
สถานีอุตะเกา	20	5.0
ต้นโค	24	6.0
โรงเหล้าสรรพสามิต	20	5.0
สัจกุล	17	4.3
รัชมังคลาภิเษก	22	5.5
บ้านฉาง	19	4.8
สามทหาร	18	4.5
บางหัก	18	4.5
รัตนอุทิศ	22	5.5
สถานี 2	16	4.0
มังกงหรรษา	22	5.5
บ้านกลาง	12	3.0
โชคสมาน	20	5.0
หน้าอำเภอ	19	4.8
ราษฎร์อุทิศ	23	5.8
วัดโคกสมานคุณ	17	4.3
วัดหาดใหญ่ใน	19	4.8
สถานีขนส่ง	17	4.3
หัวพานรถไฟ	16	4.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่อายุ 18 ปีที่มีสิทธิ์ จำนวน 399 คน พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

**เพศ** พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศชายจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ตามลำดับ

**อายุ** พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา คือ มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีอายุระหว่าง 56-65 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 และมีอายุตั้งแต่ 66 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษาสูงสุด** พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับมัธยมศึกษา (ม.ต้น , ม.ปลาย ,ปวช) คิดเป็นร้อยละ 21.0 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.0 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.8 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.5 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11.8 อื่นๆ โปรครระบุ คิดเป็นร้อยละ 10.8 และเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมา คือ รายได้ 15,001-20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 23.3และรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.3 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.0 และน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

**ชุมชน** พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ทำการตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในเขตชุมชนต้นโค คิดเป็นร้อยละ 6.0 รองลงมา คือ ชุมชนราษฎร์อุทิศ คิดเป็นร้อยละ 5.8 ชุมชนรัชมังคลาภิเษก คิดเป็นร้อยละ 5.5 ชุมชนมงคงหรรษา คิดเป็นร้อยละ 5.5 ชุมชนท่าไทร คิดเป็นร้อยละ 5.3 ชุมชนบ้านฉางคิดเป็นร้อยละ 4.8 ชุมชนหน้าอำเภอ คิดเป็นร้อยละ 4.8 ชุมชนวัดหาดใหญ่ใน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ชุมชนสามทหาร คิดเป็นร้อยละ 4.5 ชุมชนบางหัก คิดเป็นร้อยละ 4.5 ชุมชนเกาะเลียบ คิดเป็นร้อยละ 4.5 ชุมชนสัจจกุล คิดเป็นร้อยละ 4.3 ชุมชนวัด โศกสมานคุณ คิดเป็นร้อยละ 4.3 ชุมชนสถานีขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 4.3 ชุมชนสถานี 2 คิดเป็นร้อยละ 4.0 ชุมชนหัวพานรถไฟ คิดเป็นร้อยละ 4.0 และชุมชนบ้านกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

2.ระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้นำชุมชน

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้นำชุมชน จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 4.2-4.6 ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (n = 399)

ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การได้รับทราบนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	3.60	0.81	มาก
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	3.64	0.85	มาก
3. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	3.59	0.84	มาก
4. การนำข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้มากน้อยเพียงใด	3.58	0.82	มาก
5. ภาพลักษณ์การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ	3.60	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ( $\bar{X} = 3.64$ ) รองลงมา ได้แก่ ได้รับทราบนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และการนำข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้มากขึ้นเพียงใด ฯ ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

**ตาราง 4.3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์) การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (n = 399)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ เป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	3.44	0.88	มาก
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ใช้ภาษาในการสื่อสารกับประชาชนอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย และชัดเจน	3.56	0.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.46	0.84	มาก
4. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีจำนวนเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง	3.50	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ใช้ภาษาในการสื่อสารกับประชาชนอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย และชัดเจน ( $\bar{X} = 3.56$ ) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีจำนวนเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.50$ ) และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ ) ตามลำดับ



ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (n = 399)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่กระชับและรวดเร็ว	3.52	0.86	มาก
2. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบถูกต้องและแม่นยำ	3.60	0.76	มาก
3. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.56	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบถูกต้องและแม่นยำมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.60$ ) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ( $\bar{X} = 3.56$ ) และศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่กระชับและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการประเมินประสิทธิผล การดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จาก มุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

(n = 399)			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชนและศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีข่าวสารมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	3.64	0.78	มาก
2. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการกำกับติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.66	0.79	มาก
3. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในชุมชนผ่านทางสื่อออนไลน์	3.56	0.78	มาก
4. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก สะอาดและบรรยากาศดี พร้อมทั้งมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.59	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการกำกับติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชนและศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีข่าวสารมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.64$ ) และศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในชุมชนผ่านทางสื่อออนไลน์ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผู้นำชุมชนการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านผู้นำชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการกระจายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งถึงและชัดเจน	3.42	0.90	มาก
2. ผู้นำชุมชนมีการประสานงานระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนเป็นอย่างดี	3.51	0.79	มาก
3. ผู้นำชุมชนมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.43	0.83	มาก
4. ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ อย่างสม่ำเสมอ	3.44	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านผู้นำชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้นำชุมชนมีการประสานงานระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.51$ ) รองลงมา ได้แก่ ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และผู้นำชุมชนมีบทบาทในการกระจายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งถึงและชัดเจน ( $\bar{X} = 3.42$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 สรุปรวมระดับตัวแปร ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผู้นำชุมชนด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	3.60	0.70	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.49	0.72	มาก
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.56	0.70	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.66	มาก
5. ด้านผู้นำชุมชน	3.45	0.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.7 พบว่า การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยระดับตัวแปรสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และด้านผู้นำชุมชน ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

### 3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สำหรับการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยระหว่างประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One – way ANOVA) หรือสถิติทดสอบเอฟ (F-test) ในการทดสอบสมมติฐาน หากพบว่า ตัวแปรที่ทดสอบมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ก็จะใช้สถิติทดสอบ LSD (Least Significant Difference) ในการดำเนินการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อไป โดยการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และได้เขียนสมมติฐานทางการวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.8** สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนคร หาดใหญ่	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้	ชุมชน
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	-	✓	-	✓	✓	✓
ด้านเจ้าหน้าที่	-	✓	✓	✓	✓	-
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-	✓	✓	✓	✓	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	✓	✓	✓	✓	-
ด้านผู้นำชุมชน	-	✓	✓	✓	✓	-
โดยรวม	-	✓	✓	✓	✓	-

จากตารางที่ 4.8 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

เพศแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้แตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุมชนแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา						
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	ชาย	163	3.70	0.69	0.56	0.47
	หญิง	235	3.54	0.71		
ด้านเจ้าหน้าที่	ชาย	163	3.59	0.72	0.16	0.69
	หญิง	235	3.43	0.72		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	163	3.68	0.73	0.60	0.44
	หญิง	235	3.48	0.68		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	163	3.70	0.65	0.70	0.40
	หญิง	235	3.56	0.67		
ด้านผู้นำชุมชน	หญิง	235	3.56	0.69	3.68	0.06
	ชาย	163	3.38	0.76		
รวม	ชาย	163	3.65	0.62	0.13	0.72
	หญิง	235	3.48	0.62		

จากตารางที่ 4.9 ผลทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.10** เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	57.34	5	11.47	32.50	0.00
	ภายในกลุ่ม	138.35	392	0.35		
	รวม	195.70	397			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	43.90	5	8.78	20.81	0.00
	ภายในกลุ่ม	165.35	392	0.42		
	รวม	209.24	397			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	41.384	5	8.28	20.50	0.00
	ภายในกลุ่ม	158.32	392	0.36		
	รวม	199.71	397			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	35.51	5	7.10	19.75	0.00
	ภายในกลุ่ม	140.93	392	0.36		
	รวม	176.44	397			
ด้านผู้นำชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	56.92	5	11.38	28.47	0.00
	ภายในกลุ่ม	156.77	392	0.40		
	รวม	213.69	397			
<b>รวม</b>	<b>ระหว่างกลุ่ม</b>	<b>46.16</b>	<b>5</b>	<b>9.23</b>	<b>33.80</b>	<b>0.00</b>
	<b>ภายในกลุ่ม</b>	<b>107.06</b>	<b>392</b>	<b>0.27</b>		
	<b>รวม</b>	<b>153.21</b>	<b>397</b>			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่อายุแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน



ตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

อายุ	18 – 25ปี 26 – 35ปี 36 – 45ปี 46 – 55 56 – 65 ปี 66 ปีขึ้นไป						
	ค่าเฉลี่ย	3.60	3.50	3.56	3.62	3.45	3.55
18 – 25 ปี	3.60		0.74 (0.00)	0.01 (0.94)	0.06 (0.55)	0.11 (0.31)	0.12 (0.34)
26 – 35 ปี	3.50		-	0.75 (0.00)	0.68 (0.00)	0.63 (0.00)	0.62 (0.00)
36 – 45 ปี	3.56			-	0.06 (0.47)	0.12 (0.26)	0.13 (0.30)
46 – 55 ปี	3.62				-	0.05 (0.61)	0.07 (0.60)
56 – 65 ปี	3.45						0.01 (0.94)
66 ปีขึ้นไป	3.55						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ โดยทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 5 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อายุ 18 – 25 ปี กับ อายุ 26 – 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุ 18 – 25 ปี กับ อายุ 26 – 35 ปี มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 2 อายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 36 – 45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 36 – 45 ปี มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 3 อายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 46 – 55 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 46 – 55 ปี มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 4 อายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 56 – 65 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 56 – 65 ปี มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 5 อายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 66 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับ อายุ 66 ปีขึ้นไป มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ  
เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา

ประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการเทศบาลนคร หาดใหญ่						
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.52	4	1.13	2.33	0.06
	ภายในกลุ่ม	191.17	393	0.49		
	รวม	195.70	397			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.10	4	1.53	2.95	0.02
	ภายในกลุ่ม	203.14	393	0.52		
	รวม	209.24	397			
ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.08	4	1.52	3.08	0.02
	ภายในกลุ่ม	193.63	393	0.49		
	รวม	199.71	397			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.32	4	1.33	3.05	0.02
	ภายในกลุ่ม	171.12	393	0.44		
	รวม	176.44	397			
ด้านผู้นำชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	7.09	4	1.77	3.37	0.01
	ภายในกลุ่ม	206.60	393	0.53		
	รวม	213.69	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.41	4	1.35	3.60	0.01
	ภายในกลุ่ม	147.80	393	0.38		
	รวม	153.21	397			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใน ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.58		0.24 (0.14)	0.04 (0.80)	0.00 (0.99)	0.20 (0.31)
มัธยมศึกษา	3.34			0.28 (0.00)	0.24 (0.00)	0.44 (0.00)
อนุปริญญา	3.62				0.04 (0.60)	0.16 (0.29)
ปริญญาตรี	3.58					0.20 (0.16)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.78					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา โดยทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ระดับมัธยมศึกษา กับ ระดับอนุปริญญา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับมัธยมศึกษา กับ ระดับอนุปริญญา มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 2 ระดับมัธยมศึกษา กับ ระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่าประชาชนที่มีระดับมัธยมศึกษา กับ ระดับปริญญาตรี มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 3 ระดับมัธยมศึกษา กับ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่าประชาชนที่มีระดับมัธยมศึกษา กับ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ  
เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	21.33	5	4.27	9.59	0.00
	ภายในกลุ่ม	174.37	392	0.44		
	รวม	195.70	397			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	18.83	5	3.77	7.75	0.00
	ภายในกลุ่ม	190.41	392	0.49		
	รวม	209.24	397			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.10	5	2.62	5.50	0.00
	ภายในกลุ่ม	186.61	392			
	รวม	199.71	397			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	10.36	5	2.07	4.90	0.00
	ภายในกลุ่ม	166.08	392	0.42		
	รวม	176.44	397			
ด้านผู้นำชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	12.90	5	2.58	5.04	0.00
	ภายในกลุ่ม	200.78	392	0.51		
	รวม	213.69	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	14.25	5	2.85	8.04	0.00
	ภายในกลุ่ม	138.96	392			
	รวม	153.21	397			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชน แตกต่างกันไป จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

อาชีพ	รับจ้าง	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร/ ประมง	พนักงาน เอกชน	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	3.42	3.85	3.46	3.80	3.37	3.55
รับจ้าง	3.42	0.43 (0.00)	0.04 (0.68)	0.38 (0.00)	0.05 (0.66)	0.30 (0.02)	
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.85		0.39 (0.00)	0.05 (0.68)	0.48 (0.00)	0.13 (0.27)	
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	3.46			0.34 (0.00)	0.09 (0.28)	0.26 (0.02)	
เกษตรกร/ ประมง	3.80				0.43 (0.00)	0.81 (0.55)	
พนักงาน เอกชน	3.37					0.35 (0.00)	
อื่นๆ	3.55						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ โดยทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 9 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อาชีพรับจ้าง กับ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 2 อาชีพรับจ้าง กับ อาชีพเกษตรกร/ประมง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ อาชีพเกษตรกร/ประมง มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 3 อาชีพรับจ้าง กับ อาชีพอื่นๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง กับ อาชีพอื่นๆ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 4 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 5 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพพนักงานเอกชน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพพนักงานเอกชน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 6 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับ อาชีพเกษตรกร/ประมง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับ อาชีพเกษตรกร/ประมง มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 7 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับ อาชีพอื่นๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับ อาชีพอื่นๆ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



คู่ที่ 8 อาชีพเกษตรกร/ประมง กับ อาชีพพนักงานเอกชน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง กับ อาชีพพนักงานเอกชน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 9 อาชีพพนักงานเอกชน กับ อาชีพอื่นๆ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานเอกชน กับ อาชีพอื่นๆ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.16** ผลการทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	15.59	4	3.90	8.51	0.00
	ภายในกลุ่ม	180.11	393	0.46		
	รวม	195.70	397			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	7.56	4	1.89	3.69	0.00
	ภายในกลุ่ม	201.69	393	0.51		
	รวม	209.24	397			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.27	4	1.32	2.66	0.03
	ภายในกลุ่ม	194.44	393	0.50		
	รวม	199.71	397			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.60	4	1.40	3.22	0.01
	ภายในกลุ่ม	170.84	393	0.44		
	รวม	176.44	397			
ด้านผู้นำชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	8.66	4	2.16	4.15	0.00
	ภายในกลุ่ม	205.04	393	0.52		
	รวม	213.69	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.03	4	2.01	5.43	0.00
	ภายในกลุ่ม	145.19	393	0.37		
	รวม	153.21	397			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใน ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้นำชุมชน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า	5,001-	10,001 –	15,001 -	สูงกว่า
		5,000	10,000	15,000	20,000	20,000
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	ค่าเฉลี่ย	3.78	3.62	3.40	3.57	3.73
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.78		0.16	0.38	0.21	0.05
			(0.20)	(0.00)	(0.06)	(0.67)
5,001-10,000 บาท	3.62			0.22	0.05	0.11
				(0.02)	(0.62)	(0.39)
10,001 – 15,000 บาท	3.40				0.17	0.33
					(0.03)	(0.00)
15,001 - 20,000 บาท	3.57					0.16
						(0.14)
สูงกว่า 20,000 บาท	3.73					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 4 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 2 รายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท กับ รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท กับ รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 3 รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท กับ รายได้ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท กับ รายได้ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 4 รายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท กับ รายได้สูงกว่า 20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท กับ รายได้สูงกว่า 20,000 บาท มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.18** ผลการทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูล  
ข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนก  
ตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชุมชน

ประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการ ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	16.47	20	0.82	1.73	0.03
	ภายในกลุ่ม	179.23	377	0.47		
	รวม	195.70	397			
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	11.74	20	0.59	1.21	0.33
	ภายในกลุ่ม	197.50	377	0.54		
	รวม	209.24	397			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.48	20	0.42	0.84	0.67
	ภายในกลุ่ม	191.22	377	0.51		
	รวม	199.71	397			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	13.24	20	0.66	1.53	0.07
	ภายในกลุ่ม	163.20	377	0.43		
	รวม	176.44	397			
ด้านผู้นำชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	12.84	20	0.64	1.21	0.25
	ภายในกลุ่ม	200.85	377	0.53		
	รวม	213.69	397			
<b>รวม</b>	<b>ระหว่างกลุ่ม</b>	<b>9.67</b>	<b>20</b>	<b>0.48</b>	<b>1.27</b>	<b>0.20</b>
	<b>ภายในกลุ่ม</b>	<b>143.55</b>	<b>377</b>	<b>0.38</b>		
	<b>รวม</b>	<b>153.21</b>	<b>397</b>			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลทดสอบเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชุมชนพบว่า ในภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแตกต่างกันมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน แต่เมื่อพิจารณาหลายด้าน พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.19 อักษรภาษาอังกฤษแทนตัวแปร

อักษรภาษาอังกฤษ	ตัวแปร
A	ท่าไทร
B	สถานีอุตะเกา
C	คันโต
D	โรงเหล้าสรรพสามิตร
E	สี่จกุล
F	รัชมงคลาภิเษก
G	บ้านฉาง
H	สามทหาร
I	บางหัก
J	เกาะเลียบ
K	รัตนอุทิศ
L	สถานี 2
M	มงคลहरรษา
N	บ้านกลาง
O	โชคสมาน
P	หน้าอำเภอ

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

อักษรภาษาอังกฤษ	ตัวแปร
Q	ราษฎร์อุทิศ
R	วัด โศกสมานคุณ
S	วัดหาดใหญ่ใน
T	สถานีขนส่ง
U	หัวพานรถไฟ

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชุมชน ในส่วนด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์

ชุมชน	ค่าเฉลี่ย	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
		3.93	3.85	3.53	3.79	3.32	3.61	3.24	3.48	3.61	3.42	3.36	3.41	3.88	3.55	3.67	3.77	3.59	3.60	3.34	3.85	3.85
A	3.93	0.83 (0.70)	0.40 (0.05)	0.14 (0.51)	0.62 (0.01)	0.32 (0.12)	0.69 (0.00)	0.46 (0.40)	0.32 (0.15)	0.51 (0.02)	0.57 (0.01)	0.52 (0.02)	0.05 (0.81)	0.38 (0.13)	0.26 (0.22)	0.15 (0.48)	0.34 (0.10)	0.33 (0.14)	0.59 (0.15)	0.08 (0.72)	0.08 (0.77)	
B	3.85		0.32 (0.13)	0.06 (0.78)	0.53 (0.02)	0.24 (0.259)	0.61 (0.01)	0.37 (0.09)	0.24 (0.29)	0.43 (0.06)	0.49 (0.02)	0.44 (0.06)	0.03 (0.88)	0.30 (0.23)	0.18 (0.41)	0.71 (0.75)	0.26 (0.22)	0.25 (0.27)	0.51 (0.03)	0.00 (1.00)	0.00 (1.00)	
C	3.53			0.26 (0.22)	0.22 (0.32)	0.08 (0.71)	0.29 (0.17)	0.56 (0.80)	0.08 (0.72)	0.11 (0.61)	0.17 (0.41)	0.12 (0.59)	0.35 (0.09)	0.02 (0.95)	0.14 (0.51)	0.25 (0.25)	0.06 (0.77)	0.07 (0.76)	0.19 (0.38)	0.32 (0.16)	0.32 (0.16)	
D	3.79				0.47 (0.04)	0.18 (0.40)	0.55 (0.01)	0.31 (0.16)	0.18 (0.43)	0.37 (0.10)	0.43 (0.05)	0.38 (0.10)	0.09 (0.67)	0.24 (0.34)	0.12 (0.58)	0.01 (0.96)	0.20 (0.35)	0.19 (0.40)	0.45 (0.05)	0.06 (0.80)	0.06 (0.80)	
E	3.32					0.29 (0.19)	0.08 (0.74)	0.16 (0.49)	0.29 (0.21)	0.10 (0.65)	0.05 (0.84)	0.09 (0.69)	0.56 (0.01)	0.23 (0.37)	0.35 (0.12)	0.46 (0.05)	0.27 (0.22)	0.28 (0.23)	0.03 (0.91)	0.53 (0.03)	0.53 (0.03)	
F	3.60						0.37 (0.09)	0.13 (0.55)	0.00 (0.99)	0.19 (0.39)	0.25 (0.34)	0.20 (0.39)	0.27 (0.19)	0.06 (0.81)	0.06 (0.78)	0.17 (0.43)	0.02 (0.93)	0.01 (0.97)	0.26 (0.23)	0.24 (0.29)	0.24 (0.29)	
G	3.24							0.24 (0.30)	0.37 (0.11)	0.18 (0.43)	0.12 (0.57)	0.17 (0.47)	0.64 (0.00)	0.31 (0.23)	0.43 (0.05)	0.54 (0.02)	0.35 (0.10)	0.36 (0.12)	0.10 (0.65)	0.61 (0.01)	0.61 (0.01)	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ชุมชน	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
	ค่าเฉลี่ย	3.93	3.85	3.53	3.79	3.32	3.61	3.24	3.48	3.61	3.42	3.36	3.41	3.88	3.55	3.67	3.77	3.59	3.60	3.34	3.85
H	3.48								0.13	0.06	0.11	0.65	0.40	0.07	0.19	0.30	0.11	0.12	0.13	0.37	0.37
									(0.56)	(0.81)	(0.60)	(0.78)	(0.07)	(0.78)	(0.39)	(0.19)	(0.60)	(0.60)	(0.56)	(0.12)	(0.12)
I	3.61									0.19	0.25	0.20	0.27	0.06	0.06	0.17	0.02	0.01	0.27	0.24	0.24
										(0.41)	(0.26)	(0.40)	(0.22)	(0.81)	(0.79)	(0.46)	(0.93)	(0.96)	(0.25)	(0.31)	(0.31)
J	3.42										0.05	0.01	0.46	0.13	0.25	0.36	0.17	0.18	0.08	0.43	0.43
											(0.79)	(0.97)	(0.04)	(0.62)	(0.27)	(0.12)	(0.44)	(0.45)	(0.74)	(0.07)	(0.72)
K	3.36											0.05	0.52	0.19	0.31	0.42	0.23	0.24	0.02	0.49	0.49
												(0.83)	(0.01)	(0.45)	(0.15)	(0.06)	(0.27)	(0.29)	(0.93)	(0.03)	(0.03)
L	3.41												0.47	0.14	0.26	0.37	0.18	0.19	0.07	0.44	0.44
													(0.04)	(0.60)	(0.27)	(0.12)	(0.43)	(0.44)	(0.77)	(0.07)	(0.74)
M	3.88													0.33	0.21	0.10	0.29	0.28	0.54	0.03	0.03
														(0.18)	(0.32)	(0.63)	(0.16)	(0.21)	(0.02)	(0.89)	(0.89)
N	3.55														0.12	0.23	0.04	0.05	0.21	0.30	0.30
															(0.63)	(0.37)	(0.87)	(0.85)	(0.42)	(0.26)	(0.26)
O	3.67															0.11	0.08	0.07	0.33	0.18	0.18



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ชุมชน	ค่าเฉลี่ย																				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
	3.93	3.85	3.53	3.79	3.32	3.61	3.24	3.48	3.61	3.42	3.36	3.41	3.88	3.55	3.67	3.77	3.59	3.60	3.34	3.85	3.85
																(0.62)	(0.71)	(0.76)	(0.15)	(0.44)	(0.44)
P	3.77																0.11	0.19	0.43	0.07	0.07
																	(0.62)	(0.38)	(0.18)	(0.76)	(0.76)
Q	3.59																	0.01	0.25	0.26	0.26
																		(0.97)	(0.26)	(0.25)	(0.25)
R	3.60																		0.26	0.25	0.25
																			(0.27)	(0.30)	(0.30)
S	3.34																			0.51	0.51
																				(0.03)	(0.03)
T	3.85																				0.00
																					(1.00)
U	3.85																				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ โดยทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 4 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ท่าไทร กับ สัจจกุล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ในท่าไทร กับ สัจจกุล มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 2 ท่าไทร กับ บ้านฉาง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ประชากรอยู่ใน ท่าไทร กับ บ้านฉาง มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 3 ท่าไทร กับ รัตนอุทิศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ในท่าไทร กับ รัตนอุทิศ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 4 ท่าไทร กับ สถานี 2 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ในท่าไทร กับ สถานี 2 มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 5 สถานีอุตะเกา กับ สัจจกุล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ในสถานีอุตะเกา กับ สัจจกุล มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 6 สถานีอุตะเกา กับ บ้านฉาง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ในสถานีอุตะเกา กับ บ้านฉาง มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 7 สถานีอุตะเกา กับ รัตนอุทิศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ใน สถานีอุตะเกา กับ รัตนอุทิศ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 8 สถานีอุตะเกา กับ วัดหาดใหญ่ใน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ใน สถานีอุตะเกา กับ วัดหาดใหญ่ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





คู่ที่ 26 สถานี 2 กับ มงคลहरथा มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ใน สถานี 2 กับ มงคลहरथा มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 27 มงคลहरथा กับ วัดหาดใหญ่ใน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ใน มงคลहरथा กับ วัดหาดใหญ่ใน มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 28 วัดหาดใหญ่ใน กับ สถานีขนส่ง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ใน มงคลहरथा กับ สถานีขนส่ง มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 29 วัดหาดใหญ่ใน กับ หัวพานรถไฟ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 แสดงว่า ประชาชนที่อยู่ใน วัดหาดใหญ่ใน กับ หัวพานรถไฟ มีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิ์เลือกตั้งจำนวน 121,597 คน ชุมชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่แบ่งเป็น 4 ชุมชนจำนวน 50,597 คน ผู้วิจัยเลือกศึกษาเขตชุมชนที่ 4 มีจำนวน 21 ชุมชน ซึ่งสามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ครบทั้ง จำนวน 399 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามในการวิจัย โดยมีทั้งหมดจำนวน 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชุมชน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) สถิติทดสอบเอฟ (F-test) สถิติทดสอบ LSD การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

สรุปผลการวิจัยได้ว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 36-45 ปี อายุระหว่าง 46-55 ปี อายุระหว่าง 56-65 ปี และมีอายุตั้งแต่ 66 ปีขึ้นไป ตามลำดับ และจะเห็นว่าอายุระหว่าง 26-35 ปี ให้ความสนใจข้อมูลข่าวสารบ้านเมืองน้อยกว่า 36-45 ปี ซึ่งกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี อยู่ในช่วงวัยทำงานจะให้ความสนใจเรื่องของตนเองมากกว่าเรื่องของคนอื่น ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือ

รองลงมา คือ อนุปริญญา (ปวส.) มัธยมศึกษา (ม.ต้น , ม.ปลาย , ปวช) ประถมศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ **อาชีพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนรองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท รองลงมา คือ รายได้15,001-20,000 บาท และรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาทตามลำดับ **ชุมชน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนต้นโต รองลงมา คือ ชุมชนราษฎร์อุทิศ ชุมชนรัชมังคลาภิเษก ชุมชนมงคลहरรรษา ชุมชนท่าไทร ชุมชนบ้านฉาง ชุมชนหน้าอำเภอ ชุมชนวัดหาคีใหญ่ ชุมชนสามทหาร ชุมชนบางหัก ชุมชนเกาะเลียบ ชุมชนสังจกุล ชุมชนวัด โลกสมานคุณ ชุมชนสถานีขนส่ง ชุมชนสถานี 2 ชุมชนหัวพานรถไฟ และชุมชนบ้านกลาง ตามลำดับ

### 5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผู้นำชุมชน ตามลำดับ

**ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์** สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์)** สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ใช้ภาษาในการสื่อสารกับประชาชนอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย และชัดเจน รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบถูกต้องและแม่นยำ รองลงมาได้แก่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่กระชับและรวดเร็ว และศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการกำกับติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาได้แก่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชนและศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีข่าวสารมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในชุมชนผ่านทางสื่อออนไลน์ ตามลำดับ

**ด้านผู้นำชุมชน** สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านผู้นำชุมชนจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้นำชุมชนมีการประสานงานระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนเป็นอย่างดี รองลงมาได้แก่ ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการกระจายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งถึงและชัดเจน และผู้นำชุมชนมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ตามลำดับ

### 5.1.3 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการศึกษาได้ว่า การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ และ ชุมชนแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยระดับตัวแปรสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และด้านผู้นำชุมชน ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังตารางที่ 5.1

ตาราง 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.ระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก	✓	
2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน	✓	
- เพศ	✓	✓
- อายุ	✓	
- ระดับการศึกษา	✓	
- อาชีพ	✓	
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓
- ชุมชน		✓

**สมมติฐานที่ 1** ระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งยอมรับผลการศึกษาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ สุวรรณศิริ (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์ การพัฒนาการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลพะตงมีข้อบกพร่อง ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารล่าช้าและไม่สอดคล้องกับรายละเอียดกิจกรรมที่จัดขึ้น เทศบาลไม่มีการกำหนดนโยบายหรือวางแผนการประชาสัมพันธ์กิจกรรมงบประมาณและบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอในการบริหารงาน ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปบางส่วนไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนสื่อต่าง ๆ ที่เทศบาลนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนเห็นด้วยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด อันดับแรก รองลงมาคือ นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์

โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัชมัยา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเทศบาลนครสงขลา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการการให้บริการในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวงและงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคมงานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวงและงานทะเบียนราษฎร ตามลำดับ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวงงานทะเบียนราษฎร และศูนย์บริการสาธารณสุข

สระเกษ ตามลำดับ 4. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่กองสวัสดิการสังคมงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีรูปแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกันเพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ 2 ครั้งหรือใช้ไมโครโฟนเพื่อสะดวกแก่การได้ยินของผู้รับบริการเพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางหูภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตชินท์ สิทธาภิภู (2554) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกันปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่ขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ แตกต่างกันมีผลต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ มีอิทธิพลมากที่สุด อธิบายได้ว่านโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และนำข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ภาพรวมอยู่ในระดับดี

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าเพศ อายุต่างกัน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารบ้านเมืองที่ไม่แตกต่างกัน จากการคาดการณ์ของผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจะให้ความสนใจข้อมูลข่าวสารบ้านเมืองมากกว่าเพศหญิงเพราะให้ความสนใจในเรื่องของข่าวการเมือง นโยบายการบริหารงานของเทศบาล การบริหารงานของนายกเทศบาลผู้บริหารงานในส่วนงานนั้นๆ และช่วงอายุที่สอดคล้องกับรายได้ในช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี อาชีพนักเรียน นักศึกษา และอายุระหว่าง 26-35 ปี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนอยู่ที่ 10,000-15,000 บาท อาชีพพนักงานเอกชน จะให้ความสนใจข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาน้อยกว่าอายุระหว่าง 46-55 ปี ซึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตชินท์ สิทธากัญ (2554) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ชุมชน ส่งผลต่อด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านชุมชน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงษ์ เข้าประมงค์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนา ชุมชน ใน เขตเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน และการได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ในภาพรวมมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 2.1 คณะกรรมการชุมชนที่มี อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งมีระดับการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาชุมชน แตกต่างกัน 2.2 คณะกรรมการชุมชนที่มี เพศ การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน และ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ไม่แตกต่าง กัน เมื่อผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน อาศัยในชุมชนที่ต่างกัน มีการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาไม่ แตกต่างกัน ขณะที่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการ ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนคร หาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) จากผลการวิจัย การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านชุมชน ดังนั้น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ ผู้นำชุมชน และประชาชน

2) จากผลการวิจัย การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ควรปรับปรุงแบบการให้บริการโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เข้าใจมากขึ้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เนื่องจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาต่อยอดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ควรมีการศึกษาในเชิงลึกหรือทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่โดยการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดขึ้น

## บรรณานุกรม

- กองสวัสดิการสังคมเทศบาลนครหาดใหญ่. ค้นจาก <https://www.hatyaicity.go.th/complain2>. [วันที่เข้าถึง 10 เมษายน 2565].
- เกศสุพิชญ์ ธนนันท์โสภณ ปรีชา พันธุ์แน่น สุพัฒน์ ชีรเวช เจริญชัย. (2560-2561). *การใช้สื่อนวัตกรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ฟิอีเอ) และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชนในประเทศไทย*. [วันที่เข้าถึง 18 มิถุนายน 2564].
- ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครหาดใหญ่ [ออนไลน์]. ค้นจาก <https://www.hatyaicity.go.th/complain2>. [วันที่เข้าถึง 18 มิถุนายน 2564].
- กั น จ ำ ก [https://mis.krirk.ac.th/librarytext/Arts/2558/Ketsupich\\_Thonanunsophon.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/Arts/2558/Ketsupich_Thonanunsophon.pdf). [วันที่เข้าถึง 10 ตุลาคม 2564].
- จารุภา สังขารมย์. (2559). *แนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาพื้นฐาน*. ค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/17912>. [วันที่เข้าถึง 20 พฤศจิกายน 2564].
- จิรัชณา วิเชียรปัญญา อรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง และ พร้อมภัก บึงบัว. (2562-2563). *การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้การวิจัยเพื่อการใช้ประโยชน์*. ค้นจาก [file:///C:/Users/User/Downloads/241621-Article%20Text-832286-2-10-20200514%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/241621-Article%20Text-832286-2-10-20200514%20(1).pdf). [วันที่เข้าถึง 14 มิถุนายน 2564].
- จิราวรรณ ยิ้มปลื้มและมนต์ ขอเจริญ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)*. ค้นจาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Jirawan.Yim.pdf>. [วันที่เข้าถึง 30 สิงหาคม 2564].
- ชาตรี นัทรอจรรย์ยะ และกัจจันนากร ทิพย์เลอเลิศ. (2557). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์และเครือข่ายสังคมออนไลน์*. [วันที่เข้าถึง 15 พฤศจิกายน 2564].
- เตชินท์ สิทธากัญ. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลคงเย็นจังหวัดมุกดาหาร*. ค้นจาก <https://ethesis.mcu.ac.th/storage/wnSEd0MpAD21QBmjmVSvontVOS0ACJcRICdrP2we.pdf>. [วันที่เข้าถึง 20 มกราคม 2565].

- ทิพย์วรรณ พัลวรรณ. (2563-2564). นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสาร  
เครือข่ายสังคมออนไลน์ “พ็อรัยุคโควิดต้องพลิกวิกฤติเป็น โอกาส” สำหรับการขับเคลื่อน  
“ประชาสัมพันธ์” ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2.  
ค้น จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/humannstru62/article/view/250942>. [วันที่  
เข้าถึง 20 พฤศจิกายน 2564]
- ทิรัชมัย พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติ  
ราชการ เทศบาลนครสงขลา. ค้นจาก file:///C:/Users/User/Downloads pdf. [วันที่เข้าถึง 24  
มิถุนายน 2564].
- เทศบาลนครหาดใหญ่. (2562). ข้อมูลชุมชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่.ค้นจาก  
<https://bit.ly/3gHyh5t>. [วันที่เข้าถึง 20 มิถุนายน 2564].
- เทศบาลนครหาดใหญ่. (2562). ข้อมูลพื้นฐานประชากร. ค้นจาก <https://bit.ly/3gHyh5t>. [วันที่เข้าถึง  
20 มิถุนายน 2564].
- เทศบาลนครหาดใหญ่. *ประวัติเทศบาลนครหาดใหญ่*. ค้นจาก <https://bit.ly/3gHyh5t>. [วันที่เข้าถึง  
20 มิถุนายน 2564].
- นิ่มนวล มงคลวัฒน์. (2555). การพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครสมุทรสาคร  
จังหวัดสมุทรสาคร. ค้น จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/researchjournal-lru/article/view/100803>. [วันที่เข้าถึง 29 มกราคม 2565].
- ปิ่นนัท กาญจนะวสิต. (2560). แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ของกองทัพบกในยุค 4.0.  
ค้น จาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57970025.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57970025.pdf). [วันที่เข้าถึง 14  
สิงหาคม 2564].
- แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่. (2564). *ประวัติเทศบาลนคร  
หาดใหญ่*. ค้นจาก <https://bit.ly/3gHyh5t>. [วันที่เข้าถึง 20 เมษายน 2565].
- พัชรภา ขาวบริสุทธิ์. (2561). การพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง. ค้นจาก  
file:///C:/Users/User/Downloads/387-Article%20Text-709-3-10-20190311%20(5).pdf.  
[วันที่เข้าถึง 13 พฤศจิกายน 2564].
- เมธาวิ แก้วสนิท. (2550). การประเมินผล.ขั้นตอนที่ “มัก” ขาดในงานประชาสัมพันธ์. ค้นจาก  
file:///C:/Users/User/Downloads/sname,+Journal+manager,+21-31%20(1).pdf. [วันที่  
เข้าถึง 24 มีนาคม 2565].

- ยุทธพงษ์ ธีรประมงค์ (2555). การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/) [วันที่เข้าถึง 10 มีนาคม 2565].
- รจนา พึ่งสุข. (2555). การประเมินประสิทธิผลการประชาสัมพันธ์ โครงการ “คืนคลองสวยใสให้ชุมชนของเรา. ค้นจาก [https://cas.kbu.ac.th/download/doc\\_05\\_09\\_13\\_3.pdf](https://cas.kbu.ac.th/download/doc_05_09_13_3.pdf). [วันที่เข้าถึง 6 กุมภาพันธ์ 2565].
- วิภาวี อนุพันธ์พิศิษฐ์ , เสนีย์ สุวรรณดี , สุธเทพ เฉชะชีพ , สิริวิมล ปั้นณราช , นฤวรรณ เรืองโรจน์ และศรีณพร ชวนเกริกกุล. (2559). การประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาล และการมีส่วนร่วมชุมชนสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง. [วันที่เข้าถึง 25 มกราคม 2565].
- วัชรวิ ภูรักษา. (2564). ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ เทศบาลตำบลไผ่ยา อ. พญาเม็งราย จ. เชียงราย. ค้นจาก <https://e-research.siam.edu/kb/peoples-satisfaction-towards-public-service-of-mai-ya-municipality-phaya-meng-rai-district-chiang-rai-province/>. [วันที่เข้าถึง 30 มกราคม 2565].
- สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครหาดใหญ่. (2560). ค้นจาก <https://www.hatyaicity.go.th/complain2>. [วันที่เข้าถึง 18 มิถุนายน 2564].
- สุชาติ ตรีไชย. (2562). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน.
- อลิสสา มะแข็ง ศษ.ม. (2557). แนวทางพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. ค้นจาก <file:///C:/Users/User/Downloads/53493-Article%20Text-124127-1-10-20160331.pdf>. [วันที่เข้าถึง 14 มิถุนายน 2564].
- อัจฉรา คงทัพ และบำเพ็ญ ไมตรีโสภณ. (2563). กลยุทธ์การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ค้นจาก <https://pubhtml5.com/cadz/vfqm/basic>.
- อารีย์ สุวรรณคีรี. (2560). กลยุทธ์การพัฒนากิจการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ค้นจาก [http://www.hu.ac.th/conference/conference2013/Proceedings2013/pdf/Book2/Poster2/536\\_211-220.pdf](http://www.hu.ac.th/conference/conference2013/Proceedings2013/pdf/Book2/Poster2/536_211-220.pdf). [วันที่เข้าถึง 10 มกราคม 2565].



**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ  
และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

(Item Objective Congruence: IOC)

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล  
ตำแหน่ง: อาจารย์ประจำสาขาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมภักดิ์ เย็นเปี่ยม  
ตำแหน่ง: อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. ดร.ณรงค์ศักดิ์ รอบคอบ  
ตำแหน่ง: อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

**ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ**  
**แบบสอบถามเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร**  
**ของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**  
 ท่านที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล  
 ท่านที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมภักดิ์ เย็นเปี่ยม  
 ท่านที่ 3 ดร.ณรงค์ศักดิ์ รอบคอบ

ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3				
<b>ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>							
<b>1. เพศ</b> <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>2. อายุ</b> <input type="checkbox"/> 1. 18 - 26 ปี <input type="checkbox"/> 2. 27 - 34 ปี <input type="checkbox"/> 3. 35 - 43 ปี <input type="checkbox"/> 4. 44 - 53 ปี <input type="checkbox"/> 5. 54 - 63 ปี <input type="checkbox"/> 6. 64 ปีขึ้นไป	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้	- เปลี่ยนเป็น“ 18- 25 ปี 26 - 35 ปี 36- 45 ปี 4+ - 55 ปี 56 - 65 ปี 66 ปีขึ้นไป” เพื่อให้ เข้าใจความหมายง่ายขึ้น
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา (ปวส.) <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	- เพิ่ม “ปวช.”
<b>4. อาชีพ</b> <input type="checkbox"/> 1. รับจ้าง <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> 4. เกษตร	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนจาก			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อเสนอแนะ
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						
	1	2	3				
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b> <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท <input type="checkbox"/> 2. 5,001–10,000 บาท <input type="checkbox"/> 3. 10,001–15,000 บาท <input type="checkbox"/> 4. 15,001–20,000 บาท <input type="checkbox"/> 5. สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>5.ชุมชน</b> <input type="checkbox"/> 1) ท่าไทร <input type="checkbox"/> 2) สถานีอุตะเถา <input type="checkbox"/> 3) ต้นไโค <input type="checkbox"/> 4) โรงเหล้าสรรพสามิตร <input type="checkbox"/> 5) สัจกุล <input type="checkbox"/> 6) รัชมิ่งคลาภิเษก <input type="checkbox"/> 7) บ้านกลาง <input type="checkbox"/> 8) สามทหาร <input type="checkbox"/> 9) บางหัก <input type="checkbox"/> 10) เกาะเลียบ <input type="checkbox"/> 11) รัตนอุทิศ <input type="checkbox"/> 12) สถานี 2 <input type="checkbox"/> 13) มงคหรรษา <input type="checkbox"/> 14) บ้านกลาง <input type="checkbox"/> 15) โขคสมาน <input type="checkbox"/> 16) หน้าอำเภอ <input type="checkbox"/> 17) ราษฎร์อุทิศ <input type="checkbox"/> 18) วัดโคกสมานคุณ <input type="checkbox"/> 19) วัดหาดใหญ่ใน <input type="checkbox"/> 20) สถานีขนส่ง <input type="checkbox"/> 21) หัวพานรถไฟ		1	1	3	1.00	ใช้ได้	

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”

ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3				
<b>1.ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์</b>							
1.1 ท่านได้รับทราบนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
1.2 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ในระดับใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
1.3 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
1.4 ท่านนำข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
1.5 ภาพลักษณ์การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ในมุมมองของท่านอยู่ในระดับใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์)</b>							
2.1 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
2.2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ใช้ภาษาในการสื่อสารกับประชาชนอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย และชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
2.3 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3				
2.4 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีจำนวนเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							
3.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ กระชับและรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
3.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ถูกต้องและแม่นยำ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
3.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชนและศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีข่าวสารมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
4.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการกำกับติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
4.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในชุมชนผ่านทางสื่อออนไลน์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
4.4 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก สะอาดและบรรยากาศดี พร้อมทั้งมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
<b>5. ด้านผู้นำชุมชน</b>							

ข้อความถามในแบบสอบถาม	คะแนนจาก ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล	ข้อเสนอแนะ
	1	2	3				
5.1 ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการ กระจายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารฯ ไปยังประชาชนในชุมชน อย่างต่อเนื่อง ทัวถึงและชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
5.2 ผู้นำชุมชนมีการประสานงาน ระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยัง ประชาชนเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	
5.3 ผู้นำชุมชนมีการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารไปยังประชาชนในชุมชนได้ อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้	



ภาคผนวก ข  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถามการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	
	Based on Standardized Items	N of Items
.850	.775	6

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1 ท่านได้รับทราบนโยบายและ แผนการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารฯ มากน้อยเพียงใด	19.706	7.610	.381	.681	.871
1.2 ท่านมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของศูนย์ ข้อมูลข่าวสารฯ ในระดับใด	19.873	6.545	.607	.814	.832
1.3 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มากน้อยเพียงใด	19.940	6.047	.713	.814	.810
1.4 ท่านนำข้อมูลจากศูนย์ข้อมูล ข่าวสารฯ ไปใช้ประโยชน์ใน ชีวิตประจำวันได้มากน้อยเพียงใด	19.940	6.639	.639	.656	.824
1.5 ภาพลักษณ์การให้บริการของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ในมุมมองของท่าน อยู่ในระดับใด	19.873	7.345	.615	.736	.830

## ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's		
Cronbach's Alpha	Alpha Based on	N of Items
Standardized Items		
.881	.802	5

Item-Total Statistics						
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
2.1 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือเป็นกันเองและยิ้ม แย้มแจ่มใสในการให้บริการ	16.0167	5.452	.701	.784	.859	
2.2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ใช้ภาษาในการสื่อสารกับประชาชนอย่าง ถูกต้อง เข้าใจง่าย และชัดเจน	15.816	5.021	.675	.598	.873	
2.3 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วเสมอภาค และเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	15.950	6.450	.542	.560	.892	
2.4 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีจำนวน เจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนอย่าง เพียงพอและทั่วถึง	15.950	5.088	.758	.763	.846	

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's		
Cronbach's Alpha	Alpha Based on	N of Items
Standardized Items		
.931	.862	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการที่ กระชับและ รวดเร็ว	12.288	3.814	.872	.681	.900
3.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อย่างเป็นระบบถูกต้องและแม่นยำ	12.255	4.557	.671	.634	.962
3.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและ ชัดเจน	12.255	3.982	.840	.819	.910

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's		
Cronbach's Alpha	Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.872	.786	5

### Item-Total Statistics

	Scale		Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted			
4.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการประชาชนและศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีข่าวสารมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	15.866	5.887	.566	.539	.876
4.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการกำกับติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	15.667	5.428	.687	.792	.848
4.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในชุมชนผ่านทางสื่อออนไลน์	16.033	6.232	.582	.868	.871
4.4 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก สะอาดและบรรยากาศดี พร้อมทั้งมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	15.900	4.757	.757	.634	.834

### ด้านผู้นำชุมชน

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.931	.885	5

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการ กระจายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารฯ ไปยังประชาชนในชุมชน อย่างต่อเนื่อง ทัวถึงและชัดเจน	15.500	7.509	.751	.878	.928
2. ผู้นำชุมชนมีการประสานงาน ระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยัง ประชาชนเป็นอย่างดี	15.333	7.342	.747	.790	.930
3. ผู้นำชุมชนมีการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ไปยังประชาชนในชุมชนได้ อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	15.500	7.250	.825	.939	.914
4. ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ อย่างสม่ำเสมอ	15.533	7.697	.804	.837	.918



ภาคผนวก ค  
เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย



### แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
ของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”  
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชน 4 พื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ ทุกตอน โดยเลือกตอบในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง  
นางสาวปรินทร์ดา ชุมขวัญ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) 18 – 25 ปี  2) 26 – 35 ปี  3) 36 – 45 ปี  
 4) 46 – 55 ปี  5) 56 – 65 ปี  6) 66 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษา (ม.ต้น , ม.ปลาย , ปวช)  
 3) อนุปริญญา (ปวส.)  4)ปริญญาตรี (เทียบเท่า)  5) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. อาชีพ

- 1) รับจ้าง  2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 4) เกษตรกร/ประมง  5) พนักงานเอกชน  6) อื่นๆ โปรดระบุ

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท  2) 5,001 - 10,000 บาท  3) 10,001 – 15,000 บาท  
 4) 15,001 - 20,000 บาท  4) สูงกว่า 20,000 บาท

#### 6. ชุมชน

- 1) ท่าไทร  2) สถานีอุตะเถา  3) ต้นโด  
 4) โรงเหล้าสรรพสามิตร  5) สัจกุล  6) รัชมังกลาภิเษก  
 7) บ้านฉาง  8) สามทหาร  9) บางหัก  
 10) เกาะเลียบ  11) รัตนอุทิศ  12) สถานี 2  
 13) มงคกหรรษา  14) บ้านกลาง  15) ไชคสมาน  
 16) หน้าอำเภอ  17) ราษฎร์อุทิศ  18) วัดโลกสมานคุณ  
 19) วัดหาดใหญ่โน  20) สถานีขนส่ง  21) หัวพานรถไฟ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ในการตีความหมายดังนี้

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์</b>					
1.1 ท่านได้รับทราบนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มากน้อยเพียงใด					
1.2 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ในระดับใด					
1.3 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มากน้อยเพียงใด					
1.4 ท่านนำข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้มากน้อยเพียงใด					
1.5 ภาพลักษณ์การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ในมุมมองของท่านอยู่ในระดับใด					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์)</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ใช้ภาษาในการสื่อสารกับประชาชนอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย และชัดเจน					
2.3 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.4 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีจำนวนเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอและทั่วถึง					

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ <u>กระชับและรวดเร็ว</u>					
3.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่าง <u>เป็นระบบถูกต้องและ</u> <u>แม่นยำ</u>					
3.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ <u>เข้าใจง่ายและชัดเจน</u>					
4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
4.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการใช้ <u>เทคโนโลยีที่ทันสมัย</u> สำหรับการให้บริการประชาชนและศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีข่าวสารมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
4.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการ <u>กำกับติดตาม</u> การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มี <u>ช่องทางการรับเรื่อง</u> ราร้องทุกข์ของประชาชนในชุมชนผ่านทาง <u>สื่อออนไลน์</u>					
4.4 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ มีการ <u>จัดสถานที่</u> ในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก สะอาดและบรรยากาศดี พร้อมทั้งมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
5. ด้านผู้นำชุมชน					
5.1 ผู้นำชุมชนมี <u>บทบาท</u> ในการกระจายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่องทั่วถึงและชัดเจน					
5.2 ผู้นำชุมชนมีการ <u>ประสานงาน</u> ระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ไปยังประชาชนเป็นอย่างดี					
5.3 ผู้นำชุมชนมีการ <u>ถ่ายทอด</u> ข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในชุมชนได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
5.4 ผู้นำชุมชนมี <u>ส่วนร่วม</u> ในกิจกรรมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ อย่างสม่ำเสมอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ สกุล	นางสาวปริญทร์ดา ชุมขวัญ		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6310521524		
วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา	
วุฒิ			
นิเทศศาสตรบัณฑิต	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	พ.ศ. 2561	

**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**

การตลาดออนไลน์ บริษัท หาดใหญ่ทูเดย์ จำกัด