

การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ 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

ปริญทร์ดา ชุมขวัญ

Parinda Chumkwan<sup>1</sup>

ประทุมทิพย์ ทองเจริญ

Pratumtip Thongcharoen<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชน 4 จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย 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

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ การประชาสัมพันธ์ แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: 6310521524@email.psu.ac.th

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: yim.thongcharoen@gmail.com

## 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.

Keywords: Effectiveness Public Relations Information Center Development Plan

## บทนำ

การประชาสัมพันธ์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเนื่องจากหลักการประชาสัมพันธ์มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือองค์กร การบริหารงานประชาสัมพันธ์จึงต้องมีการประสิทธิผลในการเสนอข้อมูลให้ประชาชนทั่วไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นได้รับทราบในสิ่งที่จริง งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องอยู่กับข่าวสารการสื่อสาร และเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี จึงมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีวัตถุประสงค์จะให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและให้ประชาชนได้รับความประทับใจและพึงพอใจ การบริหารงานจะราบรื่นและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานหรือองค์กรที่ดีสนับสนุน ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะเป็นตัวกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหาร (วัลย์ณรัตน์ ศรีไสย, 2546) ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์มีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในทุกระดับทุกเพศและทุกวัยและทุกอายุนอกจากนั้นการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังมีผลกระทบในหลาย ๆ ด้าน บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และผลกระทบจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนในสังคม ปัจจุบันแต่จุดเด่นของสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถมีความสะดวกและรวดเร็วในการเผยแพร่และการรับข้อมูลข่าวสารจึงทำให้สื่อสังคมออนไลน์ถูกนำมาใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งของภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชน เช่น ณ ปัจจุบันซึ่งประเทศไทยและทุกประเทศทั่วโลกกำลังประสบกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ประชาชนชาวไทยต่างก็ตื่นตัวในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์รายงานยอดผู้ติดเชื้อในแต่ละวัน และวิธีการป้องกันตนเองจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก หรือเว็บไซต์

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

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในทัศนะการส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิผลในการทำงาน

ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์อย่างไร มีปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านสังคม เศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่อย่างแท้จริง

### **วัตถุประสงค์**

- 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### **ทบทวนวรรณกรรม**

**แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล การประชาสัมพันธ์ แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่**

#### **ประสิทธิผล**

วิทยา ด้านอ้างกุล (2546) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึงความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถสนองผู้บริโภคสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

#### **การประชาสัมพันธ์**

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

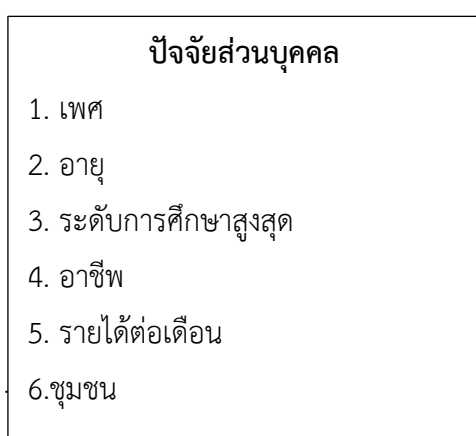
#### **แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่**

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามกฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของทางหน่วยงานราชการได้และได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจค้นที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและให้บริการว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ทางราชการ” โดยหน้าที่หลักของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่มีภารกิจในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์โดยประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบันอีกทั้งรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงาน และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วย

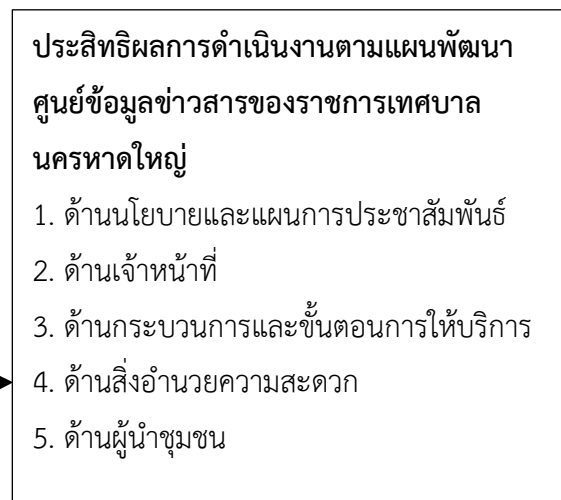
### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ (X)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรตาม (Y)



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่อายุ 18 ปีที่มีสิทธิ์เลือกตั้งจำนวน 121,597 คน โดยแบ่งเป็น 4 ชุมชนผู้วิจัยเลือกศึกษาเขตชุมชน 4 มีจำนวน 21 ชุมชน มีประชาชนจำนวน 50,597 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิดและเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับข้อมูลข่าวสารสำหรับกลุ่มตัวอย่างการวัดแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) สถิติทดสอบเอฟ (F-test) สถิติทดสอบ LSD และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA)

## สรุปผลการวิจัย

### 1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือ รองลงมา ได้แก่ อนุปริญญา (ปวส.) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนรองลงมาได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ส่วนใหญ่มียังได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท รองลงมา ได้แก่ รายได้ 15,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนต้นโต รองลงมา ได้แก่ ชุมชนราษฎร์อุทิศ

### 2.ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่

จากการศึกษาพบว่า พบว่า การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยระดับตัวแปรสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้ ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผู้นำชุมชน ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่

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
รวม	3.60	0.69	มาก

### 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

#### ตารางที่ 2

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	ชุมชน
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	-	✓	-	✓	✓	✓
ด้านเจ้าหน้าที่	-	✓	✓	✓	✓	-
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	-	✓	✓	✓	✓	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	✓	✓	✓	✓	-
ด้านผู้นำชุมชน	-	✓	✓	✓	✓	-
โดยรวม	-	✓	✓	✓	✓	-

## ตารางที่ 3

เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	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			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	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			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	46.16	5	9.23	33.80	0.00
	ภายในกลุ่ม	107.06	392	0.27		
	รวม	153.21	397			



## ตารางที่ 4

เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	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			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	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			

## ตารางที่ 5

เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	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			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	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			

## ตารางที่ 6

เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	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			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	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			

## ตารางที่ 7

เปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนยข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชุมชน

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนยข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์	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			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	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			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9.67	20	0.48	1.27	0.20
	ภายในกลุ่ม	143.55	377	0.38		
	รวม	153.21	397			

## อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งยอมรับผลการศึกษาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ สุวรรณศิริ (2560) ศึกษาเกี่ยวกับ กลยุทธ์การพัฒนาการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอในการบริหารงาน ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปบางส่วนไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนสื่อต่าง ๆ ที่เทศบาลนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับการพัฒนาข้อมูลข่าวสาร

จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัชฌ์ยา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเทศบาลนครสงขลา ผลวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ควรมีระเบียบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกันเพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน จากการศึกษพบว่าเพศ อายุต่างกัน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติเกี่ยวกับการรับข้อมูลข่าวสารบ้านเมืองที่ไม่แตกต่างกัน จากการคาดการณ์ของผู้วิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจะให้ความสนใจข้อมูลข่าวสารบ้านเมืองมากกว่าเพศหญิงเพราะให้ความสนใจในเรื่องของข่าวการเมือง นโยบายการบริหารงานของเทศบาล การบริหารงานของนายกเทศบาลผู้บริหารงานในส่วนงานนั้นๆ และช่วงอายุที่สอดคล้องกับรายได้ในช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี อาชีพนักเรียน นักศึกษา และอายุระหว่าง 26-35 ปี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-15,000 บาท อาชีพพนักงานเอกชน จะให้ความสนใจข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา น้อยกว่าอายุระหว่าง 46-55 ปี ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตชินท์ สิทธาภิภู (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ชุมชน ส่งผลต่อด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ประชาสัมพันธ์) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านชุมชน แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านชุมชน ดังนั้น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ ผู้นำชุมชน และประชาชน

2. จากผลการวิจัย การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่จากมุมมองประชาชนในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่ควรปรับปรุงแบบการให้บริการโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้เข้าใจมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

แผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเทศบาลนครหาดใหญ่. (2564). *ประวัติเทศบาลนครหาดใหญ่*. ค้นจาก <https://bit.ly/3gHyh5t>. [วันที่เข้าถึง 20 เมษายน 2565].

อารีย์ สุวรรณศิริ. (2560). *กลยุทธ์การพัฒนาการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลพะตง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. ค้นจาก [http://www.hu.ac.th/conference/conference20132/Poster2/536\\_211-220.pdf](http://www.hu.ac.th/conference/conference20132/Poster2/536_211-220.pdf). [วันที่เข้าถึง 10 มกราคม 2565].

ทริชมัยา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเทศบาลนครสงขลา*. ค้นจาก [file:///C:/Users/User/Downloads pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/pdf). [วันที่เข้าถึง 24 มิถุนายน 2564].

เตชินท์ สิทธิธาภิฎ. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นจังหวัดมุกดาหาร*. ค้นจาก <https://ethesis.mcu.ac.th/storage/wnSEd0MpAD2lQBmjmVSvontwe.pdf> [วันที่เข้าถึง 20 มกราคม 2565].