

**การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557**

**Evaluation of the Satisfaction toward the Performance of Hatyai
Municipality Development Plan in the Fiscal Year 2014**

ปัญญา ชูช่วย^{1*}, กอแก้ว จันท์กิ่งทอง², เจริญเนตร แสงดวงแข³ และวรา บุญพันธ์⁴
Punja Chuchuy^{1*}, Korkaew Jankingthong², Jarernnate Saengdounghkae³
and Wara Boonpun⁴

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ General of Educational Faculty of Liberal Arts and Educational, Hatyai University.

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Assistant Professor Dr., Hatyai Business School, Hatyai University

³ อาจารย์ประจำสาขานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Communication Arts Faculty of Communication Arts, Hatyai University.

⁴ อาจารย์ประจำสาขานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁴ Laws Faculty of laws, Hatyai University.

* Corresponding author, E-mail: punja@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาล 3) ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยในเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานแต่ละยุทธศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาล พบว่า ผู้ที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษาอาชีพ ศาสนา ระยะเวลาในการอยู่อาศัย และสถานภาพตามทะเบียนบ้านต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ประชาชนเห็นว่าสิ่งที่ควรดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ระบบการจัดการและการจัดเก็บขยะ การขายสินค้าริมถนน ปัญหาทางระบายน้ำทุกพื้นที่ ปัญหาจราจรติดขัด/รถจอดไม่เป็นระเบียบ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การดำเนินงาน แผนพัฒนา

Abstract

The objective of this study was 1) Evaluation Satisfaction of Performance of Development Plan Hatyai Municipality 2) Comparison Evaluation Satisfaction of Performance of Development Plan Hatyai Municipality 3) Suggestion of Performance of Development Plan Hatyai Municipality To study using a questionnaire and data were collect from 500 people living in Hatyai Municipality The results showed that the Satisfaction of Performance overall are at high The Strategy of Economic development rated the highest satisfaction of performance followed by the strategy of social development, The political administrative , The infrastructure development, Natural and Environment respectively. Secondly Comparison Evaluation Satisfaction of Performance of Development Plan Hatyai Municipality, the findings sex ,age ,education, occupation, region , time living in area , status of registration influences Satisfaction of Performance of the Hatyai Municipality not different, income influences Satisfaction of Performance of the Hatyai Municipality overall and within significantly different at the level .05, infrastructure development not difference. People suggestions of performance were drainage system, The sale of goods by road, waterspout in all area, Road traffic.

Key words: Satisfaction, Performance, Plan

บทนำ

เทศบาลนครหาดใหญ่ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2556 โดยในปี 2557 มีจำนวนโครงการทั้งสิ้น 279 โครงการ งบประมาณทั้งสิ้น 712,027,400 บาท ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนา ได้แก่ ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สำหรับเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2557 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2556 งบประมาณทั้งสิ้น 1,440,000,000 บาท โดยปีงบประมาณเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึง 30 กันยายน 2557 เทศบาลนครหาดใหญ่ เล็งเห็นว่าการดำเนินงานทั้ง 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอันจะเป็นการพัฒนาให้เทศบาลนครหาดใหญ่ มีความ



เจริญก้าวหน้าเป็นเมืองแห่งเศรษฐกิจและการลงทุน ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาที่ทางเทศบาล กำหนดไว้จำเป็นต้องตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเทศบาลนครหาดใหญ่ ตระหนัก ถึงความสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา เนื่องจากการประเมินผลการดำเนินงาน เป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการค้นหาโครงการต่าง ๆ นั้นได้ดำเนินไปตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ หรือไม่และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามทิศทางของวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างไรและนำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป การประเมินผลการดำเนินงานเป็นหน้าที่สำคัญสำหรับการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมาจากการจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่น และจัดทำงบประมาณ

นอกจากนี้ เทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้การกำกับดูแลของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 หมวด 6 “ การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา ” ได้กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม แผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการดำเนินงานตามแนวยุทธศาสตร์การพัฒนาว่าสามารถ ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อย เพียงใด

เทศบาลนครหาดใหญ่ เล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ จึงได้จัดโครงการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล นครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึง ข้อคิดเห็นปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

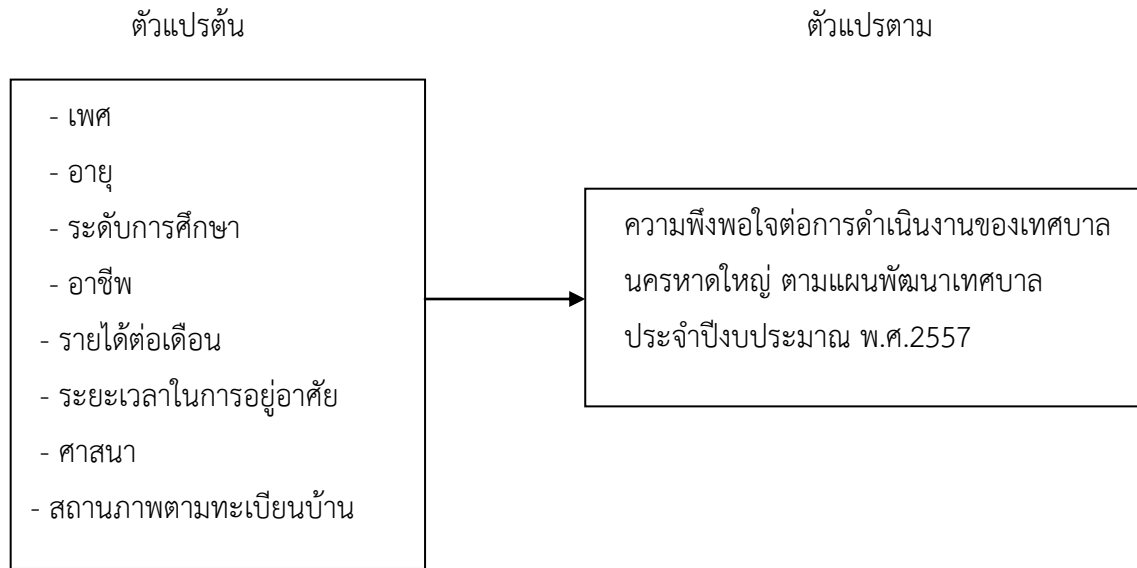
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตาม แผนพัฒนาเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา โครงการตาม นโยบายของนายกเทศมนตรีและภารกิจเด่นของแต่ละกอง/สำนัก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตาม แผนพัฒนาเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาพักอาศัย ศาสนา สถานภาพตามทะเบียนบ้าน

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาพักอาศัย ศาสนา สถานภาพตามทะเบียนบ้านต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาลแตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร เป็นประชาชนที่อาศัยและมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 159,058 คน (ที่มาข้อมูล : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครหาดใหญ่ ณ 30 กันยายน 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็น เป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทั้งหมด 159,058 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนแต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยและคณะกรรมการติดตามประเมินผล เทศบาลนครหาดใหญ่ ต้องการให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นและเป็นตัวแทนประชากรที่ดีของการประเมินโครงการ จึงดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเป็น 500 คน



การสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แยกตามเขตเลือกตั้ง และสุ่มเลือกชุมชนจากทุกเขตเลือกตั้งดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างและชุมชน จำแนกตามเขตเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้งที่	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
เขตเลือกตั้งที่ 1	43,527	137
เขตเลือกตั้งที่ 2	32,121	101
เขตเลือกตั้งที่ 3	38,757	122
เขตเลือกตั้งที่ 4	44,653	140
รวม	159,058	500

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินครั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ และแบบสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารทฤษฎีงานวิจัย พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ และแผนดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เพื่อกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่

2. ดำเนินการสร้างแบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้ 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นข้อคำถาม จำนวน 24 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่

3. ส่งแบบสอบถามและนำเสนอคณะกรรมการติดตามการประเมิน และคณะกรรมการตรวจการจ้างเพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับประเด็นการประเมิน

4. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการทั้ง 2 ชุดมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล



3. การแปลผล

ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ใช้สูตรค่าพิสัยมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับผลการประเมินผล โดยมีระดับการประเมินดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจการดำเนินงานมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจการดำเนินงานมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจการดำเนินงานปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจการดำเนินงานน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจการดำเนินงานน้อยที่สุด

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ การวิจัยเอกสาร และการวิจัยภาคสนามใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 500 ชุด ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง รวมถึงใช้ผู้ช่วยนักวิจัยและนักศึกษาที่ผ่านการอบรมในการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 2-10 ธันวาคม พ.ศ. 2557

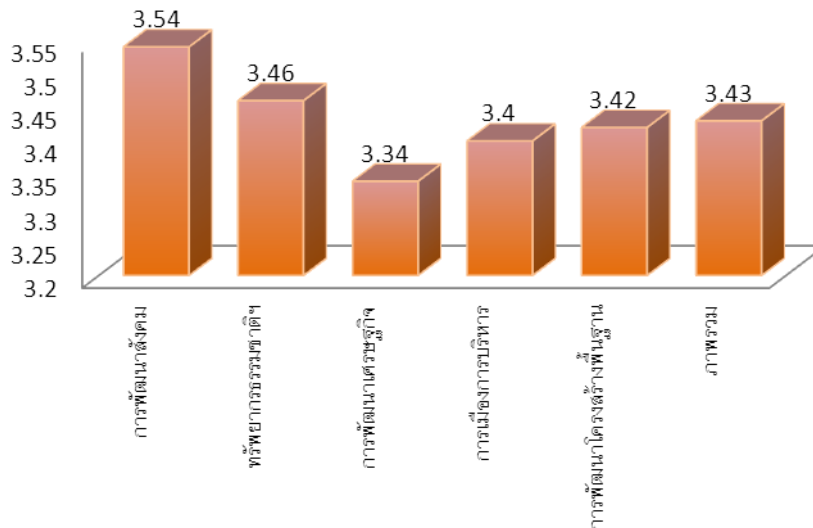
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ 1) สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณี 2 กลุ่ม (t-test) 2) สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test) และหากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ผู้วิจัยจะใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD (Least Square Difference)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.23 เป็นเพศหญิงและเป็นเพศชาย ร้อยละ 41.77 มีช่วงอายุ 21-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 27.77 รองลงมาเป็นอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 24.54 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.53 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 42.92 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.75 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 13.33 มีอาชีพประกอบกิจการส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 31.65 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ร้อยละ 18.35 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษา เท่ากัน ร้อยละ 13.08 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 79.43 นับถือศาสนาพุทธ รองลงมาเป็นศาสนาอิสลาม ร้อยละ 19.55 และศาสนาคริสต์ ร้อยละ 1.02 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 26.30 รองลงมา มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 20.25 และรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท ร้อยละ 16.08 กลุ่มตัวอย่างพักอาศัยในเทศบาลนครหาดใหญ่ 20 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 45.55 รองลงมาพักอาศัยน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 18.62 และพักอาศัย ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 16.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ร้อยละ 80.00 และไม่มีชื่อตามทะเบียนบ้าน ร้อยละ 20.00

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์ด้านการเมืองการบริหาร ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รายละเอียดแสดงดังภาพ 2



ภาพประกอบที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ภาพรวมและรายด้าน

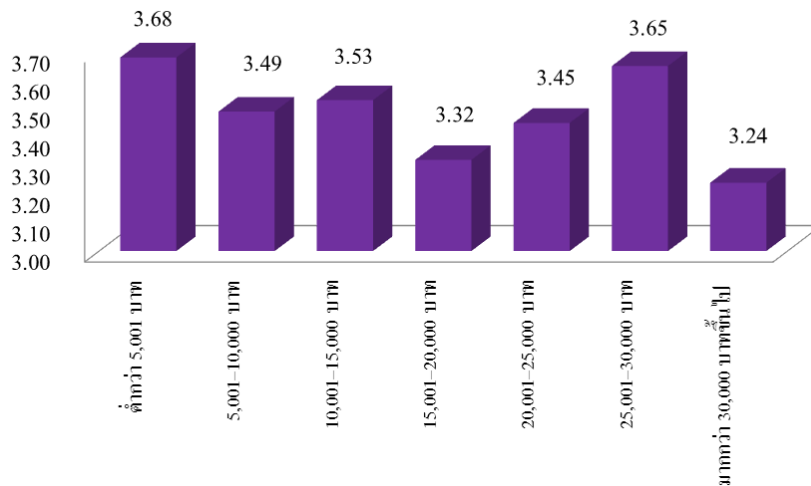
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ศาสนา ระยะเวลาในการอยู่อาศัย และสถานภาพตามทะเบียนบ้านต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านการพัฒนาสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาการเมืองการบริหารแตกต่างกัน มีรายละเอียดดังนี้

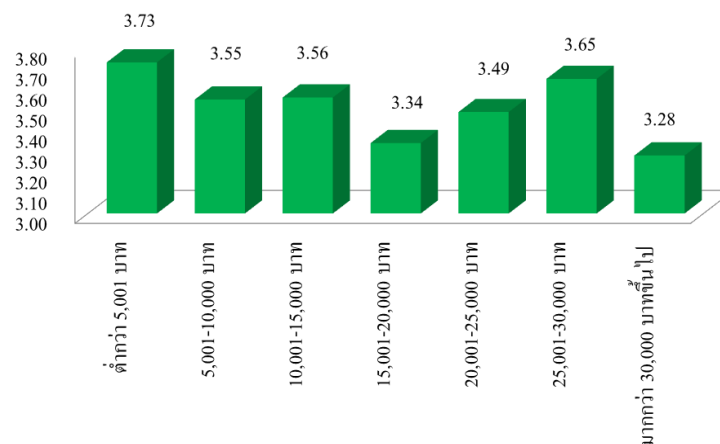
3.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ในภาพรวมมากกว่ากลุ่มรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อีกทั้ง พบว่า

กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ในภาพรวม มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จากการวิจัยพบว่า คนที่มีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจมากกว่าคนที่มียาได้สูง รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 5



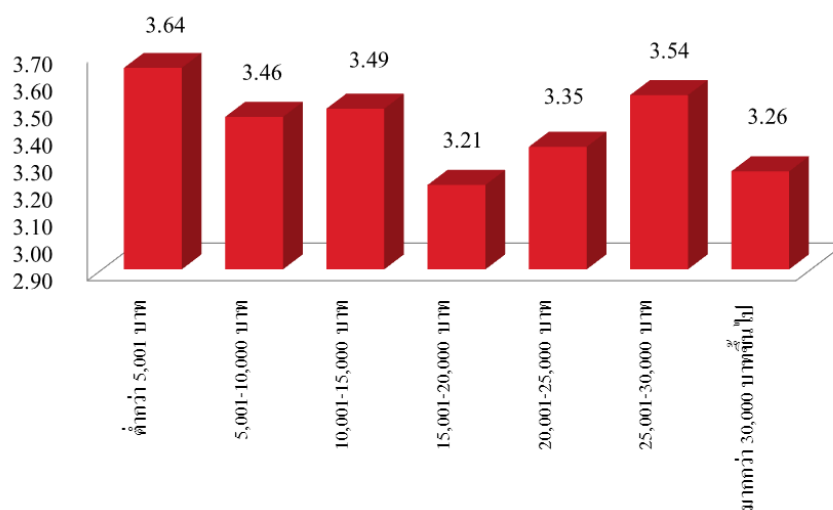
ภาพประกอบที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวม จำแนกตามรายได้

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านการพัฒนาสังคมแตกต่างกัน โดยพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 6



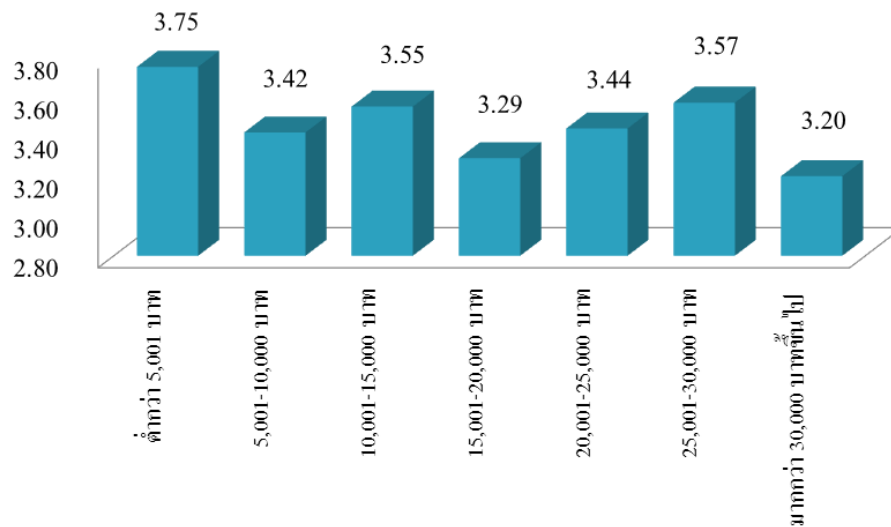
ภาพประกอบที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านการพัฒนาสังคม จำแนกตามรายได้

3.2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยพบว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ในยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อีกทั้งพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ในยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 7



ภาพประกอบที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายได้

3.2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหารแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ในยุทธศาสตร์ด้านการเมืองการบริหาร มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อีกทั้งพบว่ากลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ในยุทธศาสตร์ ด้านการเมืองการบริหาร มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 8



ภาพประกอบที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร จำแนกตามรายได้

4. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครหาดใหญ่ดำเนินการแก้ปัญหอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ระบบการจัดการและการจัดเก็บขยะ เช่น ไม่ค่อยมาเก็บ เก็บไม่หมด ขยะหล่นที่พื้น เพิ่มถังขยะ เป็นต้น ปัญหาร้านค้าริมถนนไม่เป็นระเบียบ เช่น ตั้งร้านค้าล้ำบนถนน/วางขาย ปัญหาทางระบายน้ำทุกพื้นที่ปัญหาน้ำเน่าเสียในคู คลอง มีขยะอุดตันท่อระบายน้ำ ปัญหาจราจรติดขัด/รถจอดไม่เป็นระเบียบ รถจอดซ้อนคัน/ไม่เคารพกฎจราจร ปัญหาการพนันในชุมชน ปัญหานายก เจ้าหน้าที่เทศบาล ผู้นำชุมชนและกรรมการชุมชนไม่เข้าถึงประชาชนในชุมชน

สรุปและอภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์ด้านการเมืองการบริหาร ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนเห็นว่าการพัฒนาเศรษฐกิจของเมืองหาดใหญ่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนารวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ถนนหนทาง ป้ายบอกทาง และการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา ทิพภูมิ (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสำรองอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล



ตำบลสำรอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพนักงานเทศบาลตำบลสำรองมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านยอมรับนับถือ ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยพวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553 ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552- 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับทัศนีย์ ประธานและคณะ (2556 : 1) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2554 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่า การบริหารจัดการในแต่ละยุทธศาสตร์และความพึงพอใจการดำเนินงานมีคุณภาพระดับปานกลาง โดยยุทธศาสตร์ที่เห็นว่ามีคุณภาพการดำเนินงานที่ดีที่สุดคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ประชาชนผู้ใช้บริการด้านการศึกษา สาธารณสุข ธุรกิจการค้าในตลาดสดและบริการในสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ มีร้อยละความพึงพอใจในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 พบว่าผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพศาสนา ระยะเวลาในการอยู่อาศัย และสถานภาพตามทะเบียนบ้านต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำได้รับการช่วยเหลือจากเทศบาลในเรื่องของความเป็นอยู่ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ ของเทศบาล การช่วยเหลือเมื่อประสบภัยน้ำท่วม การแจกข้าวสารอาหารแห้งจากเทศบาลมากกว่า นอกจากนี้ผู้ที่มีรายได้น้อยมีการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลหาดใหญ่มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง รวมทั้งประชาชนที่มีรายได้น้อยเห็นว่าเทศบาลมีการพัฒนาด้านการปรับภูมิทัศน์อย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมการปลูกไม้ดอกไม้ประดับ และประชาชนกลุ่มดังกล่าวมีการใช้บริการและได้รับประโยชน์จากการพัฒนาสวนสาธารณะในชุมชนนอกจากนี้ประชาชนที่มีรายได้ต่ำมีส่วนร่วมในการบริหารงานได้รับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การเยี่ยมเยียนจากหน่วยงานของภาครัฐและการสนับสนุนจากเทศบาลนครหาดใหญ่มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของศุจิรัตน์ แสงแก้ว (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ขีร์ตำบลตะโหมด จังหวัดพัทลุง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ขีร์ตำบลตะโหมด จังหวัดพัทลุงแตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีเพศ ศาสนา ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2553 ผลการวิจัย พบว่า ผลการ



เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างถิ่นมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ในด้าน ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดสิ่งที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครหาดใหญ่พัฒนาอย่างเร่งด่วนเป็นประเด็นน้ำเน่าเสียในคู คลอง มีขยะอุดตันท่อระบายน้ำอากาศเป็นพิษจากกลิ่นขยะ ท่อไอเสีย เป็นต้น ควรมีการขุดลอกคูคลองต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ กำหนดมาตรการสำหรับผู้ขายสินค้าริมถนน ปัญหาจราจรติดขัด/รถจอดไม่เป็นระเบียบ
2. ควรส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนใน การจัดกิจกรรม/โครงการบริหารบ้านเมืองให้มากยิ่งขึ้น การเพิ่มทางระบายน้ำ/ปรับเปลี่ยนขนาดท่อระบายน้ำให้มีขนาดใหญ่ขึ้นการประชาสัมพันธ์โครงการที่ดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ การลงพื้นที่ของผู้บริหารในการตรวจการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

คำขอบคุณ

ขอขอบคุณเทศบาลนครหาดใหญ่ที่ได้ให้การสนับสนุนทุนงบประมาณการวิจัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ และผู้ร่วมวิจัยทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนและความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ทัศนีย์ ประธานและคณะ. (2556). การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ประจำปีงบประมาณ 2554. รายงานการวิจัยเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2553. รายงานสารนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุจิรัตน์ แสงแก้ว. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่ขี้ตำบลตะโหมด จังหวัดพัทลุง. รายงานการวิจัยเทศบาลตำบลแม่ขี้ อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง.



อรสา ทิพภูมิ. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสำรองอำเภอ
ท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขานโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.