

คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดปทุมธานีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี *

QUALITY OF INFORMATION DISSEMINATION SERVICES OF
PATHUMTHANI PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN
THANYABURI DISTRICT, PATHUMTHANI PROVINCE

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล¹, ภูณท สลัดทุกซ์², สุทินันท์ สุวรรณวิจิตร³, อนุชา ครุฑำนา⁴
และ ชนิชรา ผาสุข⁵

Pravej Maharutsakul¹, Phunoth Saladtuk², Suthinan Suwanvijitr³, Anucha Krutamna⁴ and Sanisra Parsook⁵

¹⁻⁵คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

¹⁻⁵Faculty of Political Science, Pathumthani University, Thailand

Corresponding Author's Email: pravej@ptu.ac.th

วันที่รับบทความ : 28 เมษายน 2568; วันที่แก้ไขบทความ 13 พฤษภาคม 2568; วันที่ตอบรับบทความ : 15 พฤษภาคม 2568

Received 28 April 2025; Revised 13 May 2025; Accepted 15 May 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Berlo (1960) ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรี

Citation:



* ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, ภูณท สลัดทุกซ์, สุทินันท์ สุวรรณวิจิตร, อนุชา ครุฑำนา และ ชนิชรา ผาสุข. (2568).

คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.

วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(3), 36-56.

Pravej Maharutsakul, Phunoth Saladtuk, Suthinan Suwanvijitr, Anucha Krutamna and Sanisra Parsook.

(2025). Quality Of Information Dissemination Services Of Pathumthani Provincial Administrative Organization In Thanyaburi District, Pathumthani Province. Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(3), 36-56.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

จังหวัดปทุมธานี จำนวน 217,355 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ได้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยมีได้แก่ ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้านองค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี ในเขตอำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการดังนี้ (1) องค์กรควรจัดตั้งทีมสื่อสารเฉพาะทาง และกำหนดโฆษกที่มีทักษะการสื่อสารสาธารณะ (2) เนื้อหาควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมผ่านเวทีออนไลน์ เช่น แบบสำรวจ โลกัถาม-ตอบ และกิจกรรม “อบจ. พบประชาชน” (3) ด้านช่องทาง ควรขยายการเข้าถึงกลุ่มเปราะบางด้วยการลงพื้นที่ แจกสื่อสิ่งพิมพ์ พัฒนาช่องทางดิจิทัล เช่น Facebook, Line OA, YouTube และปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย และ(4) ผู้รับสารควรจัดระบบรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ พร้อมระบบตอบกลับ และประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, องค์กรบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the level of quality of information dissemination services, 2) to compare quality of information dissemination services of Pathumthani Provincial Administrative Organization in Thanyaburi district, Pathumthani province, classified by personal factors. This

study was a quantitative research. The conceptual framework of this research was applied from Siri Berlo's concept (1960). The population consisted of 217,355 people in Thanyaburi district in Pathumthani Provincial Administrative Organization Pathumthani province. The samples were 400 people determined by Taro Yamané formula. The research instrument was a 5 rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research results revealed that 1) the level of quality of information dissemination services as a whole was at a high level. When considered each aspect from high to low found that 4 aspects were at a high level including information content aspect was at the highest mean, followed by information dissemination channels aspect, organizations disseminate information aspect and information perception aspect was at the lowest mean. 2) The comparison results quality of information dissemination services of Pathumthani Provincial Administrative Organization in Thanyaburi district, Pathumthani province, classified by personal factors found that people with different genders, ages, educational levels and occupations showed no difference opinions on quality of information dissemination services of Pathumthani Provincial Administrative Organization. 3) The guidelines for developing the quality of information dissemination services of the Pathum Thani Provincial Administrative Organization in Thanyaburi District, Pathum Thani Province are as follows: (1) The organization should establish a specialized communication team and designate a spokesperson with public communication skills. (2) Content should promote participation through online platforms, such as surveys, live Q&A, and "PAO Meets the People" activities. (3) In terms of channels, access to vulnerable groups should be expanded by visiting the area, distributing printed media, developing digital channels such as Facebook, Line OA, YouTube, and improving the website for ease of use. (4) Recipients should organize an online feedback system with a feedback system and satisfaction assessment to develop services.

Keywords: Services quality, Information dissemination, Pathumthani Provincial Administrative Organization, Thanyaburi District, Pathumthani Province

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศได้เชื่อมโยงผู้คนทั่วโลกให้สามารถสื่อสารกันได้ ในพริบตา ทำให้โลกที่เคยกว้างใหญ่กลับใกล้ชิดกันมากขึ้น ยุคนี้จึงเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนที่เน้นความรวดเร็วและแม่นยำ ภาครัฐได้นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทั้งการแจ้งข่าวสาร บริการต่าง ๆ และสถานการณ์ฉุกเฉิน ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว และติดตามได้ทุกที่ ส่งผลให้ประชาชนสามารถรับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเหตุการณ์ และเป็นประโยชน์ได้อย่างสะดวก อีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่ผลงานของภาครัฐสู่สาธารณะอย่างชัดเจน (Friedman, 2005)

สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการถือเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งสอดคล้องกับเสรีภาพในการพูด เขียน พิมพ์ และสื่อสาร โดยสิทธินี้เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ โดยเฉพาะรัฐบาลและระบบราชการ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการบริหารงานของภาครัฐ ในด้านต่าง ๆ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการยังเป็นกลไกสำคัญในการควบคุม ถ่วงดุล และตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ เพื่อป้องกันการใช้อำนาจโดยมิชอบที่อาจละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ดังนั้น การรับรองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะข้อมูลของราชการ จึงเป็นหัวใจสำคัญของระบอบประชาธิปไตย เพราะช่วยให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารประเทศ โดยต้องยึดหลัก “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” (บัญชา เขียวต่าย, 2536)

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มีเจตนารมณ์หลัก 3 ประการ คือ 1) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐอย่างกว้างขวาง 2) ยืนยันการเข้าถึงข้อมูลเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชน ซึ่งส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารงานของรัฐ 3) สนับสนุนให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้อย่างถูกต้องและตรงกับข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล และเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคง กฎหมายยังคุ้มครองข้อมูลที่ไม่

สามารถเปิดเผยได้ เพื่อปกป้องสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของรัฐ แม้มีการพัฒนาเทคโนโลยี การสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลในบางพื้นที่โดยเฉพาะเขตชนบทยังคงมีข้อจำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและการพัฒนาอาชีพของประชาชน การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยึดหลักการเปิดเผยข้อมูลตามกฎหมาย โดยข้อยกเว้นคือข้อมูลที่กระทบสิทธิส่วนบุคคลเท่านั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีมีนโยบายส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเข้าใจในนโยบายและผลงานของหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์มีทั้งภายใน เช่น การใช้เสียงไร้สายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ และภายนอก เช่น สถานีวิทยุชุมชน, หอกระจายข่าว, เว็บไซต์ และโซเชียลมีเดีย โดยการเผยแพร่ข้อมูลจะต้องพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งครอบคลุม 7 อำเภอของจังหวัดปทุมธานี มีพื้นที่รวม 1,525.856 ตารางกิโลเมตร (วิกิพีเดีย, 2568) เพื่อสร้างความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนในพันธกิจของหน่วยงาน จึงทำให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึงแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ต้องอาศัยอำเภอทั้งเจ็ดและหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหมุดเชื่อมโยงในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีมีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายและผลการดำเนินงานผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ระบบเสียงไร้สาย, บอร์ดประชาสัมพันธ์, วิทยุชุมชน, เว็บไซต์, และโซเชียลมีเดีย อย่างไรก็ตาม พื้นที่ความรับผิดชอบที่กว้างขวาง ครอบคลุม 7 อำเภอ ทำให้การกระจายข้อมูลยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและอำเภอที่มีความหลากหลายทางประชากร เช่น อำเภอธัญบุรี ซึ่งประชาชนมีพื้นฐานทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากภาครัฐ และอาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการรับบริการ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาคุณภาพการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อบจ. ปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนวทางปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลมีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่มีลักษณะทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี” มีพื้นฐานจากแนวคิด และทฤษฎีหลายแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยมีสาระสรุปดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสามารถสรุปได้ว่า “คุณภาพบริการ” หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ กับ การรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง (Gronroos, 1982; Smith & Houston, 1982; Parasuraman et al., 1988) หากบริการที่ได้รับตรงหรือเกินกว่าคาดหวัง จะถือว่ามีความคุณภาพ (Schmenner, 1995) Gronroos (1982; 1990) แบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 2 ด้าน คือ คุณภาพเชิงเทคนิค ผลลัพธ์ที่ลูกค้าได้รับ และคุณภาพเชิงหน้าที่ มีวิธีการหรือกระบวนการให้บริการ Lewis และ Bloom (1983) ระบุว่าคุณภาพบริการคือการส่งมอบที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ส่วน Crosby (1988) มองว่าเป็นการดำเนินงานโดยไร้ข้อผิดพลาด และตอบสนองความต้องการได้ชัดเจน ขณะที่ Lovelock (1996) เห็นว่าคุณภาพบริการคือการประเมินค่าบริการของลูกค้าก่อนตัดสินใจ

บริโศก โดยสรุป การให้บริการคุณภาพคือการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านผลลัพธ์และวิธีการให้บริการ

โมเดล SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990; อ้างใน Lovelock, 1996) ประกอบด้วย 5 มิติหลักที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการ ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ลักษณะทางกายภาพที่แสดงถึงคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อม 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ และเชื่อถือได้ 3) การตอบสนอง (Responsiveness): ความรวดเร็ว เต็มใจ และเข้าถึงบริการได้ง่าย 4) ความมั่นใจ (Assurance) ทักษะ ความรู้ และความสุภาพของผู้ให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ 5) ความเข้าใจ (Empathy) การใส่ใจในความต้องการเฉพาะบุคคล ผ่านบุคลากรและระบบบริการที่เอื้ออำนวย เช่น One-Stop-Service คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวัง ของผู้รับบริการกับ การรับรู้ จากบริการที่ได้รับจริง หากบริการตรงหรือเกินคาดถือว่ามีความคุณภาพ แต่หากต่ำกว่าคาดถือว่าขาดคุณภาพ.

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ยุคดิจิทัลเป็นสังคมไร้พรมแดนกับบทบาทของการประชาสัมพันธ์ ในปัจจุบัน เราอยู่ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารไหลเวียนอย่างไร้ขอบเขต ความก้าวหน้าด้านการสื่อสารทำให้ข่าวสาร วัฒนธรรม และความบันเทิงจากทั่วโลกหลั่งไหลเข้าสู่สังคมอย่างรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์จึงกลายเป็นเสมือน "ศาสนา" ขององค์กร ที่ต้องยึดมั่นในหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด หากประพฤติดิต ย่อมนำไปสู่ความเสียหายต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หนึ่งในทฤษฎีสำคัญที่อธิบายกระบวนการสื่อสารคือ ทฤษฎี SMCR ของเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) ซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันแบ่งการสื่อสารออกเป็น 4 องค์ประกอบหลักได้แก่

1) ผู้ส่ง (Source) ต้องมีทักษะการสื่อสารที่ รู้จัก “การเข้ารหัส” (Encode) ข้อมูลอย่างเหมาะสม มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ และสามารถปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับพื้นฐานสังคม วัฒนธรรม และความรู้ของผู้รับ

2) สาร (Message) ประกอบด้วยเนื้อหา สัญลักษณ์ และรูปแบบการนำเสนอที่ชัดเจนเหมาะสมกับช่องทางที่ใช้

3) ช่องทาง (Channel) หมายถึงวิธีส่งสารผ่านประสาทสัมผัส เช่น การฟัง การมองเห็น การสัมผัส เป็นต้น

4) ผู้รับ (Receiver) ต้องมีทักษะในการ “ถอดรหัส” (Decode) ข้อมูล เข้าใจสารที่ส่งมา และมีพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และทัศนคติที่ใกล้เคียงกับผู้ส่ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร ได้แก่ 1) ทักษะในการสื่อสาร ทั้งผู้ส่งและผู้รับต้องมีความสามารถในการใช้ภาษา ท่าทาง น้ำเสียง และการแปลความหมายของสารอย่างถูกต้อง 2) ทัศนคติ (Attitudes) หากผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกัน การสื่อสารจะราบรื่นและมีประสิทธิภาพ 3) ระดับความรู้ (Knowledge Levels) หากผู้ส่งใช้ภาษายากเกินไป หรือมีระดับความรู้ต่างจากผู้รับมาก อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ดังนั้น การปรับภาษาให้เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็น

สรุป ในยุคดิจิทัลที่ข้อมูลไร้พรมแดน การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารที่ลึกซึ้ง โดยเฉพาะการยึดหลักคุณธรรม ความเข้าใจผู้รับ และการใช้ภาษาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับสาธารณชน ระบบสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละชาติส่งผลต่อพฤติกรรมของประชาชน เช่น ขนบธรรมเนียม การให้ความเคารพผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละประเทศ ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมจึงควรศึกษาและคำนึงถึงกฎระเบียบทางศาสนาและวัฒนธรรมของแต่ละฝ่ายด้วย

1.3 แนวคิดการประชาสัมพันธ์

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ "การประชาสัมพันธ์" ไว้ ดังนี้

คัทลิป เซนเตอร์ และบรูม (1985): การประชาสัมพันธ์คือการบริหารจัดการเพื่อประเมินทัศนคติของประชาชน วางแผนและดำเนินการสร้างความเข้าใจและยอมรับต่อองค์กร

บาสกิน เอโรนอฟ และแลทิมอ (1997): เป็นกระบวนการจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และความเข้าใจที่ดี

ปินดา พุ่มแย้ม (2544): การเผยแพร่ข้อมูลขององค์กรผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2545): การวางแผนและดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างองค์กรกับสาธารณชน ด้วยการสื่อสารแบบสองทางที่ประชาชนยอมรับ

โดยสรุป การประชาสัมพันธ์คือกระบวนการที่ใช้การสื่อสารและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อโน้มน้าวให้ประชาชนเห็นด้วยและสนับสนุนองค์กร รวมถึงใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 งานวิจัยในประเทศ

วิภา บำรุงสวน (2556) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนให้คะแนนสูงสุดในด้านสาร รองลงมาคือด้านผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และต่ำสุดคือด้านผู้ส่งสาร ในการเปรียบเทียบความคิดเห็น พบว่า เพศมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการประชาสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนปัจจัยอายุ การศึกษา และอาชีพ ไม่มีความแตกต่างทางสถิติ ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยในส่วนนี้

อรอุมา โลหะสาร (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้านก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือช่องทางการเผยแพร่ และประเภทของข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความพึงพอใจทั้งภาพรวมและรายด้าน

สุพรรณิ สุนทรา (2559) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ครอบคลุมทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมกับภาครัฐและเอกชน 2) การสร้างสัมพันธ์กับชุมชนและสื่อมวลชน 3) การประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และ 4) การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเอง ทั้งนี้ การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามเพศ การศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภูริชา ฉวีวรรณ (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับคุณภาพจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ช่องทางเสียงตามสาย 2) สาร 3) ผู้ส่งสาร 4) ผู้รับสาร 5) เว็บไซต์ (ภาพกิจกรรม/ข่าวประชาสัมพันธ์) และ 6) บอร์ดประชาสัมพันธ์ ผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพ และความถี่ในการรับข่าวสารจากแต่ละช่องทาง ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

คาลวิน (Calvin, 2001) วิจัยบทบาทการประชาสัมพันธ์ของครูในชั้นเรียน โดยเปรียบเทียบทัศนคติของครูและผู้บริหารในวิทยาลัย Bryan ISD และ College Station ISD ในรัฐเท็กซัส พบว่า 1) ครูและผู้บริหารเห็นว่าบทบาทการประชาสัมพันธ์ของครูมีผลต่อความสำเร็จของโรงเรียน 2) ครูส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรมก่อนหรือระหว่างปฏิบัติงานในด้านการประชาสัมพันธ์ 3) การฝึกอบรมควรรวมเทคนิคพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการปรับบทบาทครูในโปรแกรมการอบรมด้วย

ชาร์ฟ (Sharif, 2004) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์ในประเทศคูเวต เพื่อพัฒนางานประชาสัมพันธ์โรงเรียน โดยแนะนำให้ใช้กลยุทธ์การฝึกอบรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เพื่อแก้ปัญหาค่าบริการประชาสัมพันธ์ โรงเรียนควรตั้งคณะกรรมการเก็บข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุม การวางแผนควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมและติดต่อสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาทักษะและกระบวนการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งการประเมินผลที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนในการประเมินผลงาน

3. สรุป

คุณภาพการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรขึ้นอยู่กับ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ส่งสาร ต้องมีเจตนาชัดเจนและสื่อสารได้อย่างเข้าใจง่าย เนื้อหา ต้องกระชับ ชัดเจน และตรงประเด็นช่องทางสื่อสาร ต้องเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ หรือหนังสือพิมพ์ และผู้รับสาร ต้องมีทักษะในการตีความและเข้าใจข้อมูล โดยได้รับอิทธิพลจากบริบททางสังคมและวัฒนธรรม หากทั้ง 4 องค์ประกอบทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยยกระดับคุณภาพการสื่อสารขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมุ่งวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรีโดยเน้นด้านคุณภาพการบริการ การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่

ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูล ผลการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายตามตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ (Secoundary Data) รวบรวมจากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยของผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา

2. ประชากร ได้แก่ ได้แก่ ประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 217,355 คน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2568) นำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาคิยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้ตัวอย่าง 400 คน

3. ตัวแปร ตัวแปรอิสระคือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตัวแปรตามคือคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประกอบด้วย ด้านองค์การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งออกแบบเพื่อเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรีโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ) เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (มากที่สุดถึงน้อยที่สุด)

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

แบบสอบถามนี้ครอบคลุมทั้งข้อมูลพื้นฐาน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ได้นำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ความครบถ้วนตามนิยามศัพท์ และความเหมาะสมของภาษา จากนั้นคำนวณค่า IOC รายข้อ และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

ต่อมาได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์อำนาจจำแนกรายข้อด้วยวิธี Item-Total Correlation โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และตรวจสอบความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าเท่ากับ 0.95 ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีธานี

2) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายด้วยตนเองโดยเก็บข้อมูลได้ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พร้อมแปลผลตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2543) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 4.51–5.00 = มากที่สุด 3.51–4.50 = มาก 2.51–3.50 = ปานกลาง 1.51–2.50 = น้อย และ 1.00–1.50 = น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี วิเคราะห์โดยใช้การสรุปและอธิบายเชิงพรรณนา

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ 1) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation), และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) การทดสอบสมมติฐาน การ

ทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรเพศด้วย t-test for Independent Samples, และการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพด้วย One-Way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้อิงกรอบแนวคิดของเดวิด เค. เบร์โล (1960) ซึ่งเน้นองค์ประกอบการสื่อสาร 4 ด้าน ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร โดยเฉพาะผู้ส่งและผู้รับควรมีคุณลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ การศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี เขตอำเภอธัญบุรี โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีลักษณะต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.63) อายุ 41–60 ปี (ร้อยละ 47.59) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 46.84) และมีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 37.22) ผลการวิจัยสรุปดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 3.65$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากสูงไปต่ำ คือ ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 3.72$) ด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 3.70$) ด้านองค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 3.62$) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 3.57$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม (n=400)

คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้าน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. องค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.62	0.84	มาก	3
2. เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร	3.72	0.74	มาก	1
3. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.70	0.83	มาก	2
4. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร	3.57	0.87	มาก	4
รวม	3.65	0.81	มาก	

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ (n=400)

คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร	ชาย		หญิง		t	p – value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ดานองค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.63	0.86	3.62	0.82	0.031	0.975
2. ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร	3.72	0.75	3.71	0.74	0.220	0.826
3. ด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.70	0.86	3.70	0.81	-0.103	0.918
4. ด้านผู้รับข้อมูลข่าวสาร	3.58	0.89	3.56	0.86	0.281	0.779
รวมเฉลี่ย	3.66	0.83	3.65	0.79	0.107	0.914

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2) ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม ช่วงอายุ (n=400)

คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารด้าน	ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 40 ปี	41 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป	F	p – value
	S.D					
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
		S.D.	S.D.	S.D.		

1. องค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.5	0.8	3.6	0.8	3.6	0.8	3.6	0.7	0.13	0.93
	0	8	3	2	4	8	0	4	8	7
2. เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร	3.4	0.7	3.6	0.7	3.6	0.7	3.6	0.7	0.45	0.71
	9	8	6	3	6	6	5	0	3	5
3. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.5	0.8	3.7	0.8	3.7	0.8	3.7	0.7	0.13	0.93
	5	9	0	3	1	7	1	4	6	9
4. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร	3.4	0.9	3.5	0.8	3.5	0.9	3.5	0.7	0.40	0.75
	2	9	8	6	9	2	5	5	3	1
รวมเฉลี่ย	3.4	0.8	3.6	0.8	3.6	0.8	3.6	0.7	0.24	0.86
	8	7	5	0	5	5	5	2	6	5

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา (n=400)

คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้าน	ม. ต้นหรือต่ำกว่า		ม.ปลาย /ปวช.		อนุปริญญา /ปวส.		ปริญญาตรีขึ้นไป		F	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. องค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.60	0.70	3.6	0.91	3.71	1.00	3.77	1.04	0.63	0.592
			3						7	
2. เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร	3.65	0.64	3.8	0.83	3.73	0.79	3.70	0.84	1.14	0.331
			0						4	
3. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.66	0.70	3.7	0.91	3.75	0.99	3.79	1.03	0.29	0.830
			2						3	

4. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร	3.60	0.72	3.5	0.96	3.61	1.04	3.76	1.05	0.62	0.600
	6				3					
รวมเฉลี่ย	3.62	0.68	3.6	0.89	3.70	0.95	3.76	0.99	0.43	0.728
	8				5					

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4) ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพ (n=400)

คุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ด้าน	เกษตรกรรม		รับจ้าง		ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ		F	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. องค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.59	0.73	3.71	0.60	3.55	1.16	3.72	1.00	0.92	0.431
	1									
2. เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร	3.69	0.67	3.74	0.50	3.58	1.03	3.66	0.82	1.85	0.057
	3									
3. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.68	0.74	3.77	0.61	3.60	1.13	3.74	0.98	1.07	0.360
	3									
4. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร	3.57	0.72	3.65	0.58	3.52	1.27	3.69	1.00	1.48	0.219
	1									
รวมเฉลี่ย	3.63	0.70	3.74	0.56	3.57	1.14	3.71	0.95	1.35	0.255
	9									

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3. แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จากผลสำรวจ พบว่าประชาชนในอำเภอธัญบุรีประเมินคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลของ อบจ.ปทุมธานีอยู่ในระดับ “มาก” โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ซึ่งสะท้อนถึงความเท่าเทียมและครอบคลุมในการให้บริการ ถือเป็นจุดแข็งที่ควรต่อยอด เพื่อยกระดับคุณภาพการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น มีแนวทางดังนี้ 1) ด้านองค์กรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารควรสร้างทีมสื่อสารที่มีทักษะเฉพาะทาง และกำหนดโฆษกหรือผู้แทนสื่อสารที่มีทักษะการพูดในที่สาธารณะ 2) ด้านเนื้อหาสาร ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยจัดเวทีออนไลน์ เช่น แบบสำรวจ ไลฟ์สดถาม-ตอบ หรือกิจกรรม “อบจ. (PAO) พบประชาชน” ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ 3) ด้านช่องทางการสื่อสาร ควรเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มเปราะบางและพื้นที่ห่างไกล โดยส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ แจกสื่อสิ่งพิมพ์ จัดกิจกรรมในชุมชน รวมถึงพัฒนาช่องทางดิจิทัล เช่นขยายการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line OA, Instagram, YouTube) และปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่าย รองรับมือถือ และมีระบบค้นหาที่มีประสิทธิภาพ 4) ด้านผู้รับสาร ควรจัดระบบรับฟังความคิดเห็นผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ พร้อมระบบตอบกลับ และประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงบริการ แนวทางเหล่านี้จะช่วยให้ อบจ.ปทุมธานี สื่อสารข้อมูลได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่สำคัญได้จากการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลจากการวิจัย วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี อยู่ในระดับ “มาก” ในทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ ด้านเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการเผยแพร่ องค์กรผู้เผยแพร่ และการรับรู้ของประชาชน สะท้อนถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของรัฐได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจสิทธิ หน้าที่ และสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองได้อย่างถูกต้อง อันเป็นการเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยให้เข้มแข็ง ผลดังกล่าว

สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา บำรุงสวน (2556) และภริษา ฉวีวรรณ (2563) ซึ่งต่างพบว่า คุณภาพการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดจันทบุรีและสมุทรสาคร อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน สะท้อนแนวโน้มที่องค์กรท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกับประชาชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัย วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีในเขตอำเภอธัญบุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณิ สุนทรา (2559) ที่พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแวงน่างอยู่ในระดับมาก ครอบคลุมทุกด้านโดยเฉพาะด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การสร้างสัมพันธ์กับชุมชน การประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการประชาสัมพันธ์ขององค์กรเอง โดยไม่มีความแตกต่างของความคิดเห็นตามเพศ การศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน ผลงานวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุมา โลหะสาร (2556) ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลดงมะไฟอยู่ในระดับปานกลาง และไม่พบความแตกต่างตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของวิภา บำรุงสวน (2556) ที่พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์อยู่ในระดับดีมาก แม้จะพบว่าเพศมีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา และอาชีพไม่มีผลเช่นกัน โดยสรุป งานวิจัยต่าง ๆ สนับสนุนข้อค้นพบในครั้งนี้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานท้องถิ่น ไม่ได้แตกต่างกันตามลักษณะประชาชนส่วนใหญ่

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เสนอแนวทางพัฒนาโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ภายใต้กรอบแนวคิดการสื่อสารของ Berlo (1960) ประชากร คือประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรี จำนวน

217,355 คน กลุ่มตัวอย่าง 400 คน คำนวณตามสูตร Taro Yamane ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ช่องทางการเผยแพร่ องค์กรผู้เผยแพร่ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ 2) ไม่พบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ 3) แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านองค์กรควรจัดตั้งทีมสื่อสารเฉพาะทาง แต่งตั้งโฆษกที่มีทักษะ ด้านเนื้อหาควร ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เช่น โพลสด ถาม-ตอบ หรือ กิจกรรม “อบจ. พบประชาชน” ด้านช่องทางควรเข้าถึงกลุ่มเปราะบางด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ และพัฒนาช่องทางดิจิทัล (Facebook, Line OA, เว็บไซต์รองรับมือถือ) และด้านผู้รับสารควร จัดระบบรับฟังความคิดเห็น และประเมินความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ แนวทางเหล่านี้ช่วยยกระดับการสื่อสารของ อบจ.ปทุมธานี ให้มีคุณภาพ เข้าถึงทุกกลุ่ม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ควรทำความเข้าใจกับหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน สมาคมในเขตอำเภอธัญบุรีที่ใช้เป็นผู้ส่งสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี
2. หน่วยงานของรัฐในระดับราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธัญบุรี ควรตระหนักอย่างต่อเนื่องว่า หน้าที่สำคัญของตนคือการเผยแพร่และให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างทั่วถึง ถูกต้อง และทันเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณที่สะท้อนภาพรวมและแนวโน้ม และเชิงคุณภาพที่เจาะลึกถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อเนื้อหาสาระ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานพัฒนาเนื้อหาได้ตรงประเด็นและตอบโจทย์ประชาชนมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำวิจัยในเรื่องประเด็นเดียวกันในเขตปกครองอำเภออื่นของจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้เปรียบเทียบกับกัน

เอกสารอ้างอิง

- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. (2545). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: อัลฟ่า.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บัญชา เขียวต่าย. (2536) การให้ประชาชนเข้าถึงเอกสารของทางราชการในประเทศไทย . กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปนิดา พุ่มแย้ม. (2544). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในโรงเรียน สานิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ใน วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภูริชา ฉวีวรรณ. (2563). คุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. ใน งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2568). จังหวัดปทุมธานี. จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/จังหวัดปทุมธานี>
- วิภา บำรุงสวน. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. ปัญหา พิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพรรณิ สุนทรา. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ ของ เทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. ใน วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- อรอุมา โลหะสาร. (2556). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. ใน วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร.
- Berlo, David K. 1960. The Process of Communication. New York : The Free Press.
- Baskin, Aronoff, & Lattimore (1997). Public Relation : the profession and the Practice. Chicago: Brown & Benchmark Baskin.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.

Cutlip, Center and Broom. (1985). *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice-hall, Inc.

Friedman, T. L. (2005). *The World is Flat: A Brief History of the Twenty-First Century*. New York: Farrar, Straus and Giroux.

Gronroos, C. (1982; 1990). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland : Swedish School of Economics and Business Management.

Lewis and Bloom. (1983). *Consumer Behavior*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Lovelock, C. H. (1996). *Services marketing* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Schmenner, R. W. (1995). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, 66 - 72.

Smith, R. A., & Houston, M. J. (1982). Scripts-based evaluations of satisfaction with services. In L. L. Berry, G. L. Chicago, IL: American Marketing Association.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York, NY: Harper & Row.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.