

ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของ
 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
 Factors Affecting Knowledge and Understanding of Public Relations
 Information via Online Media among Citizens in Nong Khla Subdistrict
 Municipality, Tha Mai District, Chanthaburi Province

จิรพัทธ์ ธรรมวิชาบุรณ¹

Jirapat Thamvitchabun¹

กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย²

Kittipong Kiatwatcharachai²

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Corresponding author, Graduate student, Master of Public Administration Program, School of Management
Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand E-mail: jirapatssss@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร.; หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Associate Professor Dr., Master of Public Administration Program, School of Management Science, Sukhothai
Thammathirat Open University, Thailand.

Received: 20 May 2026; Accepted: 15 June 2026; Published: 30 June 2026

PPPA: วารสารนโยบายและกิจการสาธารณะ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม 2569 – มิถุนายน 2569)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า จำนวน 3,982 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาร์ยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และอาศัยอยู่ในชุมชนห้วยสะทอน ผลการศึกษาสามารถนำเสนอตามวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) ความรู้ความเข้าใจของประชาชนในการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่เข้าใจถูกต้องมากที่สุด คือ บริการตรวจมาตรฐานการเกษตร และประเด็นที่เข้าใจผิดมากที่สุดคือ เกณฑ์อายุผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สำหรับสื่อออนไลน์อื่นๆ ที่พบเห็นในระดับมาก ได้แก่ สื่อบุคคล (เจ้าหน้าที่รัฐและผู้นำชุมชน) และรถประชาสัมพันธ์ และ (2) เพศ อายุ และอาชีพ ของประชาชนมีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และชุมชนที่อยู่อาศัยไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของประชาชน

ทั้งนี้จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า เทศบาลตำบลหนองคล้าควรกำหนดนโยบายยกระดับเพจเฟซบุ๊กเป็นช่องทางสื่อสารหลัก ควบคู่กับการบูรณาการสื่อออนไลน์เพื่อขยายผลตลอดจนออกแบบเนื้อหาให้เหมาะสมกับความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ และเพิ่มความถี่ในการตอกย้ำประเด็นข่าวสารที่ประชาชนมักเข้าใจผิด

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ เทศบาลตำบลหนองคล้า จังหวัดจันทบุรี

Abstract

This study aimed to (1) examine citizens' knowledge and understanding of information disseminated through online media in Nong Khla Subdistrict Municipality, Tha Mai District, Chanthaburi Province, and (2) investigate factors associated with their levels of knowledge and understanding of such information.

This quantitative study employed a survey research design. The population comprised 3,982 residents of Nong Khla Subdistrict Municipality. A sample of 363 respondents was determined using Taro Yamane's formula and selected through stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequencies, percentages, means, and standard deviations. Hypotheses were tested using the chi-square test, with the statistical significance level set at .05.

Most respondents were male, aged 41–50 years, single, held a bachelor's degree, worked as farmers, earned an average monthly income of THB 15,001–25,000, and resided in the Huai Sathon community. The findings were presented according to the research objectives as follows: (1) Citizens' overall knowledge and understanding of information disseminated through online media were at a moderate level. The topic with the highest proportion of correct responses was agricultural standards inspection services, whereas the most frequently misunderstood topic was the age requirement for eligibility for the elderly living allowance. Regarding other offline media, respondents reported high levels of exposure to interpersonal communication through government officials and community leaders, as well as mobile public announcement vehicles. (2) Sex, age, and occupation were significantly associated with citizens' levels of knowledge and understanding of information disseminated through online media at the .05 significance level. In contrast, marital status, educational level, average monthly income, and residential community were not significantly associated with their levels of knowledge and understanding.

Based on these findings, Nong Khla Subdistrict Municipality should establish its Facebook page as the primary communication channel while integrating offline media to extend information reach. It should also tailor content to diverse demographic groups and increase the frequency of communicating information that citizens frequently misunderstand.

Keywords: Knowledge and Understanding, Public Relations, Online Media, Nong Khla Subdistrict Municipality, Chanthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกของเราได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ที่เติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด สมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียวสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารอะไรก็ได้ตามที่ต้องการ ทำให้พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างสิ้นเชิง จากเดิมที่ต้องรอฟังข่าวสารผ่านวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือเสียงตามสายในหมู่บ้าน เปลี่ยนมาเป็นการเลื่อนดูข่าวสารผ่านหน้าจอโทรศัพท์มือถือที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง สื่อออนไลน์จึงกลายเป็นช่องทางหลักที่ทรงอิทธิพลที่สุดในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และรับรู้เรื่องราวความเป็นไปของสังคมเมื่อพฤติกรรมของประชาชนเปลี่ยนไป หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะจึงต้องปรับตัวให้ก้าวทันยุคสมัย แนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงถูกนำมาใช้เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการประชาชน การนำสื่อออนไลน์เข้ามาเป็นเครื่องมือหลักในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานรัฐนั้น มีข้อดีมากมาย ทั้งความสะดวก รวดเร็ว สามารถส่งข้อมูลข่าวสารถึงมือประชาชนได้ทันทีในสถานการณ์ฉุกเฉิน ช่วยลดต้นทุนในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน และที่สำคัญที่สุดคือ เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถสอบถาม ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นโต้ตอบกับหน่วยงานรัฐได้โดยตรง ซึ่งช่วยสร้างความโปร่งใสและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

เทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจสำคัญในการดูแลทุกข์สุขและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ การดำเนินงานของเทศบาลครอบคลุมหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน การสาธารณสุข การศึกษา กิจกรรมประเพณี ไปจนถึง การจัดสวัสดิการสังคมต่างๆ ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์และชีวิตประจำวันของประชาชนโดยตรง เทศบาลตำบลหนองคล้าจึงได้นำสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะ “เว็บไซต์ของเทศบาล” และ “เพจ Facebook” มาเป็นช่องทางหลักในการกระจายข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างรวดเร็วและทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติกลับพบว่ายังคงมีปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการสื่อสารไปถึงประชาชน ประชาชนบางส่วนในพื้นที่ ยังไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร หรือรับรู้แล้วแต่เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง ทำให้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวประชาชนเองที่อาจต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ และส่งผลกระทบต่อการทำงานของเทศบาลที่ทำให้การบริการสาธารณะไม่บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

เมื่อมองลึกลงไปถึงสาเหตุของปัญหาความเข้าใจผิด จะพบว่าประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลหนองคล้ามีความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ ทั้งในเรื่องของเพศ ช่วงวัยที่แตกต่างกันตั้งแต่กลุ่มวัยรุ่นไปจนถึงผู้สูงอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อาชีพที่หลากหลายทั้งเกษตรกร ข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน ไปจนถึงระดับรายได้ และชุมชนที่อยู่อาศัยที่กระจายตัวอยู่ต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ ล้วนเป็นตัวแปรสำคัญที่อาจ

ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความสนใจในเนื้อหาข่าวสาร และความสามารถในการตีความทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่แตกต่างกันออกไป บางคนอาจนัดอ่านข้อมูลสั้นๆ ผ่านรูปภาพในเพจ Facebook ในขณะที่บางคนอาจไม่เข้าใจภาษาทางการ หรืออาจไม่มีความคุ้นชินกับการสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” เพื่อค้นหาคำตอบว่า ท้ายที่สุดแล้วปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดบ้างที่เป็นอุปสรรคหรือมีผลต่อความรู้ความเข้าใจของประชาชน และประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางใดมากที่สุด ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เทศบาลตำบลหนองคล้า สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การสื่อสารของเทศบาลมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร กระบวนการขั้นพื้นฐานในการถ่ายทอดสารที่มีความจำเป็นสำหรับ องค์กร เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกขององค์กร โดยมีการสื่อสารรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารภายในองค์กร หรือระหว่างองค์กรส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้การปฏิบัติงานสำเร็จตาม เป้าหมาย (ธนัชชา ชิตชม, 2564)

2.แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การประชาสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทุกองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนใช้ในการเสริมสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อหวังผลในความ ร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน การประชาสัมพันธ์ยังเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่ต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประชาสัมพันธ์ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณชน ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e -Government Deloitte Research (2001 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548, น.51) ให้ความหมายของ e-Government ว่า หมายถึง การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่ม การเข้าถึงและการให้บริการของภาครัฐ เพื่อประโยชน์ของประชาชนธุรกิจและเจ้าหน้าที่

4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจความหมายของความรู้ความเข้าใจ ความรู้ ความเข้าใจ คือ สิ่งที่ได้ สืบมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาชีพ ในแต่ละสาขาตามที่พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อ ประโยชน์ในการสื่อความหมายไว้ ดังนี้ ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็น การระลึกถึง หรือระลึกได้ก็ตามเป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวม สารต่างๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้ เฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากลเป็นต้น ความเข้าใจ เป็นขั้นตอนที่สำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทาง สมองและทักษะ ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยการทำ ความเข้าใจ นั้นอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- การศึกษา
- อาชีพ
- รายได้
- ชุมชนที่อาศัย

ตัวแปรตาม

ความรู้ความเข้าใจข่าวสาร
ผ่านสื่อออนไลน์ของ
ประชาชนในเขตเทศบาล
ตำบลหนองคล้าอำเภอบำเหน็จณรงค์
จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดจันทบุรี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ โดยเนื้อหาที่ศึกษาครอบคลุมถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้รับสาร พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ประเภทต่างๆ และระดับความรู้ความเข้าใจในข่าวสารของเทศบาลตำบลหนองคล้า ทั้งในด้านนโยบาย ด้านบริการสาธารณะ และด้านกิจกรรมโครงการ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น กลุ่มที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และ ชุมชนที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม คือ ความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดจันทบุรี

4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองคล้า จำนวน 3,982 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัย แจกแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ในช่วง เดือนเมษายน 2568 ถึง กุมภาพันธ์ 2569

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า ทั้งหมดจำนวน 3,982 คน
กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)
ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 จะได้ขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 N &= \text{ขนาดของประชากร} \\
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดย} \\
 &\quad \text{กำหนดเป็น 0.05 สามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้} \\
 n &= \frac{3982}{1+3982(0.05)^2} = 363.48 \approx 363 \\
 &= 363 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)
โดยจำแนกตามชุมชนทั้ง 5 ชุมชน เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับสัดส่วนความเป็น
จริง ดังนี้

ชุมชน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ชุมชนพานทอง	488	45
ชุมชนทุ่งเบญจา	670	61
ชุมชนหนองระมาน	588	54
ชุมชนห้วยสะทอน	1,068	97
ชุมชนหนองคล้า	1,168	106
รวม	3,982	363

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อาศัยอยู่ในชุมชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวัดความรู้ความเข้าใจในข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องข่าวสารที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ออกไป ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 15 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบในลักษณะประเมินค่า 3 ระดับ คือ ใช่ ไม่ใช่ และไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้สื่ออื่นๆที่ไม่ใช่สื่อออนไลน์โดยการเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรถประชาสัมพันธ์ ลักษณะคำถามแบบวัดประมาณค่า (Rating Scale) วิธีการ Likert Scale ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดโดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับสื่อที่พบเห็นมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับสื่อที่พบคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับสื่อที่พบเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับสื่อที่พบเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับสื่อที่พบเห็นน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สร้างแบบสอบถาม พิจารณาตรวจสอบ และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้องด้านการใช้ภาษาการสื่อความหมายความสอดคล้องของเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปใช้ในการศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า จำนวน 363 คน

2.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลพื้นฐานและสถิติต่างๆ จากรายงานประจำปีของเทศบาลตำบลหนองคล้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือและประกอบการอภิปรายผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะนำเอาแบบสอบถามมาดำเนินการเพื่อตรวจสอบข้อมูล คือ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบ และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาบันทึก และประมวลผลข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลในการศึกษาในครั้งนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 การอธิบายลักษณะข้อมูลทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และอาศัยในชุมชน ใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การอธิบายลักษณะข้อมูล ที่แสดงถึงความรู้ความเข้าใจในข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

1.3 เกณฑ์การแปลผลสำหรับแบบสอบถาม ส่วนที่ 2

คำตอบแบบสอบถาม

ตอบ ถูก = 1 คะแนน

ตอบ ผิด = 0 คะแนน

ในการสร้างแบบสอบถามมั่งวัดความรู้ความเข้าใจของประชาชนโดยข้อคำถามที่ 1 – 9 ตอบว่า ใช่ คือถูกได้ 1 คะแนน ตอบว่า ไม่ใช่,ไม่แน่ใจ คือผิดได้ 0 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่ 10 – 15 ตอบว่า ใช่ คือ ผิด ได้ 0 คะแนน ตอบว่า ไม่ใช่,ไม่แน่ใจ คือ ถูก ได้ 1 คะแนน

การตอบถูก

0 – 5 ข้อ	หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจระดับน้อย
6 – 10 ข้อ	หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจระดับปานกลาง
11 – 15 ข้อ	หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจระดับมาก

1.4 เกณฑ์การแปลผลสำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 3 อธิบายข้อมูลการใช้สื่ออื่นๆ นอกจากสื่อออนไลน์ ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปของตารางพร้อมกับบรรยายจากนั้นหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามการแปลความหมายคะแนนได้กำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยของคำตอบตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2534) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง มีการพบเห็นสื่ออยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง มีการพบเห็นสื่ออยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง มีการพบเห็นสื่ออยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง มีการพบเห็นสื่ออยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง มีการพบเห็นสื่ออยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการศึกษา ทดสอบตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอนาใหม่ จังหวัดชลบุรี โดยจะประกอบด้วยการวิเคราะห์สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test) ควบคู่กับการใช้ตารางไขว้ (Crosstabs) ทั้งนี้มีการจัดกลุ่มข้อคำถามออกเป็น 2 กลุ่ม และแบ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ โดยข้อคำถามในเว็บไซต์มีทั้งหมด 11 ข้อ ใช้สูตรการหาอัตราภาคชั้น (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น ซึ่งได้ช่วงความกว้างเท่ากับ 3.66 จึงสามารถกำหนดระดับได้ดังนี้

ข้อคำถามในเว็บไซต์

ตอบถูก 0-3 ข้อ	หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจ น้อย
ตอบถูก 4-7 ข้อ	หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจ ปานกลาง
ตอบถูก 8-11 ข้อ	หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจ มาก

สำหรับข้อคำถามในเพจ Facebook มีทั้งหมด 4 ข้อ โดยใช้สูตรการหาอัตราภาคชั้น (คะแนนสูงสุด 4 - คะแนนต่ำสุด 0) / 3 ซึ่งได้ช่วงความกว้างเท่ากับ 1.33 จึงสามารถกำหนดระดับได้ดังนี้

ตอบถูก 0-1 ข้อ หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจ น้อย

ตอบถูก 2 ข้อ หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจ ปานกลาง

ตอบถูก 3-4 ข้อ หมายถึง มีระดับความรู้ความเข้าใจ มาก

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน และเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และ 48.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 อาศัยอยู่ในชุมชนห้วยสะทอน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ตามลำดับ

ความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์

ความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์โดยรวมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ 10 คะแนนมีข้อตอบถูก จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ ข้อตอบผิด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 33.33

ความรู้ความเข้าใจในข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ข้อคำถามเกี่ยวกับเพจ Facebook มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจในข้อ 1 กิจกรรมของผู้บริหาร ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 57.90 ข้อ 2 กิจกรรมสำคัญที่เทศบาลจัดตามประเพณีต่างๆ ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 82.90 และข้อ 3 กิจกรรมสภาเทศบาลตำบลหนองคล้า (การประชุมต่างๆ) ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 85.70

ความรู้ความเข้าใจในข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ข้อคำถามเกี่ยวกับเว็บไซต์ มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจในข้อ 4 แผนพัฒนาสี่ปีของเทศบาลฯ ตอบ ผิด คิดเป็นร้อยละ 56.70 ข้อ 5 งบประมาณรายจ่ายประจำปี ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 66.10 และ ข้อ 6 ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 52.10

ความรู้ความเข้าใจในข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ข้อคำถามมีค่าคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ในข้อ 7 เทศบาลตำบลหนองคล้า มีช่องทางการร้องเรียนปัญหาต่างๆ และสายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหนองคล้า ในช่องทางออนไลน์ ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 55.60 ข้อ 8 เทศบาลตำบลหนองคล้า มีการบริการรับคำร้องในการต่อสัญญาเช่าแผงตลาดสดฯ ในห้วงเวลาก่อนสิ้นสุดสัญญา ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 55.10 ข้อ 9 เทศบาลตำบลหนองคล้า มีบริการตรวจมาตรฐานการเกษตร เช่น การตรวจเปอร์เซ็นต์ปุ๋ยเรซินให้เกษตรกร เป็นต้น ตอบถูก คิดเป็น

ร้อยละ 90.90 ข้อ 10 ปัจจุบันชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้าครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 6 ชุมชน ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 63.60 ข้อ 11 โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด คุณสมบัติเด็กต้องมีอายุไม่เกินห้าปี ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 57.30 ข้อ 12 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 62 ปี เป็นต้นไป ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 74.40 ข้อ 13 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 กรมบัญชีกลางจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ในอัตรา 200 บาทต่อเดือน ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 71.10 ข้อ 14 เทศบาลตำบลหนองคล้า มีการจัดตั้งชมรมกีฬาทั้งหมด 5 ชมรม ตอบถูก คิดเป็นร้อยละ 52.90 และข้อ 15 ระยะเวลาการชำระภาษีป้าย อยู่ในระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 63.60

ข้อมูลสื่ออื่นๆ ที่กลุ่มเป้าหมายพบเห็น

การพบเห็นสื่อสิ่งพิมพ์ของเทศบาลตำบลหนองคล้าภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 1.54) สื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เอกสารปิดประกาศ (ค่าเฉลี่ย = 1.88) และ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย = 1.20)

การพบเห็นสื่อบุคคลของเทศบาลตำบลหนองคล้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.53) สื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รัฐ (ค่าเฉลี่ย = 4.60) และ ผู้นำชุมชน (ค่าเฉลี่ย = 4.46)

การพบเห็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลตำบลหนองคล้าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.17) สื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สื่อสังคมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 4.22) และ เสียงไร้สาย (ค่าเฉลี่ย = 2.12)

การพบเห็นสื่อรถประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลหนองคล้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.61) สื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ รถประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.52) และ อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย = 2.70)

ผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ของประชาชนมีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการอาศัยในชุมชน ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

1. อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า พบว่าในภาพรวมประชาชนมีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเด็นข้อคำถาม สามารถนำมาอภิปรายผลเชิงลึกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

กลุ่มข่าวสารที่ประชาชนรับรู้และมีความเข้าใจที่ถูกต้อง พบว่าประเด็นบริการตรวจมาตรฐานการเกษตร กิจกรรมเทศบาลตำบลหนองคล้า การประชุมต่างๆ และกิจกรรมสำคัญที่เทศบาลจัดตามประเพณีต่างๆ ข่าวสารกลุ่มนี้เป็นเรื่องใกล้ตัวที่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและผลประโยชน์ของประชาชนโดยตรง ประชาชนจึงมีการตื่นตัวและใส่ใจที่จะค้นหาหรือจดจำข้อมูลเหล่านี้เป็นพิเศษ ประกอบกับทางเทศบาลมีการผลิตสื่อเรื่องเหล่านี้ซ้ำๆ ลงในสื่อออนไลน์เป็นประจำเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดการจดจำได้ดี พฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารที่อธิบายว่าบุคคลจะเลือกเปิดรับและจดจำสารที่ตรงกับความต้องการของตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเป้าหมายของแนวคิดการประชาสัมพันธ์ที่มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน (Mutual Understanding) ระหว่างหน่วยงานรัฐและประชาชน และอรปรียา เสาศิลา (2567) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งมีข้อค้นพบที่สอดคล้องกันว่า ความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ คือการที่หน่วยงานต้องเลือกใช้สื่อและออกแบบเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภารกิจมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เทศบาลต้องการจะสื่อสารออกไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในทางกลับกัน พบว่าประเด็นที่ประชาชนยังมีสัดส่วนการตอบผิดเป็นจำนวนมาก ได้แก่ เรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและระยะเวลาชำระภาษีป้าย ซึ่งข่าวสารกลุ่มนี้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ปีละครั้ง ยกตัวอย่างเช่น เรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจะมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนระยะเวลาขึ้นทะเบียนฯ เรื่องเวลาชำระภาษีก็เช่นกัน เรื่องเหล่านี้น่าจะเกิดจากความถี่ในการประชาสัมพันธ์อาจทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีสัดส่วนการตอบผิดสูงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ไม่ใช่การทำงานแบบครั้งคราว (Ad-hoc) แต่เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (Continuous Process) การจะเปลี่ยนพฤติกรรมหรือสร้างความเข้าใจให้คนได้ ต้องอาศัย “ความถี่ (Frequency)” ในการนำเสนอที่มากพอ

2. อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า พบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการอาศัยในชุมชน ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ไม่ว่าประชาชนจะมีสถานภาพใด จบการศึกษาระดับใด มีรายได้เท่าใด และอาศัยอยู่ในชุมชนใดก็มีระดับการรับรู้และเข้าใจข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของเทศบาลตำบลหนองคล้าในทิศทางที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งข้อมูลข่าวสารของเทศบาล เป็นข้อมูลสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นคนโสดหรือผู้ที่สมรสแล้ว ต่างก็มีความจำเป็นต้องรับรู้และใช้ประโยชน์จากบริการสาธารณะเหล่านี้ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ระดับความสนใจและการรับรู้ข่าวสารไม่เกิดความแตกต่างกัน อีกทั้งรูปแบบการนำเสนอข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของเทศบาลในปัจจุบัน มีการปรับปรุงรูปแบบเนื้อหาให้เข้าใจง่าย เช่น การใช้ภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) การใช้ภาษาพูดที่กระชับ แทนการใช้ข้อความตัวบท

กฎหมายยาวๆ หรือภาษาราชการที่ซับซ้อน ทำให้ประชาชนทุกระดับการศึกษา สามารถตีความและทำความเข้าใจเนื้อหาได้ตรงกัน ในยุคปัจจุบันอุปกรณ์สื่อสารอย่างสมาร์โฟน มีราคาที่จับต้องได้และเข้าถึงได้ง่ายขึ้นมากทำให้ช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีที่เคยเกิดจากปัจจัยด้านรายได้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนนี้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารตามแบบจำลอง SMCR ของ Berlo ที่สะท้อนให้เห็นว่า ในฐานะผู้ส่งสาร มีทักษะในการแปลงข้อมูลภาครัฐที่ซับซ้อนให้กลายเป็นเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้รับสารทุกระดับการศึกษาสามารถถอดรหัสข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ที่มุ่งเน้นความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สร้างความเข้าใจอันดีในระดับมวลชน โดยไม่ทิ้งกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ที่มีการศึกษาขั้นต้นไว้เบื้องหลังรวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดด้านความรู้ความเข้าใจ ในมิติของกระบวนการรับรู้ที่ชี้ให้เห็นว่ารูปแบบการนำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เน้นความกระชับและใช้ภาพประกอบ ช่วยลดอุปสรรคในการประมวลผลของสมอง ส่งผลให้ประชาชนทุกกลุ่มสถานภาพ การศึกษา และรายได้ สามารถเกิดความรู้ความเข้าใจเนื้อหาข่าวสารของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย อรปรียา เสาศิลา (2567) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านเนื้อหาข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เทศบาลเมืองลำพูนมุ่งเน้นเนื้อหาสาระที่ชัดเจนการใช้ภาษาหรือรูปแบบของตัวสารมักจะถูกกำหนดออกมาในรูปแบบการนำเสนอภาพแบบอินโฟกราฟฟิก แบบคลิปวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว เพื่อให้เกิดความน่าสนใจการสร้างเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับประชาชนทั้งการใช้ภาษาและเนื้อหาตามประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นโดยเน้นเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยจากการสัมภาษณ์ข้อมูลแบบเจาะจงกับบุคคลในพื้นที่ พบว่า กลุ่มผู้ใหญ่ในพื้นที่ จำนวน 3 ท่านเห็นชอบตรงกันกับการที่ทางเทศบาลนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ในทางกลับกันปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ และอาชีพ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ตามแบบจำลองของ Berlo (SMCR Model) ที่ชี้ให้เห็นว่าภูมิหลังของผู้รับสารมีอิทธิพลต่อความสามารถในการถอดรหัสความหมาย นอกจากนี้ในมิติของปัจจัยด้านอาชีพและเพศ ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกรับรู้ (Selective Perception) ที่ประชาชนจะเลือกเปิดรับและทำความเข้าใจเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับผลประโยชน์และวิถีชีวิตของตนเอง นอกจากนี้ ผลการศึกษายัง สอดคล้องกับแนวคิดการประชาสัมพันธ์ ในประเด็นการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย (Target Audience Analysis) ซึ่งยืนยันว่ามวลชนไม่ใช่กลุ่มก้อนเดียวกันที่มีความต้องการเหมือนกัน (Heterogeneous) การสื่อสารของรัฐจึงต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม และ สอดคล้องกับแนวคิดด้านความรู้ความเข้าใจตามทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ที่อธิบายว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้กระบวนการรับรู้และทำความเข้าใจเนื้อหาข่าวสารแตกต่างกันตามไปด้วย นอกจากนี้ยัง

สอดคล้องกับงานวิจัยของวรพล พรหมเงิน และพนม ภูณาวงค์ (2568) ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาหลักๆ ที่พบคือการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะผู้ใหญ่บ้านบางท่านยังไม่ค่อยถนัดในการใช้เครื่องมือสื่อสารที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างโทรศัพท์ หรือการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ ซึ่งอาจทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงหรือไม่ทันเวลาและไม่เหมาะสมกับกลุ่มประชาชนทุกกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุที่อาจไม่คุ้นเคยกับการใช้โทรศัพท์ ข้อมูลที่ส่งผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์อาจไม่สามารถชี้แจงข้อสงสัยหรือแสดงรายละเอียดครบถ้วน ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจข้อมูลหรือไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง อีกทั้งกลุ่มชาวบ้านในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทั้งในด้านอายุ การศึกษา ภาษา และทักษะการใช้เทคโนโลยี ส่วนอุปสรรค คือ การขาดความต่อเนื่องในการอัปเดตข้อมูลอย่างสม่ำเสมอเป็นปัญหาที่ผู้ใหญ่บ้านบางคนอาจพบเนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลา หรือทรัพยากรในการดูแลช่องทางการประชาสัมพันธ์ งบประมาณที่จำกัดสำหรับการใช้เครื่องมือหรือช่องทางการประชาสัมพันธ์ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพต่ำลง นอกจากนี้อาจมีชาวบ้านในชุมชนบางส่วนไม่เข้าร่วมในการรับข้อมูลหรือการดำเนินการตามคำแนะนำจากผู้ใหญ่บ้านทำให้การประชาสัมพันธ์เกิดปัญหา

ข้อมูลสื่ออื่นๆ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41-50 และมีอาชีพเกษตรกรคุ้นชินกับการรับสื่อที่เป็นการสื่อสารทางเดียวและการเข้าถึงสื่อออนไลน์เป็นไปได้ยาก ซึ่งสื่อออนไลน์เป็นการสื่อสารสองทาง การเข้าถึงในวงกว้างสื่อออนไลน์เป็นสื่อใหม่ ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง เพราะมีการปฏิสัมพันธ์กับสารและเผยแพร่ต่อได้ เชื่อมโยงข้อมูลได้ จำนวนมาก ข้อมูลข่าวสารบนสื่อออนไลน์มีลักษณะแยกชิ้นส่วน หากผู้รับสารไม่เข้าใจและไม่สามารถ ประกอบรวมได้อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองคล้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี “ ภายหลังการดำเนินการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ทั้งนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นโยบายการยกระดับสื่อสังคมออนไลน์ (เพจ Facebook) เป็นช่องทางสื่อสารหลัก: จากผลการศึกษาพบว่า เพจ Facebook เป็นสื่อที่สามารถลดความเหลื่อมล้ำทางปัจจัยส่วนบุคคลได้ (ประชาชนทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้มีความเข้าใจในระดับมาก) ผู้บริหารจึงควรกำหนดนโยบายเชิงรุกในการสนับสนุนงบประมาณ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้ความสำคัญกับการผลิตสื่อลงบนสื่อสังคมออนไลน์เป็นลำดับแรก เพื่อใช้เป็นกลไกหลักในการยกระดับการให้บริการสาธารณะ

นโยบายการบูรณาการสื่อออนไลน์เพื่อสนับสนุนสื่อออนไลน์ จากผลการศึกษาที่พบว่าสื่ออื่นๆ นอกเหนือจากสื่อออนไลน์ที่ประชาชนพบเห็นอยู่ในระดับมาก คือ สื่อบุคคล (เจ้าหน้าที่รัฐและผู้นำชุมชน) และรถประชาสัมพันธ์ผู้บริหารเทศบาลควรกำหนดนโยบายเชิงบูรณาการ โดยไม่ทิ้งการสื่อสารช่องทางดั้งเดิม แต่ให้นำสื่อออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพสูงเหล่านี้มาเป็นเครื่องมือขยายผลให้กับสื่อออนไลน์ เช่น การใช้รถประชาสัมพันธ์วิ่งกระจายข่าวในพื้นที่พร้อมกับประกาศเชิญชวนให้ประชาชนเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมหรือกดติดตามในเพจ Facebook ของเทศบาล

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ จากผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ และอาชีพ มีผลต่อความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรหลีกเลี่ยงการใช้สื่อรูปแบบเดียวแต่ควรปรับแต่งการนำเสนอให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น ข้อมูลการชำระภาษีป้ายควรจัดทำเป็นอินโฟกราฟิกที่กระชับส่งตรงให้กลุ่มผู้ประกอบการ ส่วนข้อมูลสวัสดิการเบี้ยยังชีพควรทำเป็นภาพขนาดใหญ่ ตัวหนังสือน้อย ที่เข้าใจง่ายสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุและเกษตรกร

การเพิ่มความถี่ในการตอกย้ำประเด็นที่ประชาชนมักเข้าใจคลาดเคลื่อน จากผลการศึกษาที่ระบุชัดเจนว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังมีสัดส่วนการตอบผิดสูงในประเด็นเกณฑ์อายุของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และระยะเวลาการชำระภาษีป้าย เจ้าหน้าที่ควรปรับแผนการทำงานจากการประชาสัมพันธ์เพียงปีละครั้งในช่วงใกล้ถึงกำหนดเวลา มาเป็นการประชาสัมพันธ์ตอกย้ำความจำอย่างสม่ำเสมอ เช่น การแทรกเป็นเกร็ดความรู้สั้นๆ บนเพจ Facebook เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้และจดจำในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์ถึงความพร้อม ปัญหา และข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของประชาชน โดยอาจใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคที่แท้จริง (เช่น ความซับซ้อนของเนื้อหา หรือข้อจำกัดด้านอุปกรณ์) ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐมีข้อมูลสำหรับการลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลได้อย่างตรงจุด

2. การศึกษาความต้องการและรูปแบบการเปิดรับสื่อที่เหมาะสม ควรทำการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ในประเด็นที่ว่าประชาชนต้องการเข้าถึงสื่อประเภทใด หรือต้องการรูปแบบการนำเสนอข่าวสารในลักษณะใดมากที่สุด เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับสารได้อย่างแท้จริง

3. การขยายขอบเขตการศึกษาเชิงพื้นที่ ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาไปสู่ระดับอำเภอ ระดับภูมิภาค หรือระดับจังหวัดต่อไป ตลอดจนอาจทำการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่

มีขนาดหรือบริบทแตกต่างกัน (เช่น เปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลกับองค์การบริหารส่วนตำบล) เพื่อศึกษาว่าบริบทเชิงพื้นที่ที่ต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนแตกต่างกันหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- ธนัชชา ชิตชม. (2564). รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความไว้วางใจในการทำงาน เป็นทีมของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ABC ในจังหวัดสมุทรปราการ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: แชนพอร์ พรินติ้ง.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2534). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า กับกลุ่มตัวอย่าง. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 3(1), 22-25.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วรพล พรหมเงิน และพนม กุณาวงศ์. (2568). ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารของผู้ใหญ่บ้าน อำเภอสอด จังหวัดเชียงใหม่. วารสารรวมคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 8(1), 348-383.
- อรปรียา เสาศิลา. (2567). ประสิทธิภาพการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 12(2), 45-55.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.