

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ
เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

ว่าที่ ร.ต. หญิง วิภา บำรุงสวน

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ว่าที่ร้อยตรีหญิง วิชา บำรุงสวน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

(ดร.ปรีดี สีลาเศรษฐวงศ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

กรรมการ
(ดร.รังสรรค์ ม่วงโสธ)

กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอกลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี และ ดร.ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันมีคุณค่า จนกระทั่งการแก้ปัญหาพิเศษฉบับนี้เสร็จสิ้นโดยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณประชาชนทุกคน ที่ได้ให้การสนับสนุน อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูลจนเป็นที่เรียบร้อย ทำให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 14 ที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในระหว่างการศึกษาและการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้

ว่าที่ รต. หญิง วิภา บำรุงสวน

54930048: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพ/ ประชาสัมพันธ์

วิชา บำรุงสวน: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINION TOWARDS QUALITY OF INFORMATION PROVISION OF PAK NAM LAEM SING SUB-DISTRICT MUNICIPLAITY, LAEM SING DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE)

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ปรีดี ลีลาเศรษฐวงศ์, ประ.ด. 123 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดีมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านสาร ร่องลงมา คือ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทาง และอันดับสุดท้าย คือ ด้านผู้ส่งสาร ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

54930048: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINION/ QUALITY/ PUBLIC RELATIONS

WIPA BUMRUNGSUAN: PUBLIC OPINION TOWARDS QUALITY OF INFORMATION PROVISION OF PAK NAM LAEM SING SUB-DISTRICT MUNICIPLAITY, LAEM SING DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PREEDEE LEELASETAVONG, Ph.D. 123 P. 2013.

This quantitative study aims 1) to examine opinion of the people towards quality of information provision of Pak Nam Laem Sing Sub-district Municipality, Laem Sing district, Chanthaburi province and 2) to compare the opinion of the people classified by sex, age, educational level, and occupation. The samples, derived from accidental sampling, consist of 400 people residing in Pak Nam Laem Sing sub-district. Questionnaire is used as data collecting tool. Statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA at statistical significance of .05.

The findings show that holistically the opinion of the people towards quality of information provision of Pak Nam Laem Sing Sub-district Municipality, Laem Sing district, Chanthaburi province is rated very high. When considered by aspect, it is found that all aspects including message, message receiver, channel, and message sender are rated the highest. The comparison of the opinion of the people classified by personal factors shows that the opinion of the people with the difference of sex is different while the opinion of the people with the differences of age, educational level, and occupation towards the quality of information provision of Pak Nam Laem Sing Sub-district Municipality is not different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่ออังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดคุณภาพการให้บริการ	14
แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง.....	21
ทฤษฎีความต้องการของ Maslow.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	24
ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	37
ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร.....	53
แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล.....	62
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์	69
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	75

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	87
การเก็บรวบรวมข้อมูล	88
การวิเคราะห์ข้อมูล	88
เกณฑ์การแปลผล	89
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	89
4 ผลการวิจัย	90
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	90
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี	92
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	97
5 อภิปรายและสรุปผล	100
สรุปผลการวิจัย	101
อภิปรายผล	103
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	118
ประวัติย่อของผู้วิจัย	123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา.....	79
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	90
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านผู้ส่งสาร	92
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านสาร	93
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านช่องทาง	94
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านผู้รับสาร	95
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม.....	96
8	การเปรียบเทียบคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำ แหลมสิงห์ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน	97
9	การเปรียบเทียบคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำ แหลมสิงห์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน	98
10	การเปรียบเทียบคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำ แหลมสิงห์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 การเปรียบเทียบคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำ แหลมสิงห์ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน	99
12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	99

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 การเกิดความคิดเห็น	8
3 แบบจำลองคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของการให้บริการ	20
4 กระบวนการประชาสัมพันธ์ 4 ขั้นตอนแบบดั้งเดิม.....	29
5 กระบวนการประชาสัมพันธ์แบบพลวัต	29
6 กระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	31
7 กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	33
8 Model การสื่อสาร (Communication Model)	38
9 กระบวนการติดต่อสื่อสาร	39
10 รูปแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล	40
11 องค์ประกอบของการสื่อสาร	44
12 โครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล.....	66