

บทที่ 5

อภิปรายและสรุปผล

การศึกษา เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี” เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานราชการ ในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจของเทศบาล ตลอดจนรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการให้ประชาชนได้รับทราบ ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังทราบถึงสภาพปัญหาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทาง ด้านผู้รับสาร ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อนำผลการวิจัยเสนอต่อคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนรองรับปัญหาการประชาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตและเป็นการช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อยกระดับคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ว่ามีความคิดเห็นอย่างไร โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เนื่องจากผู้วิจัยอยากทราบว่าคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี เป็นอย่างไร และคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพว่าแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำนวน 400 ชุด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ จำนวน 380 คน แต่เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยจึงเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ทำการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ประกอบด้วย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนระดับคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลและการเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศและใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ หากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่า คุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับดีมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านสาร ร่องลงมา คือ ด้านผู้รับสาร ด้านช่องทาง และอันดับสุดท้าย คือ ด้านผู้ส่งสาร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านผู้ส่งสาร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมากและข้อที่

ประชาชนเลือกมากที่สุด คือ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา คือ เทศบาลมีความเป็นกลางในการนำเสนอข่าวสาร อยู่ในระดับดีมากที่สุด เทศบาลมีการพัฒนาสื่อการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย อยู่ในระดับดีมาก ส่วนข้อที่ประชาชนเลือกน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์แบบเจาะจงเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับดีน้อย

2.2 ด้านสาร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด และข้อที่ประชาชนเลือกมากที่สุด คือ ข่าวสารของเทศบาลมีประโยชน์แก่สาธารณชน อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา คือ ข่าวสารของเทศบาลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ข่าวสารของเทศบาลรวดเร็ว ทันเหตุการณ์และเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับดีมากที่สุด ข่าวสารของเทศบาลกระชับได้ใจความเข้าใจง่าย อยู่ในระดับดีมากที่สุด ส่วนข้อที่ประชาชนเลือกน้อยที่สุด คือ ข่าวสารของเทศบาลทั่วถึง ครอบคลุม พื้นที่ อยู่ในระดับดีมาก

2.3 ด้านช่องทาง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก และข้อที่ประชาชนเลือกมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น ระบบเสียงไร้สาย รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เว็บไซต์เทศบาลอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว คู่มือหรือเอกสารแนะนำ ป้ายประกาศ โปสเตอร์ ป้ายไว้นิล รายงานประจำปี จดหมายข่าว อยู่ในระดับดีมาก การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ เช่น วิทยุทัศน์เทศบาล อยู่ในระดับดีมาก การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น เทศบาลพบประชาชน การจัดนิทรรศการ การประชุมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนข้อที่ประชาชนเลือกน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล เช่น บอกต่อปากต่อปาก การเยี่ยมเยียนถึงบ้าน อยู่ในระดับดีมาก

2.4 ด้านผู้รับสาร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด และข้อที่ประชาชนเลือกมากที่สุด คือ สามารถนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการสนทนาพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถนำข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับข่าวสารหรือปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก ส่วนข้อที่ประชาชนเลือกน้อยที่สุด คือ สามารถนำข่าวสารไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปหาความรู้เพิ่มเติม อยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน แต่ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำ แหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์

ในการอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัด จันทบุรี พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก อาจเนื่องมาจากเทศบาลตำบลปากน้ำ แหลมสิงห์ ให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์และปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์ให้มี ประสิทธิภาพอยู่เสมอ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก ด้านสาร อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านช่องทาง อยู่ในระดับดีมาก ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านผู้ส่งสาร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับ ดีมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาของณรังษี จ้อยเงินสินธุ์ (2550) ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานวิจัยคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับ ความพึงพอใจปานกลาง ด้านผู้ส่งข้อมูล/ ข่าวสาร และขัดแย้งกับผลการศึกษาของปิยพรรณ ตระกูลทิพย์ และพัชรภรณ์ รัตนสกุล (2554) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรม การสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 9 พิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ภาพรวมทุกด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านผู้ส่งสาร

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านผู้ส่งสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารล่วงหน้าและสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเป็นกลางในการนำเสนอข่าวสารสู่ประชาชน และมีการพัฒนาสื่อการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย แต่ก็มีปัจจัยบางประการที่เป็นอุปสรรค อาทิเช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้การประชาสัมพันธ์ยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

1.2 ด้านสาร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาของณรังมิ จ้อยเงินสินธุ์ (2550) ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานวิจัยคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านข้อมูล/ข่าวสารและขัดแย้งกับเกรียงศักดิ์ เจริญแปง (2551) การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลมีการเสนอข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชน การแจ้งข่าวสารที่มีความถูกต้อง แน่นนอน เชื่อถือได้ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และทุกครั้งที่นำข่าวสารมาเผยแพร่ มีความชัดเจน กระชับ ได้ใจความ เข้าใจง่าย แต่ด้วยข้อจำกัดของสื่อ ทำให้การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่

1.3 ด้านช่องทาง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาของณรังมิ จ้อยเงินสินธุ์ (2550) ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพระบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานวิจัยคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และขัดแย้งกับผลการศึกษาของฐววิษ ฤทธิวาจา (2551) ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในสำนักงานใหญ่ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง และขัดแย้งกับผลการศึกษาของเกรียงศักดิ์ เจริญแปง

(2551) การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านช่องทาง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลแม้ว่าจะมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายช่องทาง แต่ก็ยังมีประชาชนบางกลุ่มได้รับการแจ้งข่าวสารล่าช้า ทำให้ประชาชนต้องการให้เทศบาลปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสม

1.4 ด้านผู้รับสาร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับผลการศึกษาของปิยพรรณ ตระกูลทิพย์ และพัชรภรณ์ รัตนสกุล (2554) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 9 พิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ภาพรวมด้านผู้รับสาร พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ด้านผู้รับสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนมีความเข้าใจและยอมรับในข่าวสารที่เทศบาลได้ดำเนินการเผยแพร่ โดยนำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ สนทนาพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดกับบุคคลอื่น อีกทั้งยังนำข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับข่าวสารหรือปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนสนใจและติดตามรับข่าวสารจากเทศบาลอยู่เป็นประจำ

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน แต่ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กานต์ กลมสอาด (2553) เรื่อง การเปิดรับข่าวสารและความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความน่าสนใจของสื่อโฆษณาแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเพชร สุชนิคม (2554) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกันและขัดแย้งกับผลการศึกษาของระวีวรรณ โกชาคม (2552) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรตศรี มูลเงิน (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของเพชร สุชนิคม (2554) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณดี เก็บทรัพย์ (2549) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา จำแนกตามการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรถศรี มูลเงิน (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และขัดแย้งกับผลการศึกษาของเพียว สุชนิคม (2554) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงแตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่อยู่อาศัยในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรถศรี มูลเงิน (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกาญจนา ทับทิมทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่

มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับผลการศึกษาก่อนหน้า (2553) เรื่อง การเปิดรับข่าวสารและความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความน่าสนใจของสื่อโฆษณาแตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น” ในภาพรวมพบว่า คุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านสารเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้รับสาร อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านช่องทาง อยู่ในระดับดีมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านผู้ส่งสาร อยู่ในระดับดีมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย มีข้อเสนอแนะดังนี้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอมัญจาคีรี และผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อยู่ในระดับดีมาก แต่ยังไม่ถึงระดับดีมากที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเชิงนโยบายแก่เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในระยะยาว ดังนี้

1. ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนด้านการประชาสัมพันธ์ และควรมีหน่วยงานอื่นและประชาชนเข้าร่วมวางแผนประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกด้าน

2. ผู้บริหารควรปรับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้เป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก สอดแทรกการประชาสัมพันธ์เข้าในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้น เช่น งานวันเด็ก งานบัณฑิตน้อย รวมถึงการพัฒนารูปแบบสื่อให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

3. ผู้บริหารควรมีนโยบายพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ รวมถึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น

4. ผู้บริหารควรมีนโยบายในการติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและตอบรับงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล

เชิงปฏิบัติการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ในการวิเคราะห์จากคะแนนในแบบสอบถามที่ประชาชนได้ให้ความเห็น ทำให้ทราบว่าด้านใด ที่ยังเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยผู้วิจัยนำมาใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร ควรมีการสำรวจการรับรู้ข่าวสารของประชาชนว่า ประชาชนสะดวกรับข่าวสารผ่านช่องทางใด ในช่วงเวลาไหน อย่างไรจึงจะเป็นการส่งสารที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด และควรให้ความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสู่ประชาชน

2. ด้านสาร ควรสร้างความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ได้มีการเผยแพร่สู่ประชาชน โดยมีกระบวนการติดตามตรวจสอบและประเมินข่าวสารเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของข่าวสาร และเพิ่มประเภทชนิดของสารให้มีความหลากหลาย มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ และสามารถเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มได้ง่าย

3. ด้านช่องทาง ควรมีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการส่งสารการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล เช่น บอกต่อปากต่อปาก, การเขียนถึงถึงบ้านนั้น บางครั้งข้อมูลข่าวสารถูกบิดเบือน ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนไปจากความจริง ไม่ทั่วถึง ตกหล่น หลงลืมบ้าง ควรจะประชาสัมพันธ์แบบ เน้นการบอกย้ำ ๆ ซ้ำ ๆ โดยให้แต่ละชุมชนใช้บุคลากรในชุมชนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ เช่น กรรมการชุมชน

4. ด้านผู้รับสารควรต้องให้ความร่วมมือและผลักดันให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ในทุกขั้นตอน

เชิงวิชาการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ในด้านคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี มีเครื่องมือ คือ การใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเป็นคะแนนจากความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำมาใช้ในการคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้ผลออกมาเป็นค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านการวิจัย เช่นนี้บางครั้งมีจุดอ่อนในเรื่องความตั้งใจในการตอบคำถามของประชาชน เพราะเป็นการตั้งคำถามล่วงหน้าจากผู้วิจัยที่ต้องการจะรู้ปัญหา แต่ประชาชนบางคนมีปัญหาอื่น ๆ ที่ลึกซึ้งกว่าในแบบสอบถาม นอกจากจะได้พูดคุยหรือสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบปัญหานี้และอยากให้การวิจัยในครั้งต่อไป ถ้ามีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยอยากเสนอแนะเชิงวิชาการ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทราบความต้องการในการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสม
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนแนวทางแก้ไขการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของงานประชาสัมพันธ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่นและประชาชน