

Information Perception for Accessing Public Services among Residents in Bang Si Thong Subdistrict Municipality Bang Kruai District Nonthaburi Province: A Case Study of Pruksa Village 22

Sorasak Karin^{1*} Phumiphat Rattanaprapha² and Wanchai Kaewsaen²

¹Master of Public Administration Program, Southeast Asia University, Thailand

²Independent Researcher, Thailand

* Corresponding author. E-mail: sorasak.820@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to (1) study the level of public awareness of information for accessing public services in the Bang Si Thong Subdistrict Municipality and (2) compare the awareness of information for accessing public services among the residents of Bang Si Thong Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province, classified by personal factors. The sample used in this research consisted of 220 residents from the Pruksa Village 22. The research instrument was a questionnaire, and data analysis was conducted using computer software, including percentages, means, standard deviations, and hypothesis testing with Independent Sample t-tests, as well as comparing relationships among samples greater than two groups using One-Way ANOVA. The findings revealed that: 1) the level of public awareness of information for accessing public services in the Bang Si Thong Subdistrict Municipality was overall at a low level. When considered by aspect, it was found that the interpersonal media had the highest average, followed by visual media, written media, and audio media, respectively. 2) The results of hypothesis testing showed that occupation and monthly income were factors that significantly affected the awareness of information in all aspects ($p < 0.05$). Education level significantly influenced overall awareness and the aspect of written media. For the gender factor, significant differences were found only in the visual media aspect, while the age factor showed significant differences only in the written and audio media aspects. Gender and age did not affect overall awareness of information.

Keywords: Information Perception, Written Media, Visual Media, Audio Media, Personal Media

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กรณีศึกษาหมู่บ้านพฤษภาวิไล 22

สรศักดิ์ การินทร์^{1*} ภูมิภัทร รัตนประภา² และ วันชัย แก้วแสน²

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ประเทศไทย

²นักวิจัยอิสระ ประเทศไทย

*Corresponding author. E-mail: sorasak.820@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง และ (2) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนหมู่บ้านพฤษภาวิไล 22 จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Sample t-test และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มด้วย One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลบางสีทอง โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสื่อภาพ ด้านสื่อลายลักษณ์อักษร และด้านสื่อเสียง ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพและรายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ($p < 0.05$) ระดับการศึกษา ส่งผลต่อการรับรู้โดยรวม และด้านสื่อลายลักษณ์อักษรอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับปัจจัยด้านเพศ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ เฉพาะด้านสื่อภาพ และปัจจัยด้านอายุ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเฉพาะด้านสื่อลายลักษณ์อักษร และด้านสื่อเสียง ในขณะที่เพศและอายุไม่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวม

คำสำคัญ: การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร, สื่อลายลักษณ์อักษร, สื่อภาพ, สื่อเสียง, สื่อบุคคล

© 2026 BRJ: Bodhisatva Review Journal

บทนำ

ข้อมูลข่าวสารเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินในระบอบประชาธิปไตย โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานราชการ การเปิดเผยข้อมูลเหล่านี้ต่อสาธารณะนับเป็นการสร้างความโปร่งใสและส่งเสริมธรรมาภิบาล ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งได้ให้การรับรอง “สิทธิที่จะรู้” ของประชาชน (Right to Know) โดยมีหลักการสำคัญว่า “รัฐรู้อะไร ประชาชนรู้อย่างนั้น” การที่ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐอย่างกว้างขวาง จะช่วยให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น ใช้สิทธิทางการเมืองได้อย่างถูกต้อง และมีโอกาสตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลได้อย่างมีส่วนร่วม (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2565)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทโดยตรงในการพัฒนาประเทศและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับพื้นที่ผ่านการจัด บริการสาธารณะ ที่ครอบคลุมหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง

พื้นฐานจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ การประปา การไฟฟ้า หรือแสงสว่าง สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล คั้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การศึกษา ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น สังคมสงเคราะห์ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และการส่งเสริมเศรษฐกิจ บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ ของราษฎร การจัดให้มีตลาด บทบาทเหล่านี้ทำให้อำนาจในการตัดสินใจอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด (ชาญวิสุทธิ ตันมณี และพร้อมพล สัมพันธ์โน, 2564)

อย่างไรก็ตาม การจะบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะได้อย่างแท้จริงนั้น หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะ อบต. ต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านั้นได้เต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มี ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนเข้า ตรวจสอบได้ การศึกษานี้มุ่งเน้นที่เทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็น อบต. ที่มุ่งเน้น การ พัฒนาคุณภาพชีวิตและเป็นพื้นที่ที่มีสภาพเป็นสังคมเมือง ประชาชนมีฐานความรู้และรายได้อยู่ในระดับสูง การดำเนินงานของเทศบาลฯ จึงต้องสอดคล้องกับศักยภาพและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะ กลุ่มเป้าหมายเฉพาะคือ หมู่บ้านพฤษาวิลเลจ 22 ซึ่งเป็นหมู่บ้านจัดสรรในความดูแลของเทศบาลตำบลบางสีทอง ที่แม้ว่าประชาชนจะมีระดับการศึกษาและรายได้สูงกว่าเฉลี่ย แต่จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า ประชาชนในพื้นที่ ยังมีความรับรู้เกี่ยวกับบริการสาธารณะของเทศบาลในระดับที่จำกัด โดยเฉพาะการรับรู้ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดให้มี ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถใช้ประโยชน์จากบริการสาธารณะได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ อารยา สมสวย และคณะ (2567) ที่พบว่า การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ของเทศบาลเมืองบางคูวัด โดยผ่านกระบวนการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นและการเป็นสมาชิกสภา ท้องถิ่น โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การเสนอความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรม ทางสาธารณะ และกระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องมีความต่อเนื่องกัน ประชาชนสามารถคิดค้นหาสาเหตุของปัญหา และร่วมกันวางแผนแก้ไขปัญหา ตลอดจนการลงมือปฏิบัติการร่วมรับผลประโยชน์และร่วมกันติดตามประเมินผล เพื่อที่ประชาชนจะได้เกิดกระบวนการเรียนรู้และสามารถพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ได้ ด้วยตนเอง ได้แก่ การตัดสินใจ การนำนโยบายไปปฏิบัติ การรับผลประโยชน์ และมีส่วนร่วมประเมินผล โดยมีปัจจัยการให้บริการประชาชน ในการจัดบริการสาธารณะเป็นส่วนประกอบด้วย ได้แก่ ความเสมอภาค การตรงต่อเวลา การบริการ อย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุผลที่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ สิทธิขั้นพื้นฐานในระบอบประชาธิปไตย และเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก บริการสาธารณะ ที่จัดทำโดย อบต. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสาธารณะ ของประชาชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาหมู่บ้านพฤษาวิลเลจ 22 ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กรณีศึกษาหมู่บ้านพฤษาวิลเลจ 22
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านพุกชาวิลเลจ 22 ตำบล บางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีสิทธิในการเลือกตั้ง จำนวน 488 คน (เทศบาลตำบลบางสีทอง, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านพุกชาวิลเลจ 22 ตำบล บางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีสิทธิในการเลือกตั้ง จำนวน 220 คน ซึ่งกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน (e) ที่ .05 คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 220 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Accidental Sampling) ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเข้าถึงพื้นที่และระยะเวลาการดำเนินงาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.1 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ จากนั้นจึงดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรณีศึกษาประชาชนในหมู่บ้านพุกชาวิลเลจ 22 เขตเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

เมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และพิจารณาความครอบคลุมของประเด็นคำถาม พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ (Validity and Reliability)

1) การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity): ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ผลการพิจารณาพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 (เกณฑ์การยอมรับ ≥ 0.50) แสดงว่าแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปใช้งานได้

2) การทดลองใช้เครื่องมือ (Try out): ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง กับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจริง คือ ประชาชนในหมู่บ้านอินดี ตำบลบางสีทอง จำนวน 30 คน

3) การหาความเชื่อมั่น (Reliability): นำข้อมูลจากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูงมาก (Cronbach, 1951)

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กรณีศึกษาหมู่บ้านพุกชาวิลเลจ 22 โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนของเทศบาลตำบลบางสีทอง แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า 5 ระดับ (rating scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนการรับรู้ไว้ ดังนี้

5	คะแนน หมายถึง	มากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	มาก
3	คะแนน หมายถึง	ปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	น้อย
1	คะแนน หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

3. สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กรณีศึกษาหมู่บ้านพุกขาววิลเลจ 22 แตกต่างกัน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

4.1 ทำหนังสือรับรองและแนะนำตัวเพื่อเก็บข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 220 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 220 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4.3 บันทึกข้อมูลเป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

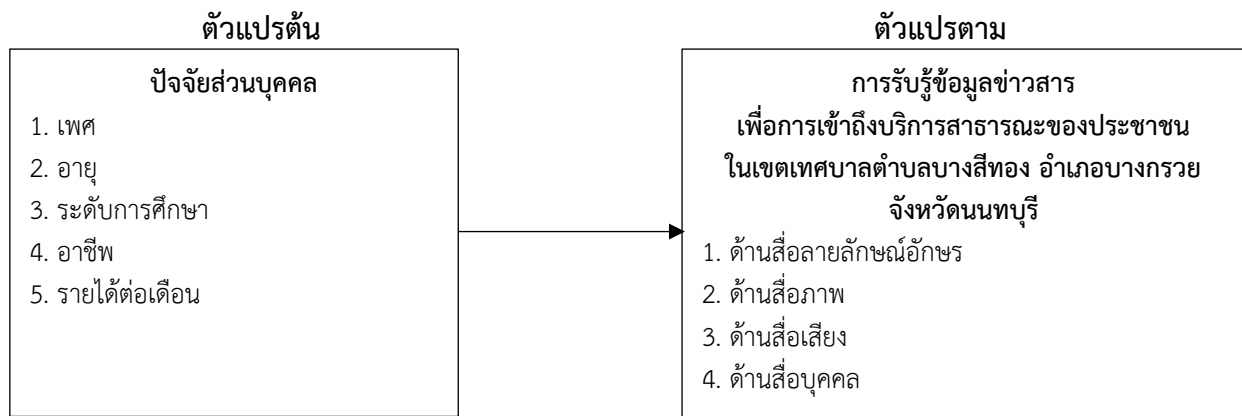
การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

5.1 นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

5.2 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บ คำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ นำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง นำผลการศึกษาที่วิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิด โดยกำหนดให้ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็น ตัวแปรอิสระ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะ ซึ่งเป็น ตัวแปรตาม โดยวัดการรับรู้ผ่านช่องทางหลัก 4 ด้าน ได้แก่ สื่อลายลักษณ์อักษร สื่อภาพ สื่อเสียง และ สื่อบุคคล เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมการเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในเขตพื้นที่การศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.64 อายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.54 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.27 อาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน นักศึกษา ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 27.27 รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00

1. ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กรณีศึกษาหมู่บ้านพุกขาววิลเลจ 22

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง กรณีศึกษาหมู่บ้านพุกขาววิลเลจ 22 (n = 220)

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านสื่อลายลักษณ์อักษร	2.31	0.892	น้อย
2. ด้านสื่อภาพ	2.46	0.898	น้อย
3. ด้านสื่อเสียง	2.21	0.864	น้อย
4. ด้านสื่อบุคคล	2.79	0.883	ปานกลาง
รวม	2.44	0.748	น้อย

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) รองลงมาได้แก่ ด้านสื่อภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$) ด้านสื่อลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($\bar{X} = 2.31$) และด้านสื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.21$) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงค่า Sig. สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในแต่ละด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	เพศ (t-test)	อายุ (ANOVA)	ระดับการศึกษา (ANOVA)	อาชีพ (ANOVA)	รายได้ต่อเดือน (ANOVA)	สรุปความ แตกต่าง (มีนัยสำคัญ <0.05)
1. ด้านสื่อลายลักษณ์อักษร	0.399	0.040*	0.000*	0.000*	0.002*	อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้
2. ด้านสื่อภาพ	0.017*	0.591	0.325	0.000*	0.000*	เพศ, อาชีพ, รายได้
3. ด้านสื่อเสียง	0.088	0.045*	0.202	0.000*	0.000*	อายุ, อาชีพ, รายได้
4. ด้านสื่อบุคคล	0.140	0.183	0.199	0.001*	0.000*	อาชีพ, รายได้
รวม (ทุกด้าน)	0.237	0.421	0.030*	0.000*	0.000*	การศึกษา, อาชีพ, รายได้

หมายเหตุ: * ตัวเลขที่เน้นและมีเครื่องหมายดอกจัน (*) คือค่า Sig. < 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลนั้น ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุด คืออาชีพ และ รายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันในทุกด้านของการรับรู้ และรวมทุกด้าน (Sig. < 0.05 ทั้งหมด) ปัจจัยที่มีผลกระทบน้อยที่สุด คือ เพศ และ อายุ ส่งผลแตกต่างกันเพียงบางด้าน และไม่มีผลต่อการรับรู้โดยรวม (Sig. > 0.05 สำหรับค่ารวม) การรับรู้รวม (Overall Perception) เมื่อพิจารณาคะแนนรวมของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (Sig. อยู่ที่ 0.030, 0.000, 0.000 ตามลำดับ)

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางสีทอง กรณีศึกษาหมู่บ้านพฤษภาวิไล 22 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$) เรียงตามลำดับ จากสูงสูดถึงต่ำสุด คือ ด้านสื่อบุคคล ด้านสื่อภาพ ด้านสื่อลายลักษณ์อักษร และด้านสื่อเสียง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่เทศบาลตำบลบางสีทองยังไม่สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้เข้าถึงประชาชนได้อย่าง สม่าเสมอและทั่วถึง โดยเฉพาะช่องทางสื่อลายลักษณ์อักษรและสื่อเสียงที่มีความถี่ในการเผยแพร่บ่อย อีกทั้งประชาชน ในหมู่บ้านจัดสรรมักมีวิถีชีวิตที่เร่งรีบและพึ่งพาการรับข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล และสื่อบุคคลมากกว่าสื่อราชการแบบดั้งเดิม ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตาภา ลีคำงาม (2564) และงานวิจัยของเทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ อบต. อยู่ในระดับปานกลาง แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) ที่พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก

1. เพศและอายุ ผลการวิจัยพบว่า เพศและอายุไม่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในระดับรายด้าน พบว่าเพศมีผลต่อการรับรู้ด้านสื่อภาพ

อย่างมีนัยสำคัญ ($\text{Sig.} = 0.017$) และอายุมีผลต่อการรับรู้ด้านสื่อลายลักษณ์อักษร ($\text{Sig.} = 0.040$) และด้านสื่อเสียง ($\text{Sig.} = 0.045$) อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของหมู่บ้านพฤษภาวิลเลจ 22 ซึ่งเป็นหมู่บ้านจัดสรรที่มีระดับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยมีโอกาสเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยรวมได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น ไลน์กลุ่มหมู่บ้านและเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นช่องทางที่ไม่จำกัด เพศและวัย แต่ในระดับรายด้านนั้น ความแตกต่างของเพศอาจส่งผลต่อพฤติกรรมการรับชมสื่อภาพ และความแตกต่างของอายุอาจส่งผลต่อความคุ้นชินในการอ่านสื่อลายลักษณ์อักษรและการรับฟังสื่อเสียง

2. ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจสะท้อนถึงความแตกต่างในโอกาสการเข้าถึงช่องทางการสื่อสาร กลุ่มที่มีการศึกษาสูง รายได้สูง หรืออาชีพที่มีเวลายืดหยุ่น สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ได้มากกว่ากลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านเวลา และเทคโนโลยี ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตาภา ลีคำงาม (2564) และ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ความแตกต่างของการรับรู้โดยรวมโดยภาพรวมของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศและอายุที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมแตกต่างกัน

2. ความแตกต่างของการรับรู้รายด้าน เมื่อพิจารณาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายด้าน พบข้อสรุปที่สำคัญดังนี้ ด้านสื่อลายลักษณ์อักษร ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อลายลักษณ์อักษรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig.} < 0.05$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการเข้าถึงและทำความเข้าใจสื่อประเภทนี้มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของบุคคล ด้านสื่อภาพ ประชาชนที่มี เพศ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} < 0.05$) โดยเป็นเพียงด้านเดียวที่ เพศ มีความสัมพันธ์ต่อความแตกต่างในการรับรู้ ด้านสื่อเสียง ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อเสียงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} < 0.05$) ด้านสื่อบุคคล ประชาชนที่มี อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} < 0.05$) ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่ได้ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในการรับรู้สื่อบุคคล

3. ปัจจัยที่มีผลกระทบสูงสุด คือ อาชีพและรายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทุกด้าน (สื่อลายลักษณ์อักษร สื่อภาพ สื่อเสียง และสื่อบุคคล) และรวมทุกด้าน ($\text{Sig} < 0.05$ ทุกรายการ) แสดงว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจและสภาพทางอาชีพเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ด้านสื่อบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชน และ สมาชิกสภาเทศบาล (สท.) ให้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร พร้อมจัดกิจกรรมพบประชาชนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเสริมจุดแข็งของช่องทางที่ประชาชนรับรู้ได้ดีที่สุด

1.2 เนื่องจากการรับรู้ด้านสื่อเสียงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ควรพัฒนาและเพิ่มความถี่ของการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวและรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะสำหรับข้อมูลสำคัญและเร่งด่วน

1.3 เนื่องจากพบว่าอาชีพและรายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบสูงสุด ควรออกแบบช่องทางการสื่อสาร ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองกลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและเทคโนโลยี เช่น จัดทำแผ่นพับที่กระชับ เข้าใจง่าย และส่งถึงบ้านโดยตรง รวมถึงติดตั้งจอประชาสัมพันธ์ในจุดชุมชนสำคัญ

1.4 เนื่องจากเพศมีผลต่อการรับรู้ด้านสื่อภาพ ควรพัฒนาอินโฟกราฟิกและสื่อภาพที่ดึงดูดใจกลุ่มเป้าหมาย ได้อย่างหลากหลาย ทั้งบนเฟซบุ๊กและแอปพลิเคชันไลน์ โดยอัปเดตเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ

1.5 ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามหรือแบบฟอร์ม ออนไลน์ เพื่อพัฒนาแนวทางการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของชุมชน

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยการศึกษาในชุมชนเดียวอาจไม่สะท้อนภาพรวมของเขตเทศบาลตำบลบางสีทองทั้งหมด การขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหลายหมู่บ้านจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและมีนัยทางสถิติมากขึ้น

2.2 ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยเสริมการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเข้าใจมุมมองและพฤติกรรมเชิงลึกของประชาชน

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสาร โดยอาจมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของแต่ละช่องทางสื่อ เช่น เฟซบุ๊ก vs เสียงตามสาย เพื่อระบุช่องทางที่คุ้มค่าและเข้าถึงได้มากที่สุด

2.4 ควรวิเคราะห์ผลกระทบจากการสื่อสาร โดยศึกษาว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนำไปสู่พฤติกรรม การเข้าถึงบริการจริงหรือไม่ เพื่อเชื่อมโยงการรับรู้กับพฤติกรรม

เอกสารอ้างอิง

ชนิดาภา ลีคำงาม. (2564). อิทธิพลของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนคร. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).

ชาญวิสุทธิ์ ตันมณี และพร้อมพล สัมพันธ์โน. (2564). กฎหมายปกครองกับการดำเนินนโยบายบริการสาธารณะ. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 10(1), 257–268.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์, 4(2), 1–15.

เทศบาลตำบลบางสีทอง. (2568). รายงานสถิติจำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่หมู่บ้านพุกขาวิลเลจ 22. นนทบุรี: กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลตำบลบางสีทอง.

- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงค์กุลสมบัติ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(4), 732–745.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2565). คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- อารยา สมสวย, อีรพล กาญจนากาศ, ณฐนนท ทวีสิน และธรรมพงศ์ วงษ์สวัสดิ์. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา, 6(2), 37-48.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.