

ความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะ  
ผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย  
จังหวัดเชียงราย

People's Perceptions and Expectations Toward Online Public  
Services of The Huai Khrai Subdistrict Administrative  
Organization, Mae Sai District, Chiang Rai Province

พรพิมล ยอดสุวรรณ\*, วราตวง สมณาศักดิ์\*\* และประยูร อิมิวัตร์\*\*\*

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

80 หมู่ 9 ต.บ้านดู่ อ.เมือง จ.เชียงราย 57100

Pornpimol Yodsuwan, Waraduang Sommanasak and Prayoon Imiwat

Faculty of Political Science and Public Administration,

Chiang Rai Rajabhat University

80 Moo 9 Tambol Bando Muang Subdistrict Chiangrai Province 57100

Email: yopornpimol13@gmail.com, waraduang.com@crru.ac.th,

prayoon6318@gmail.com

Received: September 3, 2025

Revised: October 8, 2025

Accepted: October 9, 2025

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และ 3) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ โดยใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study) มีกลุ่ม

---

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

\*\*\* รองศาสตราจารย์ ดร., คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ตัวอย่างจำนวน 346 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้ Paired samples t-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเป็นจริงของการใช้บริการออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับความคาดหวังของการใช้บริการออนไลน์อยู่ในระดับสูงสุด 3) โดยภาพรวมความเป็นจริงและความคาดหวังแตกต่างกัน 4) การให้บริการผ่านเว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook พบว่า ความคาดหวังสูงกว่าความเป็นจริง โดย Line Official Account มีช่องว่างค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ 5) การเปรียบเทียบทั้งระหว่างสภาพความเป็นจริงกับความคาดหวัง และระหว่างช่องทางการให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** ความเป็นจริง, ความคาดหวัง, การบริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์

## Abstract

This research had three objectives: (1) to examine the levels of reality and expectations of the public regarding the use of public services through the online system of the Huai Khrai Subdistrict Administrative Organization, Mae Sai District, Chiang Rai Province; (2) to compare the reality and expectations of the public toward the use of online public services; and (3) to compare the service delivery channels, namely the website, Line Official Account, and Facebook of the Huai Khrai Subdistrict Administrative Organization. A quantitative research method was employed with a sample of 346 respondents. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and the Paired Samples t- test. The findings revealed that: (1) the reality level of online service use was at a moderate level; (2) the expectation level was at the highest level; (3) overall, reality and expectations differed significantly; (4) in terms of service channels, expectations through the website, Line Official Account, and Facebook were higher than the reality experienced, with the Line Official Account showing the greatest mean gap; and (5) both the comparison between reality and expectations, and the comparison across service channels, showed statistically significant differences at the .01 level.

**Keywords:** Reality, Expectations, E-Service

## 1. บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พัฒนาการแบบก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication technologies : ICTs) ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและการกำเนิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากต่อการบริหารภาครัฐ รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นมาปรับปรุงหรือปฏิรูปแนวทางการบริหารองค์การภาครัฐและการให้บริการสาธารณะอย่างกว้างขวาง แนวคิดสำคัญในการบริหารภาครัฐที่ถือกำเนิดขึ้นในช่วงนี้คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และรัฐบาลดิจิทัล<sup>1</sup>

ในสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของโลก ทำให้มีความเปลี่ยนแปลงครอบคลุมทางด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านการปกครอง ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านเทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลทำให้การพัฒนาประเทศต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและบทบาทในการบริหารงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้รัฐบาลจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) โดยมีนโยบายที่จะใช้โมเดลเดียวกันขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องการส่งเสริมการขับเคลื่อนประเทศ นอกจากนี้ยังได้มีการกำหนดเป้าหมายของประเทศไทย 4.0 ที่ครอบคลุมใน 4 มิติ คือ มิติความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มิติความอยู่ดีมีสุขทางสังคม มิติการยกระดับคุณภาพมนุษย์ และมิติการรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นหนึ่งในตัวหลักในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0<sup>2</sup>

ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562<sup>3</sup> ได้กล่าวไว้ว่า เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคง

<sup>1</sup> กฤษวรรณ ไกรวัชรินทร์, รัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดเพื่อการจัดการปกครองสาธารณะในศตวรรษที่ 21 (ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564), 241.

<sup>2</sup> อนันต์สุตา ศรีรุ่ง, “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี,” วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน 3, ฉ.3 (กันยายน - ธันวาคม 2564): 135-146, <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/appm/article/view/253928/171250>, สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2567.

<sup>3</sup> พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562, มาตรา 4.

ปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ถือว่าเป็นหน่วยงานราชการท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น การจัดบริการสาธารณะผ่านระบบ E-Service ถือเป็นหนึ่งในความท้าทายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน ซึ่งมีงานบริการสาธารณะในระดับพื้นที่ที่ถือว่าเป็นหนึ่งในวิถีชีวิตประจำวันของประชาชน การพยายามค้นหาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วจนสามารถนำไปสู่การสร้างภาพโปรงใสต่อการดำเนินงานต่าง ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ได้จัดทำระบบออนไลน์เพื่อใช้ในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ตั้งแต่ พ.ศ. 2566 ผ่านช่องทางการให้บริการจำนวน 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook โดยมีการแจ้งข่าวสารติดต่อสื่อสาร รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มีเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการบริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ และสำรวจความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ทั้ง 3 ช่องทาง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความเป็นจริงและความคาดหวัง และเปรียบเทียบช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ในแต่ละช่องทางต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

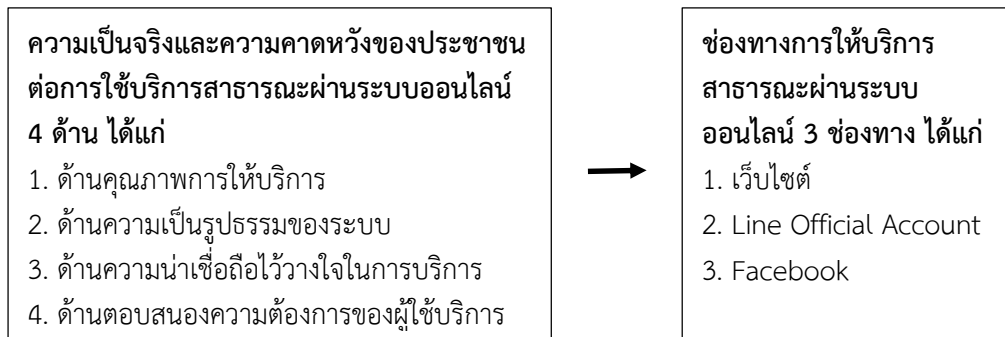
1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้

### 1.3 กรอบแนวความคิด

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีกรอบแนวความคิด ดังนี้



ภาพ 1 ความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์

ที่มา: พรพิมล ยอดสุวรรณ, 2568.

### 1.4 สมมติฐาน

1.4.1 การใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายในความเป็นจริงกับความคาดหวังของประชาชนมีความแตกต่างกัน

1.4.2 ช่องทางการให้บริการสาธารณะต่างกัน ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการสาธารณะต่างกัน

### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาแล้ว สังเคราะห์ตัวแปรจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ 3) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการและ 4) ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook

### 1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ จำนวน 7 หมู่บ้าน

### 1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 3,212 คน<sup>4</sup>

### 1.5.4 ขอบเขตด้านเวลา

เดือนมีนาคม - กันยายน 2568

### 1.5.5 ขอบเขตตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

1.1 ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.2 ความเป็นจริงที่ประชาชนรับรู้ต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook

## 1.6 วิธีดำเนินการวิจัย

### 1.6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 3,212 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสุ่มสุ่มแบบสุ่มและมอร์แกน จำนวน 346 คน และสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์

### 1.6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิดและปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงาน ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

<sup>4</sup> กรมการปกครอง, “สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร,” 2568,

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>, สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2568.

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์ในการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ช่องทางการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 4 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการ
4. ด้านตอบสนองความต้องการของใช้บริการ

โดยมีลักษณะการตอบคำถามเป็นความเป็นจริงและความคาดหวัง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การแปรผลคะแนนเป็นแบบรายข้อและรายด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปรผลคะแนนเป็นแบบรายข้อและรายด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแบ่งแต่ละอัตราภาคชั้น (อนุวิทย์ หน่อทอง, 2566)<sup>5</sup> ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความเป็นจริง/ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความเป็นจริง/ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความเป็นจริง/ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความเป็นจริง/ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.01 – 1.50 หมายถึง ความเป็นจริง/ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

### 1.6.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือ ตลอดจนการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณครั้งนี้เป็นแบบสอบถามให้มีคุณภาพ และสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ และประเด็นที่ศึกษา แล้วนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม 1) เพื่อศึกษาระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วน

---

<sup>5</sup> อนุวิทย์ หน่อทอง, “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทนักรการเมืองในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใส อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา,” (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2566), 111, <https://e-thesis.mcu.ac.th/storage/jXrYMwjFkQ9ZYmzYvz2AXGuglEkeT7qYHJiEc57u.pdf>, สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย 3) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบโครงสร้างเนื้อหา สำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

4. ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC : Index of item objective congruence)

จากนั้นหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item objective congruence) ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้อง หรือไม่ มีเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5. นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Index of item objective congruence) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปไว้ใช้ จากการวิเคราะห์ข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้ มีค่า IOC เฉลี่ยรวม 1.00

6. ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ได้จากการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขและเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ (Cronbach's alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

8. นำผลการวิเคราะห์มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

9. สร้างแบบสอบถามแบบออนไลน์

#### 1.6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ติดต่อไปยังผู้ที่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้ง 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook โดยก่อนเก็บข้อมูลได้มีการชักชวนเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม

2) ดำเนินการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ที่ไม่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยเข้าพบประชาชนในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น ศูนย์ชุมชน วัด ตลาด ร้านค้า หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่น เพื่อเชิญชวนให้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยหลักการความสะดวกและความสมัครใจของผู้ตอบเป็นสำคัญ ซึ่งก่อนเก็บข้อมูลได้มีการชักชวนเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามให้ครบและสมบูรณ์ตามจำนวนที่ตั้งไว้

4) นำข้อมูลไปประมวลผลในการประมวลผลค่าทางสถิติ

#### 1.6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปและทำการวิเคราะห์ตามแนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ และเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่านเว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ โดยใช้สถิติการใช้ Paired samples t-test

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.7.2 ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชนกับบริการที่เป็นจริงในแต่ละช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.7.3 ทำให้ผู้บริหาร ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ในช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้

## 2. ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย” ผลการศึกษาพบว่า

### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 เป็นเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.15

2.1.2 ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ส่วนใหญ่เป็นอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.92 รองลงมาอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.35 และน้อยที่สุด อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

2.1.3 ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 คน และน้อยที่สุด ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05

2.1.4 ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ไม่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 61.56 และเคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38.44

2.1.5 ประชาชนมีการใช้บริการผ่านหลายช่องทางผสมผสานกัน โดยรูปแบบที่นิยมมากที่สุดคือการใช้บริการผ่าน เว็บไซต์และ Line Official Account ควบคู่กัน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.34 รองลงมาคือการใช้บริการผ่าน เว็บไซต์และ Facebook จำนวน 33 คน หรือร้อยละ 24.81 ในขณะที่การใช้เพียงช่องทางเดียวคือ Line Official Account เท่านั้น และ Facebook เท่านั้น มีผู้ใช้น้อยที่สุด คือ 5 คน ร้อยละ 3.76 และ 4 คน ร้อยละ 3.01 ตามลำดับ

2.2 ระดับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD. = 0.621$ ) เมื่อพิจารณาทีละรายการพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.19$ ,  $SD. = 0.648$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD. = 0.662$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD. = 0.627$ ) ดังตาราง 1

**ตาราง 1 ผลรวมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ความเป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้**

| รายการ                                          | $\bar{X}$   | SD.          | แปลผล          |
|-------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------|
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ                       | 3.18        | 0.662        | ปานกลาง        |
| 2. ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ                   | 3.14        | 0.627        | ปานกลาง        |
| 3. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ | 3.15        | 0.709        | ปานกลาง        |
| 4. ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ        | 3.19        | 0.648        | ปานกลาง        |
| <b>ผล</b>                                       | <b>3.17</b> | <b>0.621</b> | <b>ปานกลาง</b> |

2.3 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD. = 0.324$ ) เมื่อพิจารณาทีละรายการพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ,  $SD. = 0.356$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD. = 0.374$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $SD. = 0.362$ ) ดังตาราง 2

**ตาราง 2 ผลรวมค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้**

| รายการ                                          | $\bar{X}$   | SD.          | แปลผล            |
|-------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ                       | 4.58        | 0.374        | มากที่สุด        |
| 2. ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ                   | 4.55        | 0.362        | มากที่สุด        |
| 3. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ | 4.57        | 0.400        | มากที่สุด        |
| 4. ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ        | 4.62        | 0.356        | มากที่สุด        |
| <b>ผล</b>                                       | <b>4.58</b> | <b>0.324</b> | <b>มากที่สุด</b> |

2.4 การเปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $t = -25.49$ , Sig. = 0.000) โดยพบว่าระดับความเป็นจริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 (SD. = 0.621) ซึ่งมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (SD. = 0.252) เมื่อพิจารณาทีละรายการพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มากที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = -1.47) รองลงคือด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = -1.46) และด้านคุณภาพการให้บริการ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ส่วนต่างค่าเฉลี่ย = -1.42) ดังตาราง 3

**ตาราง 3 การเปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้**

|                                                 | ระดับความเป็นจริง |              | ระดับความคาดหวัง |              | ส่วนต่างค่าเฉลี่ย | Paired t-test |              |
|-------------------------------------------------|-------------------|--------------|------------------|--------------|-------------------|---------------|--------------|
|                                                 | X                 | SD.          | X                | SD.          |                   | t             | Sig.         |
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ                       | 3.18              | 0.662        | 4.61             | 0.323        | -1.42             | -23.17        | 0.000        |
| 2. ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ                   | 3.14              | 0.627        | 4.60             | 0.301        | -1.46             | -24.79        | 0.000        |
| 3. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ | 3.15              | 0.709        | 4.61             | 0.323        | -1.47             | -21.51        | 0.000        |
| 4. ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ        | 3.19              | 0.648        | 4.65             | 0.305        | -1.45             | -25.01        | 0.000        |
| <b>ผล</b>                                       | <b>3.17</b>       | <b>0.621</b> | <b>4.62</b>      | <b>0.252</b> | <b>-1.45</b>      | <b>-25.49</b> | <b>0.000</b> |

2.5 การเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีระดับความคาดหวังในการรับบริการผ่านทั้งสามช่องทางสูงกว่าระดับความเป็นจริงที่ได้รับโดยช่องทาง Line Official Account มีค่าเฉลี่ยความเป็นจริงเท่ากับ 2.95 และความคาดหวังเท่ากับ 4.74 ส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ที่ -1.79 ( $t = -12.88$ , Sig. = 0.000) รองลงมาคือช่องทางเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยความเป็นจริงเท่ากับ 3.72 และความคาดหวังเท่ากับ 4.64 ส่วนต่าง

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ -1.41 ( $t = -17.88$ , Sig. = 0.000) และช่องทาง Facebook มีค่าเฉลี่ยความเป็นจริงเท่ากับ 3.21 และความคาดหวังเท่ากับ 4.60 ส่วนต่างค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ที่ -1.39 ( $t = -22.11$ , Sig. = 0.000) ดังตาราง 4

**ตาราง 4 การเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ในภาพรวม**

| ช่องทาง               | ระดับความเป็นจริง |       | ระดับความคาดหวัง |       | ส่วนต่าง<br>ค่าเฉลี่ย | Paired t-test |       |
|-----------------------|-------------------|-------|------------------|-------|-----------------------|---------------|-------|
|                       | X                 | SD.   | X                | SD.   |                       | t             | Sig.  |
| เว็บไซต์              | 3.72              | 0.641 | 4.64             | 0.254 | -1.41                 | -17.88        | 0.000 |
| Line Official Account | 2.95              | 0.790 | 4.74             | 0.214 | -1.79                 | -12.88        | 0.000 |
| Facebook              | 3.21              | 0.585 | 4.60             | 0.260 | -1.39                 | -22.11        | 0.000 |

2.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เมื่อทดสอบกับสถิติเชิงอนุมานแล้ว สมมติฐานการศึกษาวิจัยความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในความเป็นจริงกับความคาดหวังของประชาชนมีความแตกต่างกัน ทั้งภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน นอกจากนี้ช่องทางการให้บริการสาธารณะต่างกัน ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการสาธารณะต่างกัน ให้ผลการทดสอบว่ายอมรับสมมติฐานทางการวิจัยทั้งหมด ดังตาราง 5

**ตาราง 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย**

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                                                         | ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|
|                                                                                                                                                          | ยอมรับ                     | ปฏิเสธ |
| 1. การใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายในความเป็นจริงกับความคาดหวังของประชาชนมีความแตกต่างกัน | ✓                          |        |
| 2. ช่องทางการให้บริการสาธารณะต่างกัน ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการสาธารณะต่างกัน                                                             | ✓                          |        |

### 3. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 3.1 สรุปผล

3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนมากไม่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ และผู้ที่เคยใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ มีการใช้บริการผ่านหลายช่องทางผสมผสานกัน โดยรูปแบบที่นิยมมากที่สุดคือการใช้บริการผ่าน เว็บไซต์และ Line Official Account ควบคู่กัน

3.1.2 ผลการวิเคราะห์ความเป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามความเป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ด้วยความสุภาพ และให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

2) ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ ตามความเป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่างๆ (มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์) และระบบสามารถแสดงผลและทำงานได้อย่างถูกต้อง มีความเสถียร และไม่พบข้อผิดพลาดระหว่างการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

3) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ ตามความเป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านจะรู้สึกมั่นใจเมื่อใช้บริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้

4) ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามความเป็นจริงตามความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง

3.1.3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ด้วยความสุภาพ และให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

2) ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ ตามความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระบบสามารถแสดงผลและทำงานได้อย่างถูกต้อง มีความเสถียร และไม่พบข้อผิดพลาดระหว่างการใช้งาน

3) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ ตามความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประกาศต่าง ๆ อย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้

4) ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มุ่งมั่นพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง

3.1.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ พบว่า ในภาพรวมระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

1) การเปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มากที่สุดคือ การใช้บริการออนไลน์สามารถใช้ได้ตลอดเวลา โดยไม่มีปัญหา

2) การเปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มากที่สุดคือ มีการจัดระเบียบเนื้อหาของรูปแบบการให้บริการด้วยระบบออนไลน์ทุกช่องทางอย่างเหมาะสม

3) การเปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มากที่สุดคือ ท่านจะรู้สึกมั่นใจเมื่อใช้บริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้

4) การเปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ มากที่สุดคือ มีช่องทางให้สอบถามหรือร้องเรียนได้อย่างสะดวก

3.1.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่านเว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความคาดหวังในการรับบริการผ่านทั้งสามช่องทางสูงกว่าระดับความเป็นจริงที่ได้รับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละช่องทางพบว่า ช่องทาง Line Official Account มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

1) การเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความคาดหวังในการรับบริการผ่านทั้งสาม

ช่องทางสูงกว่าระดับความเป็นจริงที่ได้รับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละช่องทาง พบว่า ช่องทาง Line Official Account มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุด

2) การเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านความเป็นรูปธรรมของระบบ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความคาดหวังในการรับบริการผ่านทั้งสามช่องทางสูงกว่าระดับความเป็นจริงที่ได้รับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละช่องทาง พบว่า ช่องทาง Line Official Account มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุด

3) เปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความคาดหวังในการรับบริการผ่านทั้งสามช่องทางสูงกว่าระดับความเป็นจริงที่ได้รับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละช่องทาง พบว่า ช่องทาง Line Official Account มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุด

4) การเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ด้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความคาดหวังในการรับบริการผ่านทั้งสามช่องทางสูงกว่าระดับความเป็นจริงที่ได้รับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาแต่ละช่องทาง พบว่า ช่องทาง Line Official Account มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุด

3.1.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างระดับความเป็นจริงและระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างช่องทางการให้บริการสาธารณะผ่าน เว็บไซต์ Line Official Account และ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ พบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 3.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความเป็นจริงและความคาดหวังของประชาชนต่อการใช้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการออนไลน์อยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการบริการของภาครัฐที่สามารถตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันสมัย โดยเฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด นั้นหมายถึงประชาชนต้องการให้ระบบบริการสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา มีความสะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางให้สื่อสารหรือร้องเรียนได้

ง่าย ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry<sup>6</sup> ซึ่งได้พัฒนาแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของบริการสามารถวัดได้จากช่องว่างระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง โดยเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐที่ประชาชนมีความคาดหวังสูงในแง่ของความโปร่งใส ความแม่นยำ และความรวดเร็ว และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชมสุภัค ครุฑทะ และคณะ<sup>7</sup> ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแม้ว่าจะอยู่ในบริบทของธุรกิจเอกชน แต่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ที่ทำให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของการใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องของความเอาใจใส่ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นลักษณะร่วมกับที่ประชาชนคาดหวังต่อการบริการของภาครัฐในปัจจุบันเช่นเดียวกัน

2. ค่าเฉลี่ยระดับความเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลางและมีช่องว่างสูง แสดงให้เห็นว่าการออกแบบระบบยังไม่ตอบโจทย์ เช่น ความเสถียร การรองรับอุปกรณ์ และคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน ซึ่งมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Heeks<sup>8</sup> ที่เสนอกรอบแนวคิด Design–Reality Gap ซึ่งอธิบายว่าโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐจำนวนมากล้มเหลวเพราะมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ออกแบบไว้ (Design) กับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น (Reality) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิชา กิมซัง<sup>9</sup> ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพร้อมของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพร้อมของระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย แม้ระบบ

---

<sup>6</sup> Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49, No.4 (September 1985): 41–50.

<sup>7</sup> ชมสุภัค ครุฑทะ และคณะ, "ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร," *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี* 8, ฉ.1 (มกราคม – มิถุนายน 2564): 65-79, <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/249709/168936>, สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

<sup>8</sup> Richard Heeks, "Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations," *The Information Society* 18, No.2 (January 2002): 101–112.

<sup>9</sup> อรณิชา กิมซัง, "การประเมินความพร้อมของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2558), 130-134, <https://shorturl.asia/2ziCJ>, สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

จะถูกออกแบบมาอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กลับเผชิญกับข้อจำกัดด้านบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และการบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้ระบบยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มรูปแบบในหลายพื้นที่ ในกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ข้อค้นพบดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นว่า แม้ระบบออนไลน์จะมีการพัฒนาแล้วในระดับหนึ่ง แต่ยังคงมีช่องว่างที่ต้องเร่งปรับปรุงเพื่อให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ตรงความต้องการ และสามารถใช้งานได้อย่างจริงในบริบทของประชาชนอย่างแท้จริง

3. การเปรียบเทียบในแต่ละช่องทาง พบว่าช่องทาง Facebook เป็นช่องทางที่ประชาชนรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพและใช้งานได้มากที่สุด ทั้งในด้านความสะดวก ความเข้าใจง่าย และการตอบสนองที่รวดเร็ว เนื่องจากเป็นแพลตฟอร์มที่ประชาชนใช้อยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม ไพรเกษตร และ ปิยากร หวังมหาพร<sup>10</sup> ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐไทย พบว่า Facebook เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด และประชาชนให้ความไว้วางใจมากที่สุด เพราะสามารถโต้ตอบแบบสองทางได้ทันที ต่างจากช่องทางเว็บไซต์หรือ Line Official Account ที่ประชาชนมักประสบปัญหาด้านการใช้งาน เช่น เมนูซับซ้อน ระบบไม่เสถียร หรือขาดการตอบสนองทันที

4. สำหรับช่องทาง Line Official Account ซึ่งประชาชนมีความคาดหวังสูงแต่ระดับความเป็นจริงที่ได้รับกลับอยู่ในระดับต่ำสุด ถือเป็นจุดอ่อนสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ควรให้ความสำคัญในการพัฒนา เนื่องจากช่องทางนี้มีศักยภาพในการเป็นสื่อกลางระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เป็นอย่างดี หากมีการออกแบบ ที่ใช้งานง่าย มีระบบตอบกลับอัตโนมัติ หรือระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤดี ฮวดหุ่น<sup>11</sup> ที่ได้ศึกษา อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน พบว่า แอปพลิเคชันเป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ บนโลกออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่โซเชียลเน็ตเวิร์กและแอปพลิเคชันต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้คน ไม่เพียงแต่ใช้เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ตลอดจนส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ถือเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของแพลตฟอร์มที่สามารถตอบโต้การสื่อสารและการให้บริการได้อย่างครอบคลุม ทั้งในแง่ความ

<sup>10</sup> อุดม ไพรเกษตร และ ปิยากร หวังมหาพร, “การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคมเฟสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐไทย,” *วารสารการเมืองการปกครอง* 7, ๑.1 (มกราคม - เมษายน 2560): 39-59, <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jopag/article/view/147534/108634>, สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

<sup>11</sup> ขวัญฤดี ฮวดหุ่น, “อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน,” *วารสารศิลปการจัดการ* 1, ๑.2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2560): 75-88, <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/138093/102709>, สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

สะดวก ความรวดเร็ว และการเข้าถึงของผู้ใช้จำนวนมาก จึงนับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

โดยสรุปแล้ว ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนถึงแนวโน้มของสังคมไทยที่กำลังปรับเข้าสู่สังคมดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง เทคโนโลยี และบุคลากร ซึ่งจำเป็นต้องวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการใช้ข้อมูลจริงเพื่อออกแบบบริการที่ตรงกับบริบทของประชาชนแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง

### 3.3 ข้อเสนอแนะ

#### 3.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างแท้จริง หน่วยงานควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาระบบดิจิทัล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอน อาทิ การกำหนดเป้าหมายการให้บริการ การออกแบบช่องทางการสื่อสาร การประเมินผล และการรับฟังข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้การพัฒนาระบบเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

2) ควรกำหนดนโยบายที่บูรณาการกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการอบรมทักษะด้านดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ เพื่อให้สามารถดูแลระบบและตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมถึงควรจัดสรรงบประมาณอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาระบบบริการสาธารณะออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย และเชื่อมโยงกับระบบราชการระดับจังหวัดหรือระดับประเทศได้ในอนาคต

#### 3.3.2 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่ามีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงในทกมิติของการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินการดังนี้

1) การพัฒนาช่องทาง Line Official Account ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้ ควรมุ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปรับปรุงให้ใช้งานสะดวก เข้าถึงง่าย และสื่อสารกับประชาชนได้ต่อเนื่อง แนวทางสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาระบบตอบกลับอัตโนมัติและระบบแจ้งเตือนข่าวสาร การออกแบบเมนูที่เรียบง่ายเหมาะกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม การจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบพร้อมอบรมทักษะดิจิทัล การติดตามและประเมินผลร่วมกับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน รวมถึงการบูรณาการกับช่องทางอื่น ๆ ขององค์กร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืน

2) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยใช้บริการออนไลน์ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่ากว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างยังไม่เคยใช้บริการออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไคร้จึงควรมีการจัดกิจกรรม เช่น โครงการ “อบรมการใช้งาน

ระบบบริการสาธารณะออนไลน์” หรือการจัดทีมเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้านเพื่อให้ความรู้ รวมถึง แจกคู่มือการใช้งานรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และคลิปวิดีโอ

3) จัดตั้งศูนย์ตอบข้อร้องเรียนหรือสอบถามออนไลน์แบบ One-Stop Service ให้มีเจ้าหน้าที่ประจำตอบคำถาม หรือให้คำปรึกษาผ่าน Facebook Chat, Line Official Account หรือแชตบนเว็บไซต์ โดยให้บริการในเวลาราชการ หรืออาจพิจารณาให้มี ระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมงในกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไป

4) ประเมินผลการให้บริการออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ โดยเปิดให้ประชาชน สามารถให้คะแนนความพึงพอใจทุกครั้งหลังใช้บริการ พร้อมทั้งมีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น อย่างเป็นทางการ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 3.3.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อจำกัดของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจ จะศึกษาในหัวข้อใกล้เคียง ดังนี้

1) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหลายพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพื้นที่ที่มีบริบทต่างกัน เช่น ชุมชนเมืองกับชนบท พื้นที่ภาคเหนือกับภาคอื่น หรือเปรียบเทียบระหว่าง อบต. กับเทศบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

2) ควรเพิ่มการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และผู้บริหาร เพื่อให้เข้าใจเบื้องหลังของพฤติกรรมการใช้งาน ความท้าทาย ในการให้บริการ และข้อจำกัดที่ระบบออนไลน์ไม่สามารถตอบสนองได้

## บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. “สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร.” 2568.

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2568.

กฤษฎวรรณ โลว์ชินทร์. รัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดเพื่อการจัดการปกครองสาธารณะในศตวรรษที่ 21. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564.

ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. “อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน.” *วารสารศิลปการจัดการ* 1, ฉ.2 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2560): 75-88. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/138093/102709>. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

ชมสุภัค ครุฑกะ จูติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี สุวรรณเดชาวรชัย ณัฐวดี ฮันตระกูล และปิยะนุช เงินชูศรี. “ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร.” *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี* 8, ฉ.1 (มกราคม – มิถุนายน 2564): 65-79. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/249709/168936>. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

อนันต์สุตา ศรีรุ่ง. “ประสิทธิผลของการบริหารจัดการเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.” *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน* 3, ฉ.3 (กันยายน - ธันวาคม 2564): 135-146. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/appm/article/view/253928/171250>. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2567.

อนุวิทย์ หน่อทอง. “ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทนักการเมืองในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใส อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2566. <https://e-thesis.mcu.ac.th/storage/jXrYMwjFkQ9ZYmzYvz2AXGugLEkeT7qYHJIEc57u.pdf>. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

อรณิชา กิมซัง. “การประเมินความพร้อมของระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์แบบบริการเชื่อมโยงข้อมูลเบ็ดเสร็จของไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2558. <https://shorturl.asia/2zICJ>. สืบค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2568.

- อุดม ไพรเกษตร และ ปิยากร หวังมหาพร. “การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านทางสื่อสังคม  
เพสบุ๊คของหน่วยงานภาครัฐไทย.” *วารสารการเมืองการปกครอง* 7, ฉ.1 (มกราคม -  
เมษายน 2560): 39-59. [https://so03.tci-  
thaijo.org/index.php/jopag/article/view/147534/108634](https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jopag/article/view/147534/108634). สืบค้นเมื่อ 18  
พฤษภาคม 2568.
- Heeks, Richard. “Information Systems and Developing Countries: Failure,  
Success, and Local Improvisations.” *The Information Society* 18, No.2  
(January 2002): 101–112.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “A Conceptual  
Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.”  
*Journal of Marketing* 49, No.4 (September 1985): 41–50.