

การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเพื่อยกระดับการประชาสัมพันธ์ และบริการออนไลน์: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

บทคัดย่อ

บรรพต กิตติสุนทร¹ พิพัฒน์พล มากมูล² ชารินทร์ เกษร^{3*} และคชตริย์ เจริญสุข⁴

การพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และบริการออนไลน์นั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการของหน่วยงาน นำมาสู่วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 15 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาระบบ (2) การออกแบบและพัฒนานวัตกรรมประชาสัมพันธ์และบริการออนไลน์ เช่น ระบบเว็บไซต์ LINE Official Account และเพจเฟซบุ๊ก พร้อมคู่มือการใช้งาน และ (3) การประเมินผลเชิงปริมาณ จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานประสบข้อจำกัดด้านเครื่องมือประชาสัมพันธ์แบบเดิม เช่น เครื่องกระจายเสียงที่ชำรุดหรือไม่ครอบคลุมพื้นที่ และระบบบริการที่จำเป็นต้องมาติดต่อด้วยตนเอง ส่งผลต่อความไม่สะดวกของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ที่ยอยู่นอกพื้นที่ นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบโจทย์ปัญหาดังกล่าวผ่านระบบออนไลน์ที่ให้บริการตรวจสอบและชำระค่าน้ำประปา การยื่นคำร้องออนไลน์ และการสื่อสารแบบโต้ตอบบนโซเชียลมีเดีย ผลการประเมินคุณภาพของนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($= 4.73$, $S.D. = 2.39$) แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมมีศักยภาพในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารและการให้บริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นได้อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การประชาสัมพันธ์, การให้บริการ, นวัตกรรมดิจิทัล, ระบบออนไลน์

Received: 16 July 2025 Revised: 1 September 2025 Accepted: 11 September 2025

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73000, First Author, อีเมล: banpot@webmail.npru.ac.th

²นักศึกษา, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73000, อีเมล: phipatphon@webmail.npru.ac.th

^{3*}อาจารย์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, จังหวัดนครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73000, อีเมล: charin@webmail.npru.ac.th

⁴นักศึกษา, สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10240, อีเมล: khotchatrai2545@gmail.com

* Corresponding Author, อีเมล: charin@webmail.npru.ac.th

Developing Digital Innovations to Enhance Public Relations and Online Services: A Case Study of Kamphaeng Saen Subdistrict Municipality, Nakhon Pathom Province

Abstract

Banpot Kittisoontorn⁵ Phipatphon Makmun⁶ Charin Kesorn^{7}
and Khotchatrai Charoensuk⁸*

Developing online public relations and service systems can enhance operational efficiency. This mixed methods research and development (R&D) study examines public relations and service provision problems and improvement approaches at the Kamphaeng Saen Subdistrict Municipality Office. Three phases were used: 1) qualitative data gathered by in-depth interview from 15 operational staff and participatory observation to analyze challenges and deficiencies of the extant system; 2) designing digital innovations, including an official website; official LINE account; Facebook page, and comprehensive user manual; and 3) quantitative data from 150 staff and service recipients evaluating implemented innovations, analyzed by mean and standard deviation. Results were that traditional public relations devices such as outdated or insufficient loudspeakers and in-person service requirements created barriers, especially for older adults and non-municipality residents. New digital innovations facilitated online water bill inquiry and payment, digital complaints, and real-time communication on social media platforms. Overall innovation quality was rated at a high level ($= 4.73$, S.D. $= 2.39$), indicating strong potential to enhance communication efficiency and public service delivery by the local government.

Keywords: Digital Innovation, Online Systems, Public Relations, Service Delivery

Received: 16 July 2025 Revised: 1 September 2025 Accepted: 11 September 2025

⁵Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, Nakhon Pathom 73000, First Author, Email: banpot@webmail.npru.ac.th

⁶Undergraduate Student, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, Nakhon Pathom 73000, Email: phipatphon@webmail.npru.ac.th

⁷Lecturer, Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, Nakhon Pathom 73000, Email: charin@webmail.npru.ac.th

⁸Graduate Student, Program in Policy and Strategic Management, Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA), Bangkok 10240, Email: khotchatrai2545@gmail.com

*Corresponding Author, Email: charin@webmail.npru.ac.th

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ในยุคดิจิทัลดิสรัปชัน (Digital Disruption) ที่ขับเคลื่อนพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีของมนุษย์อย่างรวดเร็ว ส่งผลทำให้มีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2567) ระบุว่า ปัจจุบัน ประชากรที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป ประมาณ 65.9 ล้านคน มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 59.0 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 89.5 ข้อมูลเหล่านี้สะท้อนถึงการเปลี่ยนผ่านของสังคมไทยสู่สังคมดิจิทัลอย่างชัดเจน ซึ่งไม่เพียง แต่แสดงถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีในระดับกว้าง แต่ยังชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังใหม่ของประชาชนที่มีต่อการ สื่อสารและการบริการจากภาครัฐ โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงของทุกภาคส่วน การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การบริหารงาน โดยอาศัย ข้อมูลดิจิทัลและเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการนโยบายอย่างเป็นระบบ (ไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2563; 2564) โดยเริ่มจากการระบุปัญหาที่อาศัยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อทำความเข้าใจประเด็นสาธารณะอย่างแม่นยำ เมื่อเข้าสู่กระบวนการออกแบบนโยบายที่ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และสามารถจำลองผลกระทบของนโยบายด้วย เครื่องมือดิจิทัล ขั้นตอนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้รับการสนับสนุนจากข้อมูลเชิงประจักษ์แบบเรียลไทม์ และขั้นตอนการดำเนินการและการประเมินผลสามารถติดตามผลลัพธ์ผ่านระบบสารสนเทศและแดชบอร์ด เชิงนโยบาย (Policy Dashboard) เทคโนโลยีดิจิทัลจึงมิใช่เพียงกลไกสนับสนุน แต่เป็นปัจจัยเชิงโครงสร้าง ในการยกระดับธรรมาภิบาลและการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อ พลวัตของสังคมร่วมสมัย

ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นต้องมุ่งเน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรม ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมของประชาชนซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในบริบทของการบริหารงาน ภาครัฐระดับท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าระดับอื่น การจัดให้มีระบบสารสนเทศและช่อง ทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถส่งมอบข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่าง ทัวถึงและมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างการรับรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนใน กระบวนการบริหารภาครัฐ (United Nations, 2020)

สำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีหน้าที่วิวัฒนาการท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า (สำนักเลขาธิการ วุฒิสภา, 2560) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังประสบข้อจำกัดด้านระบบประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะเสียงตาม สายที่ไม่สามารถครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ขยายเสียงที่ชำรุดส่งผลต่อคุณภาพของการ สื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ (สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลกำแพงแสน, 2566; สมิตี บัญชิตีมา, 2562) นอกจากนี้ ในช่วงเวลาก่อนการดำเนินการศึกษา หน่วยงานยังขาดการนำบัญชีไลน์ทางการ (LINE Official Account) มาใช้เป็นกลไกในการสื่อสารหรือให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดช่องว่างในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐในระดับท้องถิ่น

การพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเทศบาลโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือสื่อสารสมัยใหม่อย่างระบบอิเล็กทรอนิกส์และบัญชีไลน์ทางการ จึงถือเป็นแนวทางของการบริหารภาครัฐยุคใหม่ที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop Service) สะดวกรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังเอื้อต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างรัฐกับประชาชน เสริมสร้างความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐในระยะยาว (อาภรณ์ คุระเอียด และวิภา ธรรมโชติ, 2562; สุนทรีย์ พิระพาณิชย์ และธนพรรณ กุลจันทร์, 2564)

จากความท้าทายในการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ จึงปรากฏความสนใจในการศึกษาสภาพปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน เพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัดในการดำเนินงาน และเสนอแนวทางการแก้ไขผ่านการพัฒนาวัฒนธรรมการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ และนวัตกรรมการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาปัญหาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน
- (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเพื่อยกระดับการประชาสัมพันธ์และบริการออนไลน์ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม” เป็นการวิจัยประเภทวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ซึ่งมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและการสำรวจความคิดเห็น ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาสภาพปัญหาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบการออกแบบและพัฒนานวัตกรรม (ชาย โพลีตา, 2564; วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2566) ได้แก่

- 1) ศึกษาเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ดำเนินการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)
- 3) ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข จำนวน 15 ตัวอย่าง
- 4) วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์สาระสำคัญของปัญหาและความต้องการในการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนานวัตกรรม คณะผู้วิจัยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการแบบออนไลน์ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน อาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เชี่ยวชาญในการประเมินคุณภาพของนวัตกรรม ตลอดจนการทดสอบเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาเชิงปริมาณด้วยการประเมินผลการใช้ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข และผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

2) แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน ทั้งหมดเป็นจำนวน 5 ข้อ และ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพ ของนวัตกรรมการประชาสัมพันธ์ จำนวน 10 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567) ได้แก่ มากที่สุด (ระดับคะแนน เท่ากับ 5), มาก (ระดับคะแนน เท่ากับ 4), ปานกลาง (ระดับคะแนน เท่ากับ 3), น้อย (ระดับคะแนน เท่ากับ 2) และน้อยที่สุด (ระดับคะแนน เท่ากับ 1)

ภายหลังจากการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถาม ซึ่งวัดคุณภาพของนวัตกรรม ทางการบริหารจัดการด้วยมาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ คณะผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลผลระดับคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับหลัก ได้แก่ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก กำหนดช่วงคะแนนแต่ละระดับอาศัยหลัก การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยพิจารณาช่วงคะแนนทั้งหมดตั้งแต่ค่าต่ำสุดถึงค่าสูงสุด แล้วแบ่งช่วงคะแนน ออกเป็น 3 กลุ่ม ที่มีความกว้างเท่า ๆ กัน ระดับคะแนนที่อยู่ในช่วงค่าน้อยสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00-2.33) จะสะท้อนว่าคุณภาพของนวัตกรรมยังอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ส่วนช่วงคะแนนระดับกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34-3.66) จะสะท้อนถึงความพึงพอใจในระดับปานกลาง และช่วงคะแนนระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67-5.00) จะสื่อถึงคุณภาพของนวัตกรรมที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีนัยสำคัญ

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนแรก คือ การจัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง โดยอาศัยหลักการกำหนดคำถามให้ครอบคลุม ประเด็นที่ต้องการศึกษา ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ขอคำปรึกษาและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ ในขั้นตอนต่อมา คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุง เบื้องต้นไปตรวจสอบและปรับแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสม และเพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถาม มีความเที่ยงตรงทางเนื้อหา (Content Validity) ขั้นตอนถัดมาคณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วเสนอ ต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแต่ละข้อคำถามว่าตรงตาม วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้หรือไม่ โดยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒินั้นได้นำมา ใช้ในการปรับปรุงและ แก้ไขอย่างรอบคอบจากนั้นทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียง

จำนวน 30 คน โดยวัดค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.74 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการปรับปรุงในทุกขั้นตอน ผู้วิจัยจึงจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนการวิจัยต่อไป

การขอรับรองจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด โดยผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้รับทราบการชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และขอบเขตการวิจัยอย่างชัดเจน พร้อมทั้งได้รับสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือปฏิเสธการให้ข้อมูลได้โดยสมัครใจโดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียใด ๆ ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาอย่างเป็นความลับ ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น และนำเสนอผลในเชิงภาพรวมโดยไม่เปิดเผยชื่อหรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อคุ้มครองสิทธิ ศักดิ์ศรี และความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าร่วม ทั้งนี้กระบวนการวิจัยทั้งหมดได้ยึดมั่นในมาตรฐานคุณธรรมและแนวปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมอย่างสูงสุด โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกบันทึกและเก็บรักษาในระบบที่ปลอดภัย ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น และไม่มีมีการเปิดเผยชื่อหรือรายละเอียดใด ๆ ที่สามารถระบุตัวตนของบุคคลหรือหน่วยงานได้ การนำเสนอผลการวิจัยจะอยู่ในลักษณะภาพรวมเพื่อหลีกเลี่ยงอคติและการกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลโดยตรง ทั้งนี้กระบวนการวิจัยทั้งหมดได้ดำเนินการภายใต้แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการสากล ได้แก่ หลักการของ The Belmont Report (Respect for Persons, Beneficence, and Justice) และแนวทางของ Declaration of Helsinki ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการจัดการและตีความข้อมูล โดยเริ่มต้นจากการเตรียมข้อมูลด้วยการถอดเทปสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งดำเนินการทบทวนข้อมูลอย่างละเอียดหลายรอบ เพื่อทำความเข้าใจบริบทและสาระสำคัญของข้อมูลในภาพรวม อีกทั้งเพื่อจับประเด็นสำคัญเบื้องต้นที่สะท้อนสาระตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) หรือหัวข้อหลักตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อสร้างรหัส (Coding) ที่ใช้แทนเนื้อหาที่สอดคล้องกัน (Krippendorff, 2019) จากนั้นทำการวิเคราะห์เพื่อสังเคราะห์ตีความข้อมูลและสรุปผลเพื่อรายงานผลฉบับสมบูรณ์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน

จากการสัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน ปรากฏให้เห็นถึงภาพความท้าทายที่แตกต่างกันในการพัฒนาประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ที่ค่อนข้างต่ำ จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลายท่านชี้ให้เห็นถึงปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน เช่น การประชาสัมพันธ์ยังไม่เป็นระบบที่ทันสมัย หรือการใช้งานเครื่องกระจายเสียงที่มีประสิทธิภาพต่ำ ขำรุดบ่อยครั้ง เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน “...การประชาสัมพันธ์และการให้บริการยังไม่เป็นระบบที่มีความทันสมัย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3) “...เครื่องกระจายเสียงไม่มีประสิทธิภาพขำรุดบ่อยครั้งและมีไม่มีเพียงพอต่อชุมชน การให้บริการของสำนักงานก็ต้องมาติดต่อกับสำนักงานทำให้ผู้ไปทำงานต่างจังหวัดต้องเดินทางกลับมาติดต่อกับสำนักงาน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7)

แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงาน พบว่า บุคลากรในหลายตำแหน่งเห็นพ้องต้องกันว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการประชาสัมพันธ์และให้บริการจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การนำระบบการให้บริการแบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันที่รองรับการให้ข้อมูล ข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารแบบรวดเร็ว ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงาน ลดความแออัดและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เป็นต้น นอกจากนี้ การพัฒนาโปรแกรมสำหรับประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยจะช่วยให้สามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย

1.2 ขาดเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้สะท้อนประเด็นการขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน “...ไม่ค่อยมีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5) “...เทคโนโลยีการประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่มีอยู่ก็ยังไม่มีความมีประสิทธิภาพที่เพียงพอ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6)

ปัญหาการขาดแคลนเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์และการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะในส่วนของการให้บริการประชาชนที่จำเป็นต้องติดต่อกับสำนักงานโดยตรง ซึ่งส่งผลให้ผู้ทำงานต่างจังหวัดต้องเดินทางกลับมาทำธุรกรรมที่สำนักงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา ทั้งนี้ สาเหตุหลักมาจากความไม่เพียงพอของระบบการให้บริการออนไลน์ที่รองรับประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างเหมาะสม

“...จัดทำประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ และการให้บริการแบบออนไลน์...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2) “...คิดค้นระบบเพื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ได้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 11) สำหรับปัญหาเรื่องเครื่องกระจายเสียงที่ขำรุดและไม่เพียงพอ บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดซื้อเครื่องกระจายเสียงที่มีประสิทธิภาพสูงและเพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงการบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีอยู่ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ หรือหากเป็นไปได้ควรพัฒนาระบบการแจ้งเตือนผ่านช่องทางอื่นอย่างแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ ฯลฯ ซึ่งสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารถึงประชาชนได้ในกรณีที่เครื่องกระจายเสียงไม่สามารถใช้งานได้

1.3 การให้บริการด้านการติดต่อกับประชาชนที่ล่าช้า “...การติดต่อเกี่ยวกับสำนักงานมีความล่าช้าทำให้ประชาชนโทรเข้ามาสอบถามอยู่บ่อยครั้งเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการชำระเงินต่าง ๆ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14) ซึ่งในการติดต่อกับประชาชนมีปัญหาความล่าช้าในการตอบรับสายสนทนาและการให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่โทรเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการชำระเงินต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนต้องโทรติดต่อสอบถามบ่อยครั้ง ขาดช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางที่รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น เช่น การสนทนาผ่านแชทออนไลน์ หรือแพลตฟอร์มอื่น เป็นต้น ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วทั้ง

เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการติดต่อประชาชน บุคลากรเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ได้โดยตรงภายในระยะเวลาอันสั้น นอกจากนี้ การให้บริการผ่านแชทออนไลน์หรือระบบตอบรับอัตโนมัติจะ ช่วยให้ประชาชนได้รับคำตอบและข้อมูลที่ต้องการโดยไม่ต้องโทรสอบถามบ่อยครั้ง “...นำเทคโนโลยีเข้ามา ช่วยในการแก้ไขปัญหาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4)

สำหรับปัญหาการให้บริการที่จำกัดเฉพาะการติดต่อที่สำนักงานนั้น มีข้อเสนอแนะจากหลายฝ่ายให้ เพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อรองรับผู้ที่อยู่ต่างจังหวัด ตัวอย่างเช่น ระบบการยื่นคำร้องหรือ การชำระเงินออนไลน์ ซึ่งสามารถช่วยลดความไม่สะดวกและการเสียเวลาในการเดินทางได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะให้มีพัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบบริการออนไลน์ที่เชื่อมโยงกับข้อมูลที่สำคัญ ทำให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมที่จำเป็นได้สะดวกยิ่งขึ้น “...จัดทำระบบการประชาสัมพันธ์และการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อให้เกิดความทันสมัย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8) “...จัดทำการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์และการให้บริการแบบออนไลน์...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9)

2. แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์วิธีการแก้ปัญหา

วิธีการแก้ปัญหา	จุดเด่น	ข้อจำกัด
1. ระบบการประชาสัมพันธ์และการให้บริการแบบออนไลน์	ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันเกี่ยวกับการใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยระบบตอบกลับอัตโนมัติ (AI) ช่วยให้สามารถสอบถามข้อมูลเบื้องต้นได้โดยไม่ต้องจำกัดเวลา	หากระบบขาดความเสถียรหรือขัดข้อง อาจส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับคำตอบในทันที อีกทั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่ได้รับข้อมูลคำถามจากระบบอย่างครบถ้วน
2. นำกลุ่มไลน์ของแต่ละหมู่บ้านมาพัฒนาในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่	เป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และเอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกภายในชุมชน	การเพิ่มภาระให้กับเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชนในการควบคุมและดูแลกลุ่มไลน์ อาจก่อให้เกิดความสับสนหากมีข้อความจำนวนมากหรือไม่เป็นระบบ
3. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ บริเวณสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน	เป็นการสื่อสารในรูปแบบที่ไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยี เหมาะสำหรับประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ใช้สมาร์ทโฟนหรือไม่ถนัดระบบดิจิทัล	ข้อมูลบนป้ายอาจไม่ครอบคลุมทุกบริการ และประชาชนที่ไม่ได้เดินทางมายังสำนักงานจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ที่มา: คณะผู้วิจัย

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์วิธีการแก้ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสนมีหลายแนวทาง ได้แก่ แนวทางแรก การใช้ระบบออนไลน์ซึ่งช่วยให้ประชาชนรับข้อมูลและใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านระบบตอบกลับอัตโนมัติ แต่ระบบอาจมีปัญหาหากพิมพ์ไม่ตรงคีย์เวิร์ด แนวทางที่สอง การใช้กลุ่มไลน์หมู่บ้านที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้โดยตรง แต่เพิ่มภาระเจ้าหน้าที่และควบคุมยาก และแนวทางสุดท้าย การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์หน้าสำนักงาน ซึ่งเห็นได้ง่ายและไม่ต้องใช้อินเทอร์เน็ต แต่ชำรุดง่ายและเข้าถึงประชาชนได้น้อย โดยคณะผู้วิจัยได้นำปัญหาดังกล่าวมาสังเคราะห์ร่วมกับกรอบทฤษฎีและหลักฐานเชิงประจักษ์ด้านรัฐบาลดิจิทัลและ e-Municipality สรุปได้ว่า การใช้เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และระบบบริการออนไลน์สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Tutar & Uzun, 2024; Dwivedi et al., 2020; Siregar et al., 2024) จึงนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาได้จำนวน 2 แนวทาง ที่มีจุดเด่น คือ สามารถมีระบบตอบกลับอัตโนมัติ (AI) ตอบกลับตลอดเวลาทำให้การติดต่อสะดวก ไม่ต้องรอให้ถึงเวลาราชการ ดังนี้

1.2 ขาดเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้สะท้อนประเด็นการขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน “...ไม่ค่อยมีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5) “...เทคโนโลยีการประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่มีอยู่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6)

ปัญหาการขาดแคลนเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์และการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะในส่วนของ การให้บริการประชาชนที่จำเป็นต้องติดต่อสำนักงานโดยตรง ซึ่งส่งผลให้ผู้ทำงานต่างจังหวัดต้องเดินทางกลับมาทำธุรกรรมที่สำนักงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา ทั้งนี้ สาเหตุหลักมาจากความไม่เพียงพอของระบบการให้บริการออนไลน์ที่รองรับประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างเหมาะสม

“...จัดทำการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ และการให้บริการแบบออนไลน์...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2) “...คิดค้นระบบเพื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ได้...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 11) สำหรับปัญหาเรื่องเครื่องกระจายเสียงที่ชำรุดและไม่เพียงพอ บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่มีข้อเสนอแนะให้มีการจัดซื้อเครื่องกระจายเสียงที่มีประสิทธิภาพสูงและเพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงการบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีอยู่ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ หรือหากเป็นไปได้ควรพัฒนาระบบการแจ้งเตือนผ่านช่องทางอื่นอย่างแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ ฯลฯ ซึ่งสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารถึงประชาชนได้ในกรณีที่เครื่องกระจายเสียงไม่สามารถใช้งานได้

1.3 การให้บริการด้านการติดต่อกับประชาชนที่ล่าช้า “...การติดต่อเกี่ยวกับสำนักงานมีความล่าช้า ทำให้ประชาชนโทรเข้ามาสอบถามอยู่บ่อยครั้งเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการชำระเงินต่าง ๆ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14) ซึ่งในการติดต่อกับประชาชนมีปัญหาความล่าช้าในการตอบรับสายสนทนาและการให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่โทรเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการชำระเงินต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนต้องโทรติดต่อสอบถามอยู่บ่อยครั้ง ขาดช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางที่รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น เช่น การสนทนาผ่านแชทออนไลน์หรือแพลตฟอร์มอื่น ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วถึง เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการติดต่อประชาชน บุคลากรเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงภายในระยะเวลาอันสั้น นอกจากนี้ การให้บริการผ่านแชทออนไลน์หรือระบบตอบรับอัตโนมัติจะช่วยให้ประชาชนได้รับคำตอบและข้อมูลที่ต้องการโดยไม่ต้องโทรสอบถามอยู่บ่อยครั้ง “...นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4)

สำหรับปัญหาการให้บริการที่จำกัดเฉพาะการติดต่อที่สำนักงานนั้น มีข้อเสนอแนะจากหลายฝ่าย ให้เพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อรองรับผู้ที่อยู่ต่างจังหวัด ตัวอย่างเช่น ระบบการยื่นคำร้องหรือ การชำระเงินออนไลน์ ซึ่งสามารถช่วยลดความไม่สะดวกและการเสียเวลาในการเดินทางได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเสนอแนะให้มีพัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบบริการออนไลน์ที่เชื่อมโยงกับข้อมูลที่สำคัญ ทำให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมที่จำเป็นได้สะดวกยิ่งขึ้น “...จัดทำระบบการประชาสัมพันธ์และการให้บริการแบบออนไลน์เพื่อให้ความทันสมัย...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8) “...จัดทำระบบการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์และการให้บริการแบบออนไลน์...” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9)

1) **แนวทางแรก นวัตกรรมบริการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์** มีองค์ประกอบ 5 รายการ ได้แก่ เว็บไซต์สำนักงาน ช่องทางข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ช่องทางติดต่อโทรศัพท์ของสำนักงาน ช่องทาง ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง การใช้ป้ายประกาศ (บรอดแคสต์) พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานระบบการประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์

2) **แนวทางที่สอง นวัตกรรมการให้บริการแบบออนไลน์** มีองค์ประกอบ 4 รายการ ได้แก่ บริการตรวจสอบและชำระค่าน้ำประปา บริการยื่นคำร้องทุกข์แบบออนไลน์ ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยในการตอบกลับข้อความของประชาชน

3. ผลการศึกษาคุณภาพของนวัตกรรมทางการบริหารจัดการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของนวัตกรรมทางการบริหารจัดการ

ประเด็นคำถาม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. การกำหนดปัญหาและความสำคัญของปัญหา	5	3.13	มาก
2. การสำรวจความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานอย่างรอบด้าน	4.6	1.95	มาก
3. การวิเคราะห์ศักยภาพของหน่วยงาน	4.6	1.95	มาก
4. แนวคิด ทฤษฎี ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา	4.6	1.95	มาก
5. การใช้ความคิดสร้างสรรค์การออกแบบนวัตกรรมทางการบริหารจัดการ	5	3.13	มาก
6. การออกแบบนวัตกรรมทางการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน	4.6	1.95	มาก
7. ความสามารถในการสื่อสารเพื่อนำนวัตกรรมทางการบริหารจัดการมาใช้ในหน่วยงาน	4.7	2.19	มาก
8. หน่วยงานได้รับประโยชน์จากการใช้นวัตกรรมทางการบริหารจัดการ	5	3.13	มาก
9. นวัตกรรมทางการบริหารจัดการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.4	1.95	มาก
10. ความพึงพอใจของหน่วยงานกับนวัตกรรมทางการบริหารจัดการ	4.9	2.61	มาก
รวม	4.74	2.39	มาก

ที่มา: คณะผู้วิจัย

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพของนวัตกรรมทางการบริหารจัดการโดยบุคลากรของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม และผู้มารับบริการ พบว่า ภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของนวัตกรรมทางการบริหารจัดการอยู่ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 2.39 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีและให้การยอมรับนวัตกรรมดังกล่าวอย่างสูง นอกจากนี้ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในระดับนี้บ่งชี้ถึงการกระจายของความคิดเห็นที่ค่อนข้างหลากหลาย แต่อยู่ภายในกรอบที่ยังคงสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องในทิศทางเชิงบวกที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการ ที่ไม่เพียงได้รับการยอมรับ แต่ยังช่วยยกระดับการทำงานของเทศบาลตำบลกำแพงแสนให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับบริบทสังคมดิจิทัล นวัตกรรมนี้จึงแสดงศักยภาพในการเป็นต้นแบบ (Prototype) ที่สามารถขยายผลไปยังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน

สำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม เผชิญปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการให้บริการประชาชน โดยปัญหาหลักที่เกิดขึ้น คือ การขาดความมีประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมที่สำนักงานจัดขึ้นได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในกรณีที่ประชาชนที่ไปทำงานต่างจังหวัดต้องเดินทางกลับมาติดต่อที่สำนักงานในพื้นที่ ซึ่งนำไปสู่ความไม่พึงพอใจต่อบริการดังกล่าว สำหรับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เสนอแนะ คือ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์และบริการรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อและให้บริการนอกจากจะช่วยลดปัญหาการเดินทางของประชาชนแล้ว ยังสามารถเพิ่มโอกาสให้สำนักงานเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น ทั้งนี้ การพัฒนาดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมการรับรู้ข่าวสารและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน

จากสภาพปัญหาที่ค้นพบจากการศึกษานำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน โดยเสนอวิธีการหลัก 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยการใช้เว็บไซต์ สื่อประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ บ้ายประกาศ และการจัดทำคู่มือใช้งาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก 2) การให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งรวมถึงบริการตรวจสอบและชำระค่าน้ำ ยื่นคำร้องออนไลน์ และการตอบกลับด้วยปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อสำนักเทศบาลได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องรอช่วงเวลาราชการ

การประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยการใช้เว็บไซต์ สื่อประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ บ้ายประกาศ และการจัดทำคู่มือใช้งาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก การสื่อสารไปยังสาธารณชนเพื่อสร้างความเข้าใจในแผนการปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อการเผยแพร่ชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ประชาชนทราบ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานขององค์การ โดยจัดทำเป็นกระบวนการที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์การและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Grunig, 1984) ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tutar and Uzun (2024) ที่พบว่า แพลตฟอร์มเทศบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเทศบาล และกระตุ้นให้ชุมชนมีส่วนร่วม การบูรณาการเทศบาลอิเล็กทรอนิกส์และการประชาสัมพันธ์ในเมืองดิจิทัลถือเป็นการเปลี่ยนแปลง

ที่สำคัญในระบบการปกครองเมือง และงานวิจัยของ Dwivedi, et al. (2020) ที่กล่าวถึงมุมมองเกี่ยวกับการเรียนรู้ออนไลน์ กลยุทธ์ดิจิทัล ปัญญาประดิษฐ์ การจัดการข้อมูล ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ บล็อกเชน และความเป็นส่วนตัว ถือเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัว อย่างไรก็ตาม สิ่งที่แตกต่างและเป็นความใหม่ของงานวิจัยนี้ คือ การบูรณาการหลายแพลตฟอร์มดิจิทัลเข้าด้วยกันทั้งเว็บไซต์, LINE Official, Facebook จนกลายเป็นระบบประชาสัมพันธ์และบริการแบบครบวงจร นวัตกรรมนี้จึงไม่ได้เป็นเพียงการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ แต่เป็นการยกระดับคุณภาพการทำงานของเทศบาลและสามารถเป็นโมเดลต้นแบบให้กับท้องถิ่นอื่นได้

2. แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน

สำหรับการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งรวมถึงบริการตรวจสอบและชำระค่าน้ำประปา การยื่นคำร้องออนไลน์ และการตอบกลับด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อเทศบาลได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องรอช่วงเวลาราชการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสำนักงานเทศบาลตำบลกำแพงแสน ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพการให้บริการของ Groenroos (2007) คือ การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การแก้ไขสถานการณ์ให้กับผู้ภาวะปกติ และชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ โดยงานวิจัยของ Trung (2020) กล่าวว่า การผสมผสานการให้บริการสาธารณะในโมเดลการปกครองที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางถือเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการยกระดับประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการปกครองท้องถิ่น วิธีนี้ช่วยสร้างระบบการปกครองท้องถิ่นที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบการประชาสัมพันธ์และบริการแบบออนไลน์ในสำนักงานเทศบาลถือเป็นหนึ่งในแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาบริการของภาครัฐ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ลดความซับซ้อนและระยะเวลาในกระบวนการทำงาน (OECD, 2014) โดยการให้บริการดังกล่าวสามารถลดต้นทุนจากการใช้เอกสารและทรัพยากรอื่นที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการสาธารณะ (Gustova, 2017) ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Siregar, et al. (2024) ที่พบว่าดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างโซเชียลมีเดีย พอร์ทัลข่าวออนไลน์ และแอปพลิเคชันมือถือช่วยเสริมสร้างความโปร่งใสในการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของชุมชน และการสร้างความไว้วางใจจากสาธารณะ และงานวิจัยของ Reddy (2024) พบว่าสื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้องค์กรสามารถเข้าถึงผู้ชมที่กว้างขึ้นผ่านการใช้เนื้อหาข้ามแพลตฟอร์มที่หลากหลายเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายตามความต้องการ

สำหรับการให้บริการออนไลน์ของสำนักงานเทศบาลยังสอดคล้องกับแนวคิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในภาครัฐ ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างสรรคแนวทางการบริการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพสูงและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2557) แนวทางนี้สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางดิจิทัลยังช่วยให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน (OECD, 2016) ซึ่งมีส่วนเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อบริการ

เติบโตอย่างมีนัยสำคัญในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ซึ่งทำให้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวและการโยกย้ายที่ลดลงนั้นส่ง
ผลต่อการพัฒนาในด้านการทำงาน ความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนของการบริหารภาครัฐ ใน
ส่วนของงานวิจัยของ Puron-Cid, et al. (2022) ระบุไว้ว่า ข้อมูลการมีปฏิสัมพันธ์ การทำธุรกรรม การบูรณาการ
และการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยนี้ ไม่
เพียงตอบโจทย์การให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสนเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นต้นแบบ (Prototype)
สำหรับการขยายผลสู่เทศบาลอื่นทั่วประเทศ รวมถึงประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีบริบท
คล้ายคลึงกัน โดยอาศัยกลไกความร่วมมือด้านดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐในภูมิภาค

นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสามารถแก้ไขข้อจำกัดของระบบสื่อสารและบริการแบบเดิมที่พึ่งพาเครื่อง
กระจายเสียงและการมาติดต่อด้วยตนเองเพียงอย่างเดียว การบูรณาการแพลตฟอร์มดิจิทัลหลากหลายรูป
แบบ ทั้งเว็บไซต์ LINE Official Account และ Facebook Page ช่วยสร้างระบบบริการที่ครบวงจรและเข้า
ถึงได้ตลอดเวลา ส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมมากขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วย
ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน นวัตกรรมดังกล่าวจึงมีบทบาทสำคัญใน
การยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อ
พลวัตของสังคมดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น เอกสาร การเดินทาง เป็นต้น ทั้งยัง
เป็นการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและนวัตกรรม ด้านการเป็น
เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน ดังนั้น นวัตกรรมดังกล่าวไม่เพียงตอบโจทย์ท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังสามารถพัฒนา
เป็นต้นแบบ (Prototype) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ
ท้องถิ่นสู่ความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1) การพัฒนาและบูรณาการคู่มือการใช้งานเข้ากับกระบวนการอบรมภายในองค์กร ควรจัดอบรม
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถใช้ระบบประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้น
เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความเข้าใจ ตลอดจนบูรณาการเข้ากับแผนการฝึกอบรมบุคลากรด้านการ
สื่อสารภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร

2) การขยายผลนวัตกรรมสู่หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ด้วยลักษณะของนวัตกรรมที่พัฒนา
ขึ้นมีความเป็นต้นแบบ (Prototype) ที่สามารถปรับใช้กับบริบทขององค์กรท้องถิ่นอื่นได้อย่างเหมาะสม
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ควรพิจารณานำผลการวิจัย
นี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อยกระดับระบบการประชาสัมพันธ์ของงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม

3) สร้างแพลตฟอร์มกลางในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมบริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในระดับชาติและภูมิภาค ตัวอย่างเช่น เครือข่าย e-Municipality เพื่อแลกเปลี่ยนเครื่องมือ
รูปแบบ และผลลัพธ์จากการใช้นวัตกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ขยายขอบเขตศึกษาทั้งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่หลากหลายขึ้นเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครอบคลุม และสามารถสะท้อนปัญหาและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มประชาชนในเขตเทศบาล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมถึงเพิ่มตัวแปรในการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ อย่างเทคโนโลยีใหม่ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ และแนวทางการประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในหน่วยงานอื่น เพื่อเปรียบเทียบและหาวิธีที่เหมาะสมที่สุด

2) ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัย อย่างปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์และการให้บริการ รวมถึงการศึกษาแนวทางการประเมินผลการใช้นวัตกรรมที่ถูกพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับการใช้งานจริง เพื่อพิจารณาแนวทางที่น่าเสนอนั้นมีประสิทธิภาพจริงหรือไม่ และควรปรับปรุงอย่างไรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในอนาคต

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ชาย โพธิ์สิตา. (2564). *ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2567). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2565). *นวัตกรรมการจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุป.
- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2563). *รัฐบาลดิจิทัลและกรณีศึกษาในอาเซียน*. นนทบุรี: รัตนาไทร.
- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2564). *ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: รัตนาไทร.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2566). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิทธิ์ บุญขุดิมา. (2562). *การใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์* (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1). นนทบุรี: เอฟ.แอนดเคปรีนติ้ง.
- สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ. (2557). *การจัดการวัฒนธรรมท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ.
- สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลกำแพงแสน. (2566). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566*. นครปฐม: สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลกำแพงแสน.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). *การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2567 (ไตรมาส 1)*. กรุงเทพฯ: กองสถิติพยากรณ์.
- สำนักเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการวุฒิสภา.
- สุนทรีย์ พิระพาณิชย์ และธนพรรณ กุลจันทร์ (2564). การพัฒนาบริการ และช่องทางประชาสัมพันธ์โดยใช้
ไลน์ อีพพีเซียล แอ็กเคาต์ สำหรับห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
อินฟอร์เมชัน, 28(2), 87-102.
- อาภรณ์ คุระเอียด และวิภา ธรรมโชติ. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการบริการภาครัฐ.
วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 11(1), 191-208.

ภาษาอังกฤษ

- Dwivedi, Y. K., et al., (2020). Impact of COVID-19 Pandemic on Information Management Research and Practice: Transforming Education, Work and Life. *International Journal of Information Management*, 2020(55), 1-20.
- Groenroos, C., (2007). *Service Management and Marketing* (3rd ed). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Grunig, E.J., (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Gustova, D., (2017). *The Impact of e-Government Strategy on Economic Growth and Social Development*. Retrieved September 25, 2024, from <https://repositorio.iscte-iul.pt/bit>

- Heeks, R., (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE.
- Krippendorff, K. (2019). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE.
- Siregar, et al., (2024). Digital Revolution in Public Communication Management: A Review of Opportunities and Challenges for Maluku Regional Police Public Relations in the Digital Era. *Jurnal Sosial Humaniora*, 1(3), 244-255.
- Suhanyi, L., Gavura, S., and Suhanyiova, A., (2024). E-Government and the Sustainable Public Administration: Digital Interaction with Public Authorities in the Regions of the EU. *Transformations in Business & Economics*, 23(1), 106-126.
- Trung, P.N., (2024). Providing Public Services in the Context of Digital Transformation from the Theory of the Citizen-Centered Local Governance Model. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 3(5), 19-26.
- Tutar, H., & Uzun, I., (2024). E-Municipality and Public Relations in Digitalized Cities: An Interpretive Content Analysis on TR42 Region Municipalities. *Yeni Medya*, 2024(16), 19-37.
- United Nations., (2020). *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: United Nations.