

U

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ของกรมประชาสัมพันธ์เขต 4 ประเทศไทย Efficiency and Effectiveness of the Public Relations Department Region 4 in Thailand

- พนิดา จงสุขสมสกุล
- ภาควิชานิเทศศาสตร์
- คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร
- มหาวิทยาลัยนเรศวร
- **Panida Jongsuksomsakul**
- Department of Communication Art
- Faculty of Business, Economic and Communication
- Naresuan University
- E-mail: pinitta@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความชิ้นนี้ปรับปรุงจากงานวิจัยเชิงคุณภาพของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 กรมประชาสัมพันธ์ ผ่านวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขต 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่างจำนวน 28 คน เพื่อประเมินผลการทำงานที่ผ่านมาด้านพฤติกรรม ความพึงพอใจต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะในการเปิดรับฟังและรับชมรายการ การเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อใหม่มากกว่าวิทยุโทรทัศน์ท่ามกลางการแข่งขันของผู้ผลิตเอกชนในการแย่งชิงพื้นที่บนสื่อดิจิทัล อีกทั้งยังให้แนวทางในการปรับปรุงองค์กรเนื่องจากยังมีการพึ่งพา สปช. 4 เพราะเป็นหน่วยงานด้านการสื่อสารของรัฐในระดับท้องถิ่นที่ยังคงให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แม้วิธีการนำเสนอจะน่าสนใจน้อยกว่าสื่อช่องอื่น ๆ ไม่เพียงเท่านั้น ตราสัญลักษณ์ขององค์กรยังไม่มีชัดเจน สร้างความสับสน และไม่สอดคล้องกับการเรียกชื่อแทนของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าสื่อ สปช. 4 จะมีการปรับตัวเองตามเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั่วปออย่างรวดเร็วและทั่วถึง ทั้งในการรับรู้ประเด็นในชุมชนและการนำเสนอประเด็นของชุมชน

คำสำคัญ: สำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สื่อสังคม เครือข่ายสังคมออนไลน์

Abstract

This paper was developed based on a report by the Public Relations Department Region 4 (PRD4) in the Lower Northern region of Thailand. It is a qualitative research project using a focus group discussion technique to collect data from 28 local residents. The objectives of the study were to evaluate the procedures, performance and effectiveness of PRD4 and to make suggestions towards the improvement of its services and productions. The results indicated that the PRD4 is still a very significant local media organization having served all parts of the community for a long time without charge for broadcast programs. However, compared to private media, PRD4 productions are seen as “out-of-date”. Moreover, many local residents are still unable to identify the logo and associate it clearly with the name of this government organization. Yet, the research sample believes that the productions can be adapted by the use of modern media technology, and will continue to effectively spread information covering all community issues, in a timely and understandable manner.

Keywords: Public Relations Department Region 4 of Thailand, National Broadcasting Televisions Channel 11, National Radio Broadcasting, Social Media, Social network

ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

ความเปลี่ยนแปลงและความทันสมัยของเทคโนโลยีการสื่อสารแบบผสมผสานมีผลต่อรูปแบบและปฏิสัมพันธ์ที่ตีระหว่างกันของคนในสังคม นอกจากนี้ ยังมีส่วนทำให้เกิดช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) ที่เกิดจากภาวะของการมีและไม่มีของผู้คนในการครอบครองอุปกรณ์เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร อีกทั้งยังมีส่วนในการสร้างสถานะสุญญากาศทางการสื่อสารหากไม่สามารถเข้าถึงเครือข่ายของการสื่อสารได้ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญของการพึ่งพาเครื่องมือการสื่อสารสังคมออนไลน์ของคนในปัจจุบัน

ประเทศไทยมีสื่อมวลชนทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชนอยู่มากมาย ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวหน้าระดับสากล ทำให้การเชื่อมโยงเนื้อหารายการและการนำเอาเนื้อหาจากต่างประเทศเข้ามากำหนดทิศทางการสร้างเนื้อหาข่าวสารของผู้ผลิตรายการต่าง ๆ ในประเทศไทยเป็นชิงแข่งขันมากกว่าชิงพัฒนารายการ การเกิดขึ้นของโทรทัศน์ดิจิทัลและกฎหมายที่เอื้ออำนวยให้ประชาชนเป็นเจ้าของสื่อ ทำให้ผู้ประกอบการทั้งขนาดใหญ่และขนาดกลางต้องแย่งชิงผู้รับชมทั้งช่วงเวลาและความจงรักภักดี แต่ด้วยเหตุที่ต้นทุนของการเป็นเจ้าของสถานีโทรทัศน์มีราคาแพงการผลิตรายการจึงแฝงไปด้วยโฆษณา

สื่อของรัฐในฐานะหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์กลายเป็นเพียงหนึ่งตัวเลือกของผู้รับสารภายใต้จุดแข็งในการเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือการสื่อสารของรัฐบาล ดำเนินงานสนับสนุนการทำงานของรัฐบาล และส่งเสริมบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งมีเครือข่ายกระจายไปทุกจังหวัด

ทั่วประเทศ อันเป็นจุดแข็งสำคัญที่จะทำให้เกิดเครือข่ายและการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้อย่างทั่วถึง

ด้วยคุณลักษณะจุดแข็งและเป้าหมายหลักขององค์กรดังกล่าว ทำให้กรมประชาสัมพันธ์ต้องมีนโยบายประเมินผลการประชาสัมพันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทั่วประเทศอย่างจริงจัง รายงานครั้งนี้เป็นกรณีที่เปิดโอกาสให้แต่ละภูมิภาคได้ประเมินผลการดำเนินงานของตนเองและสร้างเครื่องมือการวัดผลในระดับภูมิภาค เนื่องจากการประเมินผลที่ผ่านมาจะเป็นการประเมินเชิงปริมาณและเป็นผู้ประเมินที่มาจากหน่วยงานส่วนกลาง ทำให้การประเมินผลไม่เกิดจากความร่วมมือในระดับภูมิภาค งานวิจัยครั้งนี้จึงทำให้หน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ระดับท้องถิ่นได้ดำเนินการสำรวจพฤติกรรม ปัญหา ความพร้อม ความต้องการและข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ฟังรายการวิทยุกระจายเสียงด้วยตัวเอง และผลที่ได้จากทุกภูมิภาคจะกลายเป็นผลการวิจัยที่สะท้อนประชากรทั่วประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 เป็นหนึ่งในหน่วยงานระดับท้องถิ่นที่กำกับดูแลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง โดยมีสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (สวท.) จำนวน 9 แห่ง และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.) 1 แห่ง โดยสถานีวิทยุครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัด คือ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร สุโขทัย ตาก นครสวรรค์ และสถานีวิทยุโทรทัศน์จำนวน 1 สถานี ออกอากาศครอบคลุมพื้นที่ 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ พิษณุโลก พิจิตร อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร สุโขทัย ตาก นครสวรรค์

อุทัยธานี เพชรบูรณ์ การวิจัยอาศัยระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากการกำหนดปัญหานำวิจัยตามเป้าประสงค์ของโครงการในระยะเวลาที่ระบุตามแผนยุทธศาสตร์ และเพื่อทราบแนวทางการปรับวิธีการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของคุณภาพเครื่องมือสื่อสารยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ของรัฐระดับภูมิภาค
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของสื่อภาครัฐในระดับภูมิภาค
3. เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4

ปัญหานำวิจัย

RQ1: พฤติกรรมการใช้สื่อและความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ของรัฐระดับภูมิภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเข้าถึงประชาชนอย่างไร

RQ2: ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของสื่อภาครัฐในระดับภูมิภาคเป็นอย่างไร

RQ3: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 เป็นอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ใช้เวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน-

สิงหาคม 2557 โดยมีขอบเขตด้านประชากรสำหรับการศึกษานี้เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถเปิดรับชมและรับฟังรายการจากสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพอาศัยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) อันเป็นวิธีการหนึ่งในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อพิสูจน์ความหลากหลายของมิติต่าง ๆ สำหรับประเมินผลเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Babbie, 1999: 226) โดยที่จำนวนของกลุ่มตัวอย่างถูกคัดเลือกจากกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะร่วมกัน (Control Characteristic) (Knodel, 1993) คือ ประชากรที่อาศัยในภาคเหนือตอนล่าง พิษณุโลก พิจิตร สุโขทัย อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร ตาก เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ และอุทัยธานี และมีลักษณะต่างกัน (Break Characteristic) ทางด้านเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ในการเป็นตัวแทนที่ถูกคัดเลือกให้เข้าร่วมสนทนา จำนวน 2 ครั้ง ครั้งละ 14 คน รวม 28 คน โดยได้รายชื่อมาจากผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 และตัวแทนคณาจารย์และเยาวชนจากสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในภาคเหนือตอนล่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กำหนดวัตถุประสงค์
2. กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้ข้อมูล
3. คัดเลือกกลุ่มสนทนาและจัดแบ่งกลุ่มสนทนา
4. วางแผนเรื่องระยะเวลาและตารางเวลา ทำหนังสือเชิญจากสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ไปยังหน่วยของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกจับสลากเพื่อให้ส่งตัวแทนมาเข้าร่วมในการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยออกแบบแนวคำถาม โดยการเรียงคำถามจากคำถามที่เป็นเรื่องทั่วไปเข้าใจง่าย และสร้างบรรยากาศให้คุ้นเคยกันระหว่างนักวิจัยกับผู้เข้าร่วมสนทนา จากนั้นนำกลับเข้าสู่คำถามหลักของประเด็นที่ศึกษา แล้วจบลงด้วยคำถามทั่วไปอีกครั้งหนึ่ง เพื่อเป็นการผ่อนคลายบรรยากาศในวงสนทนาและสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองในช่วงท้าย โดยมีประเด็นคำถามจากกรมประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ให้ผู้วิจัยต้องถาม 5 ประเด็นหลัก คือ พฤติกรรม เนื้อหาและรูปแบบรายการ ประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดรับฟังรับชม และการเข้าร่วมกิจกรรมกับ สปช. 4 รวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ นอกจากนี้ผู้วิจัยมีคำถามระหว่างการสนทนาเพื่อให้ได้ประเด็นเพิ่มเติมและเข้าถึงประเด็นได้มากขึ้น (Probing Questions) โดยการเพิ่มคำถามเสริมเป็นคำถามสั้น ๆ หรือเป็นคำถามที่ไม่ได้เตรียมมาก่อนแต่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) จุดประเด็นในการสนทนา ชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง เปิดกว้างทางความคิดเห็น ทศนคติ ความรู้สึก การรับรู้ ความเชื่อ และพฤติกรรมในประเด็นที่ไม่แน่ชัดและยังคลุมเครือจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ครอบคลุมเป้าหมายที่ต้องการ และคอยระมัดระวังไม่ให้คนใดคนหนึ่งแสดงความคิดเห็นที่อาจจะเป็นเพียงความคิดเห็นของคนเพียงกลุ่มน้อย และควบคุมไม่ให้มีคนในวงสนทนาเป็นผู้แสดงบทบาท และแสดงความคิดเห็นเพียงคนเดียวจนครอบงำผู้อื่นได้ รักษาสถานการณ์ขณะสนทนาให้เป็นไปอย่างราบรื่นไม่เกิดข้อโต้แย้งจนนำไปสู่

ความขัดแย้งจากความเห็นที่แตกต่างกัน การสนทนากลุ่มครั้งนี้ผู้วิจัยขออนุญาตผู้เข้าร่วมสนทนาใช้เครื่องบันทึกเสียง ถ่ายภาพ และบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยทดสอบแนวคำถามที่สร้างขึ้นด้วยการทดลองสัมภาษณ์คณะกรรมการโครงการวิจัย เพื่อให้ทราบว่าเป็นประโยคที่เหมาะสม เข้าใจง่ายและสามารถตอบตรงประเด็นได้

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้สื่อและความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลภูมิภาค

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในเปิดรับฟังรายการวิทยุช่วงระหว่างขับรถไปทำงาน คือ ระหว่างเวลา 6.00-9.00 น. และช่วงเวลาในการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ คือ ช่วงก่อนออกจากบ้านระหว่าง 5.00-8.00 น. และหลังเลิกงานจะเปิดฟังรายการวิทยุแต่เป็นการฟังรายการวิทยุที่เปิดเพลง เพราะต้องการผ่อนคลายมากกว่าจะรับฟังรายการที่มีสาระมากเกินไป จากนั้นจะเปิดรายการโทรทัศน์ที่บ้านไว้ระหว่างทำกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมกับติดตามข้อมูลข่าวสารจากโทรศัพท์มือถือผ่านสื่อสังคมต่าง ๆ อาทิ LINE, Facebook, Twitter หรือเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ข้อความขนาดสั้น (SMS/MMS) โดยเปิดรับข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง

พฤติกรรมที่น่าสนใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-70 ปี คือ การอ่านหนังสือพิมพ์ตอนเช้าและระหว่างรับประทานอาหาร อันเป็นพฤติกรรมที่เหมือนกับพฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์ในช่วง

ที่หนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างมากในสังคม เนื่องจากไม่มีช่องทางการสื่อสารประเภทอื่นเข้ามาแย่งชิงพื้นที่และเวลาของหนังสือพิมพ์ จนกระทั่งวิทยุและโทรทัศน์ได้เข้ามาทำหน้าที่ในการนำเสนอข่าวบนหน้าหนังสือพิมพ์ ด้วยการนำเสนอเนื้อหาข่าวที่นำเสนอบนหน้าหนังสือพิมพ์ในแต่ละวัน เนื่องจากยุคสมัยของสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสาร และการเปิดรับสื่อของอายุแต่ละคนตามมิติและมุมมองของช่วงวัยและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน คนที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-50 ปี เป็นช่วงวัยที่มีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์และวิทยุมากกว่าสื่อใหม่ เมื่อเทียบกับคนในช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี ที่ส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อใหม่มากกว่าสื่อร่วมสมัย แต่ยังคงอาศัยเนื้อหาที่นำเสนอโดยสื่อมวลชนบนแพลตฟอร์ม (Platform) ของสื่อใหม่ ขณะเดียวกันผู้ที่มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จะไม่ให้ความสำคัญกับสื่อใหม่มากเท่ากับคนในช่วงอายุ 18-30 ปี

นอกจากนี้ ผู้ที่มีหน้าที่การทำงานด้านสื่อสารมวลชน อาทิ นักจัดรายการวิทยุและผู้ประกอบกิจการวิทยุท้องถิ่น จะมีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อวิทยุและสื่อโทรทัศน์ทั้งวัน เพราะมีหน้าที่ต้องติดตามข้อมูลข่าวสารจากหลายช่องทาง เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเป็นประเด็นพูดคุยในรายการ หรือให้เป็นข้อมูลสำหรับการนำไปต่อยอดให้กับนักจัดรายการวิทยุของตนเอง ดังนั้น พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมสนทนาเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อช่วยให้การทำงานของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 เกิดความก้าวหน้าทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลกการสื่อสารสมัยใหม่ได้

ความเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือการสื่อสารและการดำเนินชีวิตของผู้คน ทั้งในเรื่องของวิถีชีวิตการทำงานและการใช้ชีวิตในการเดินทางระหว่างวัน

เป็นไปตามงานวิจัยพฤติกรรมกรรมการบริโภคของผู้คน แม้จะมีความแตกต่างระหว่างวัยแต่ก็มีความคล้ายคลึงกัน และมีโอกาสในการเข้าถึงเครื่องมือการสื่อสารที่ทันสมัยได้เหมือนกัน ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมที่หลากหลายในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและโอกาสในการเข้าถึงเครื่องมือการสื่อสาร การสื่อสารผ่านสื่อสังคม (Social Media) ทำให้ผู้คนหันมาใช้บริการสื่อประชาสัมพันธ์ของรัฐน้อยหรือไม่ทราบเลยว่ามีเนื้อหาอย่างไร

สถานการณ์ของสื่อภาครัฐภายใต้การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวเข้ากับยุคดิจิทัลจึงควรได้รับการทบทวนอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อมีการขยายตัวของสื่อใหม่อย่างสมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่สามารถทำหน้าที่ทุกอย่างได้ในเครื่องเดียว หรือการพัฒนากระบวนการรับส่งสัญญาณแบบดิจิทัลของโทรทัศน์ภายใต้สภาพทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประเทศไทย ที่เปลี่ยนไปอย่างมากในช่วง 18 ปี หลังวิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้ผู้รับสารเป้าหมายที่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการเมือง รวมทั้งยังมีช่องทางการตรวจสอบข้อมูลและเป็นผู้ผลิตข้อมูลเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุที่สื่อของรัฐมีข้อกำหนดในการทำงานให้ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ทำหน้าที่สื่อสารสร้างความเข้าใจที่ตรงระหว่างรัฐกับประชาชน นำเสนอแนะนโยบายและสร้างความสงบให้เกิดขึ้นกับประเทศ แต่ในความเป็นจริงของการบริหารประเทศ รัฐบาลกลับเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับการเมือง เมื่อมีการเลือกตั้งตามหลักประชาธิปไตย การเมืองเสียงข้างมากจะเข้ามาเป็นผู้กำหนดนโยบายใหม่ในระดับกรม ส่งผลให้สำนักประชาสัมพันธ์ระดับภูมิภาคต้องดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน และแนวทางที่ได้รับอิทธิพลจากข้อกำหนดดังกล่าว เมื่อสื่อในฐานะที่เป็นตัวกลาง

ระหว่างรัฐกับประชาชนถูกเปลี่ยนแปลงตามลักษณะอำนาจและผลประโยชน์ทางการเมือง การนำเสนอเนื้อหาของสื่อภาครัฐจึงส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คน และกลายเป็นหนึ่งในข้ออ้างให้ประชาชนเป็นเจ้าของสื่อตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา จนเกิดสื่อชุมชนจำนวนมาก รวมทั้งทำให้เกิดการกระจายตัวของผู้ทำงานด้านสื่อไปอยู่ตามต่างจังหวัด พื้นที่บนสื่อที่เคยเป็นของรัฐถูกจัดสรรไปเป็นของประชาชน หน้าที่หลักของสื่อโทรทัศน์ของรัฐระดับภูมิภาคและสื่อวิทยุกระจายเสียงของรัฐในระดับจังหวัดไม่ได้รับความสนใจจากภาคประชาชน จึงต้องอาศัยลักษณะของการจัดกิจกรรมส่งเสริมเพื่อยกระดับความเข้าใจและการเชื่อมโยงเครือข่ายด้วยการส่งเสริมและให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน

ผู้ผลิตสื่อทั้งที่เป็นระดับชุมชนหรือในเชิงธุรกิจขนาดกลางและเล็กกลายเป็นผู้ที่ทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ ในพื้นที่ต่างจังหวัด เช่น วิทยุรูปแบบใหม่ในท้องถิ่น หนังสือพิมพ์แจกฟรี เว็บไซต์ของหน่วยงาน กลุ่มประชาสังคม หรือการรวมตัวกันของคนในชุมชนกับการเขียนโครงการเพื่อขอทุนมาดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับชุมชน เช่นเดียวกับสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ที่นอกจากจะอยู่ภายใต้การเกิดขึ้นของสื่อในชุมชน ยังมีปัญหาเชิงเทคนิคด้านสัญญาณการออกอากาศทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ที่ยังมีประสิทธิภาพไม่ชัดเจน โดยเฉพาะในจังหวัดอุทัยธานี และด้วยเหตุที่จังหวัดอุทัยธานีมีพื้นที่ใกล้กับกรุงเทพมหานครมากกว่าจึงไม่ร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ตลอดมา

อย่างไรก็ตาม แม้การสื่อสารจะเปลี่ยนแปลงไปและมีช่องทางในการเปิดรับมากขึ้น พฤติกรรมของผู้รับสารที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ยังคงติดตาม

รายการข่าวการเมือง รวมไปถึงสนับสนุนให้มีรายการที่ส่งเสริมความรู้ในการประกอบอาชีพ หรือทำหน้าที่เป็นสื่อในการประกาศรับสมัครงานของหน่วยงานต่าง ๆ สถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 จึงควรทำหน้าที่ในการเป็นผู้ผลิตรายการที่สะท้อนคุณธรรมจริยธรรมของสังคมอย่างชัดเจน เช่น สอนพฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิตให้แก่วัยรุ่น อาทิ การตั้งครม.ก่อนวัยอันควร การพนัน ยาเสพติด การติดเกม เพราะสภาพสังคมปัจจุบันโดยเฉพาะ 10 ปีที่ผ่านมา จะพบว่า สังคมมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร เกิดการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารเสริมที่แพร่กระจายตามเครือข่ายสังคมออนไลน์และมุ่งเป้าหมายจำหน่ายให้แก่เด็กและเยาวชนโดยตรงผ่านการโฆษณาชวนเชื่อ เช่น การลดความอ้วน ผิวพรรณขาวสดใส หรือเพิ่มกล้ามเนื้อ อวัยวะเพศ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาสำคัญที่กรมประชาสัมพันธ์ในฐานะสื่อของรัฐบาลควรทำหน้าที่ในการรณรงค์หรือให้ความรู้ร่วมกับสถาบันการศึกษาและครอบครัว โดยอาศัยอาสาสมัครหรือผู้นำในท้องถิ่นให้ทำหน้าที่ในการตรวจสอบดูแล

ไม่เพียงเท่านั้น เสรีภาพทางการสื่อสารทำให้เกิดการลงทุนของนักการเมืองท้องถิ่น เช่น การให้เงินสนับสนุนในลักษณะงบประมาณประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าว เสียงตามสาย อีกทั้งยังมีงบประมาณจำนวนมากแต่นำไปใช้ในการออกวารสารประจำเดือน (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และรชชพร โกมลเสวิน, 2552: 47) ซึ่งอาจจะครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้น้อยและไม่ทั่วถึงเท่ากับการร่วมมือกันในการจัดการงบประมาณระหว่างหน่วยงานของรัฐ 3 หน่วยงาน คือ สำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 องค์การบริหารส่วนตำบล

และองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยควรจะมีการเชื่อมโยงเนื้อหารายการให้ครอบคลุมทั้งประเด็นด้านเด็กและเยาวชนเข้าไว้ด้วยกัน

ในทางกลับกัน ผู้รับสารที่เป็นเด็กและเยาวชนต่างมองว่า เนื้อหาการเมืองไม่น่าสนใจ เพราะเป็นเพียงข้อโต้แย้งระหว่างผู้ใหญ่ ทำให้มีพฤติกรรมในการเปิดรับชมรายการบันเทิงมากกว่ารับรู้ข่าวสาร เช่น เกมโชว์ หรือรายการประกวดร้องเพลงเต้นแบบเสมือนจริง (Reality Show) โดยการกดหมายเลขโทรศัพท์เพื่อส่งเป็นคะแนนโหวตเข้าไปในรายการ (Thumb up) ส่งผลในทางที่ตีเชิงธุรกิจการสื่อสาร แต่จะส่งผลกระทบต่อความเท่าทันของเด็กและเยาวชนในเชิงเศรษฐกิจระดับครอบครัวซึ่งนำไปสู่ปัญหาสังคมตามมาได้ ดังนั้นในฐานะที่เป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงของรัฐ จึงควรทำหน้าที่ในการนำเสนอนโยบายด้านการป้องกันปัญหาเด็กและเยาวชนมาดำเนินการผลิตรายการและเข้าถึงกลุ่มเด็กและเยาวชนอย่างทั่วถึง ทั้งในลักษณะของกิจกรรมหรือในลักษณะของสังคมเครือข่ายออนไลน์ เช่น การตั้งกลุ่มเด็กและเยาวชนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to Peer) โดยทำหน้าที่สำคัญทั้งในเชิงตอบสนองนโยบายประเทศและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและทำให้องค์กรเป็นที่รู้จักมากขึ้นในกลุ่มเด็กและเยาวชนอีกด้วย

2. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของสื่อภาครัฐในระดับภูมิภาค

การดำเนินงานของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 จังหวัดพิษณุโลก สามารถจำแนกผลการประเมินออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กิจกรรม สถานีวิทยุกระจายเสียง และสถานีวิทยุโทรทัศน์ ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินกิจกรรมของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4

ผลการประเมินการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านความร่วมมือกับหน่วยงาน และเชื่อมสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลากรตั้งแต่ระดับภูมิภาค ระดับจังหวัด และระดับชุมชนอย่างดี ทำให้ชุมชนมองเห็นตัวตนและสะท้อนอัตลักษณ์ภาคเหนือตอนล่าง ที่มีความหลากหลายทางภาษาถิ่น ประเพณี ศาสนา ชาติพันธุ์ โดยเฉพาะวัฒนธรรมของชุมชนขนาดเล็กที่ทำให้ดำรงตนอยู่ได้ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง เช่น การจัดอบรมสัมมนาสัญจร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโอกาสวาระสำคัญต่าง ๆ การแก้ไขปัญหาชุมชนด้วยการให้ความรู้ด้านการผลิตรายการแก่ชุมชนและนักจัดรายการวิทยุชุมชน การให้ความรู้ด้านอาเซียน ด้านประชาธิปไตย กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการกระตุ้นทางความรู้ ความเข้าใจได้เป็นอย่างดี และทุกคนเห็นด้วยว่าควรจะมีการต่อยอดขยายผลการจัดกิจกรรมหรือขยายไปยังเยาวชนและสถาบันการศึกษาในพื้นที่กลุ่มอื่น ๆ เพิ่มเติม

2.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถานีวิทยุกระจายเสียง (สวท.) 9 สถานี

ผลการวิจัยพบว่า รายการวิทยุแห่งประเทศไทยทุกจังหวัดออกอากาศรายการข่าวจากกรมประชาสัมพันธ์ในแต่ละช่วงผ่านทุกสถานีพร้อมกันทั่วประเทศไทย เป็นข้อได้เปรียบของสื่อวิทยุที่ทำให้คนฟังเชื่อถือได้ว่าเนื้อหาการรายการมีความถูกต้องเป็นจริงมากกว่าสื่อวิทยุกระจายเสียงอื่น ๆ อีกทั้งน้ำเสียงการใช้ภาษา การเขียนมีมาตรฐานที่ดีในการออกอากาศ ดังนั้น ควรจะรักษาข้อดีของรายการวิทยุนักจัดรายการที่ได้รับความนิยมของสถานีวิทยุแห่งประเทศไทย (สวท.) ในเขตภาคเหนือตอนล่าง เช่น

นุฏุล นาคชฤทธิ์ (ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดพิษณุโลก) พองสนาน จามรจันทร์ (อดีตนักจัดรายการวิทยุและผู้อำนวยการสถานีวิทยุแห่งประเทศไทย จังหวัดหนองบัวลำภู) อภิรักษ์ อารมณดี (ผู้ประกาศข่าวและรายงานข่าวชำนาญการ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดนครสวรรค์) และทรงกรด สังข์ศิริ (นักจัดรายการวิทยุ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดนครสวรรค์)

อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุที่สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเขต 4 มีการเปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเข้ามาประมูลและเข้าช่วงในการจัดรายการ แม้รายการจะมีสีสันน่าสนใจแต่ขาดความเป็นเอกลักษณ์ของสถานีวิทยุฯ และขาดอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น รายการวิทยุในแต่ละจังหวัดโดยทั่วไปยังไม่มีความน่าสนใจชวนให้ติดตามรับฟัง ยกเว้นการรายงานข่าวที่มาจากส่วนกลาง ทั้งนี้ ควรสร้างกลุ่มคนฟังด้วยการเชิญคนในท้องถิ่น หรือเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่าง ๆ ในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการเป็นผู้ผลิตรายการมากขึ้น เพราะจะกลายเป็นผู้ติดตามรับฟังรายการนั่นเอง

อัตลักษณ์ของสถานีสามารถเชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ของจังหวัดนั้น ๆ ได้ อาทิ จิงเกิ้ลรายการควรจะต้องแสดงให้เห็นว่ามีอัตลักษณ์ของท้องถิ่น เช่น จิงเกิ้ลรายการสี่แยกข้าว สบข. 4 ส่วนของจังหวัดอุตรดิตถ์ทำได้อย่างน่าสนใจ เพราะนำเอาคำขวัญและเพลงประจำจังหวัดมาใช้ประกอบในการผลิตจิงเกิ้ล อีกทั้งผู้ดำเนินรายการควรมีการใช้ภาษาถิ่นในการดำเนินรายการ รวมทั้งควรมีรายการที่นำเสนออัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของผู้คนในแต่ละจังหวัด ทั้งที่เป็นที่ทราบโดยทั่วไปหรือทราบเฉพาะคนในพื้นที่ เช่น ร้านอาหาร ภาษาพูด สถานที่ บุคคลน่ายกย่อง ฯลฯ

นอกจากนี้ ควรอาศัยช่องทางการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ด้วยการเปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้เข้ามาเป็นผู้สื่อข่าวพลเมือง (Civic Journalism) โดยให้รายงานเหตุการณ์จากพื้นที่ เช่น รายการสี่แยกข้าว สบข. 4 ควรเชื่อมโยงสัญญาณจาก สวท. ทั้ง 8 สถานี โดยให้ผู้สื่อข่าวท้องถิ่นได้รายงานสดจากพื้นที่เข้ามาในรายการ เพื่อให้คนในชุมชนเดียวกันและใกล้เคียงได้รับรู้เหตุการณ์ที่ใกล้ชิดมากกว่าจะรับรู้เหตุการณ์จากภายนอก แต่ไม่เคยทราบความเคลื่อนไหวในพื้นที่ ขณะเดียวกันนักจัดรายการวิทยุควรจะมีทักษะในการเซ็นเซอร์ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาแสดงความคิดเห็นในรายการ และแสดงความคิดเห็นที่รุนแรงนำไปสู่ความขัดแย้งด้วย

นอกจากนี้ สวท. แม่สอด จังหวัดตาก ซึ่งเป็นสถานีวิทยุที่อยู่ใกล้ชายแดนประเทศไทยกับพม่า และมีประชากรพม่าอาศัยอยู่จำนวนมาก ควรใช้จุดเด่นดังกล่าวในเพิ่มเนื้อหารายการที่ใช้ภาษาพม่าเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประเทศ รวมทั้งควรนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้วยการใช้ข้อมูลที่มาจากการสัมภาษณ์ หรือการเจาะลึกเรื่องใดเรื่องหนึ่งจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น หอการค้า สมาอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่ ฯลฯ

2.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถานีวิทยุโทรทัศน์ช่อง 11 จังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกาศข่าวของสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 (สทท. 11) มีมาตรฐานในการออกเสียงภาษาไทยที่ถูกต้องตรงตามหลักการ น้ำเสียงชวนฟัง แต่บุคลิกภาพของผู้ประกาศยังมีความเรียบง่ายและไม่น่าติดตาม การแต่งกาย ลีลาท่าทางยังเหมือนเป็นสื่อมวลชนในอดีต ไม่โดดเด่นและไม่มีความน่าสนใจ

ในการรายงานข่าว ทั้งที่เป็นภาพลักษณ์ของทางสถานี และควรได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ดีเท่ากับ สื่อมวลชนช่องอื่น ๆ

ความท้าทายของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ภาพ และเสียงมีความคมชัด ยิ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ สทท. 11 ต้องพัฒนาและปรับปรุงผู้ประกาศ ภาพและเสียง อย่างมาก เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญและเป็นตัวแทนของ องค์การในภาพรวม เช่นเดียวกับองค์ประกอบของ หน้าจอที่มีฉากหลังและการใช้สถานที่ในการถ่ายทำ รายการยังไม่มีโดดเด่นในด้านสีสันทันและการใช้ มุมกล้องที่ทำให้รายการมีจุดดึงดูดความสนใจ มุมกล้องส่วนใหญ่ยังเป็นการถ่ายภาพปกติ ที่มีการ ถ่ายตามระยะใกล้ไกลของภาพและเลนส์ ฉากหลัง ของสถานีก็ยังคงเป็นภาพที่ดูแล้วไม่สดใส หรือแสดงให้เห็นความทันสมัยกับความเปลี่ยนแปลงของสื่อ ยุคดิจิทัล

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของเนื้อหา รายการขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ผลิต ยังมีการนำเสนอ เนื้อหารายการที่เกี่ยวข้องกับคนในท้องถิ่นมากเท่าไร ยิ่งทำให้คนในท้องถิ่นอยากติดตามรับฟังและรับชม ผลงานของตัวเองมากเท่านั้น หากเป็นเนื้อหาอื่น ๆ และเกี่ยวข้องกับงานหรือหน่วยงานของท้องถิ่น กลุ่ม ตัวอย่างจะให้ความสนใจน้อยกว่าเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง หรือสอดคล้องกับตนเอง เช่น การถ่ายทอดประเพณี แข่งเรือยาว การแสดงลิเก ทางสถานีโทรทัศน์ การ รายงานสถานการณ์บ้านเมืองในท้องถิ่น การนำ เสนอภาพหรือผลงานของผู้นำท้องถิ่น เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับยุคสื่อดิจิทัลจึงควรมีการ เชื่อมโยงระหว่างสื่อมวลชนกับสื่อประเพณี เข้าด้วยกัน ตามแนวทางสื่อคอนเวอร์เจนซ์ (Convergence Media) เพราะจะเป็นโอกาสสำคัญ ที่สื่อใหม่จะเป็นผู้สร้างเนื้อหาที่ทำหน้าที่ในการรักษา

อัตลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น เพิ่มเทคนิคและสีสัน ให้กับเนื้อหารายการให้มีความน่าสนใจครบทุกมิติ เป็นผู้นำในการกำหนดประเด็นทางวัฒนธรรม สร้าง กระแสวัฒนธรรมท้องถิ่น นำเสนอข่าวสารรวดเร็ว สดใหม่

นอกจากนี้ ผู้ผลิตรายการควรเข้าถึง แหล่งข้อมูลในท้องถิ่นให้มากกว่าเดิม หรือเน้นไปที่การ รายงานข่าวในท้องถิ่น ณ สถานที่เกิดเหตุการณ์จริง หรือในขณะที่เกิดเหตุการณ์ขึ้นในชุมชน หรืออาศัย ผู้สื่อข่าวพลเมือง (Civic Journalism) ในการรายงาน และส่งข่าวสดใหม่เข้ามาทางสถานี เพราะที่ผ่านมา นักข่าวในพื้นที่ (Stringer) จะคอยป้อนข่าวและ รายงานเหตุการณ์ให้กับสื่อเอกชนส่วนกลาง ทำให้สื่อ ส่วนกลางได้ข้อมูลไปนำเสนอก่อนและรายงานข่าว ก่อน สทท.11 พิษณุโลก ทั้งที่เหตุการณ์นั้นเกิดในพื้นที่ เช่น รายงานข่าวน้ำท่วมอำเภอบางระกำ จังหวัด พิษณุโลก รายงานสถานการณ์หรือแจ้งการเกิดเหตุ ภัยพิบัติดินถล่มในจังหวัดอุตรดิตถ์ กลับกลายเป็น สถานีโทรทัศน์เอกชนได้ข่าวไปนำเสนอออกอากาศ ก่อน (พนิดา จงสุขสมสกุล, 2556-2557)

3. ผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4

3.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการองค์กร

สำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ได้ดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์ที่กรม ประชาสัมพันธ์ได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาระหว่าง ปี พ.ศ. 2555-2559 และมองเห็นความสำคัญของการปรับตัวและจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาระบบการส่งสัญญาณจากอะนาล็อกสู่ดิจิทัล โดยกรมประชาสัมพันธ์ได้วิเคราะห์สภาพการณ์ท่ามกลาง

สงครามสื่อและสงครามข่าว (Media War and Information War) และอินเทอร์เน็ตที่เข้ามาเป็นช่องทางสื่อสารสำคัญ พบว่า กรมประชาสัมพันธ์ไม่ได้เป็นหน่วยงานหลักด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนระดับประเทศในยุคการหลอมรวมสื่ออีกต่อไป ประกอบกับข้อกำหนดทางกฎหมายพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และการกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 41 มาตรา 43 พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดภารกิจของกรมประชาสัมพันธ์ในเรื่องการบริหารสถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ว่า กรมประชาสัมพันธ์มีคลื่นความถี่อยู่จำนวนมากจำเป็นต้องจัดทำแผนขอใช้คลื่นความถี่ใหม่เพื่อให้ภารกิจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายทั่วประเทศ แต่ก็ยังไม่มีข้อยุติว่าจะได้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ใหม่อย่างไร นอกจากนี้ ยังต้องแข่งขันกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีคลื่นความถี่ในการนำเสนอข่าวสารและแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอย่าง

เข้มข้น ประกอบกับกรมประชาสัมพันธ์ประสบปัญหาทั้งเรื่องงบประมาณและบุคลากร เนื่องจากไม่สามารถหารายได้อื่นนอกจากการจัดสรรงบประมาณ อีกทั้งค่าตอบแทนของบุคลากรต่ำกว่าในภาคเอกชน (กรมประชาสัมพันธ์, สำนักนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์, 2554) คู่แข่งที่เป็นองค์กรสื่อภาคเอกชนมีความคล่องตัวในการหารายได้ มีการบริหารงานที่ทันสมัยกว่า เพราะมีระบบจัดการงบประมาณที่คล่องตัว มีผู้บริหารเพียงชุดเดียวไม่มีการโยกย้ายตำแหน่งผู้บริหาร ทั้งในระดับจังหวัดผู้บริหารไม่ได้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารมวลชนแต่ต้องมาบริหารจัดการองค์กรด้านสื่อสารมวลชน ทำให้ไม่สามารถพัฒนาและปรับปรุงบุคลากรได้ตรงกับความต้องการเปลี่ยนแปลงของสื่อมวลชนในระดับจังหวัดได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงตราสัญลักษณ์ประจำสถานีโทรทัศน์แห่งประเทศไทยที่เป็นประเด็นละเมิดลิขสิทธิ์โลโก้สินค้า สร้างผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ดูภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์ประจำกรมฯ และโลโก้ สทท. 11 (NBT) จากอดีตถึงปัจจุบัน

ที่มา: เว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์ (www.prd.go.th)

ตราสัญลักษณ์ของ สทท. 11 ปัจจุบันถูกเรียกเป็นภาษาชาวบ้านว่า ‘หอยม่วง’ แม้องค์กรมองว่าเป็นสิ่งใหม่ทันสมัย แต่ก็ควรจะสร้างความแตกต่างอย่างชัดเจนด้วยการประชาสัมพันธ์องค์กร เพื่อทำให้ภาพลักษณ์เก่า ๆ ขององค์กรเปลี่ยนไปในมิติที่ทันสมัยขึ้น

3.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร

ปัจจุบันสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานผ่านสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 และสถานีวิทยุกระจายเสียงทุกเครือข่าย จดหมายข่าว แผ่นพับในโอกาสต่าง ๆ กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ กิจกรรมที่ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์ แต่ก็ยังต้องอยู่ใต้เว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์ (www.region4.prd.go.th) ปัจจุบันเว็บไซต์ยังไม่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ประกอบกับการออกแบบและการกำหนดเนื้อหาบนพื้นที่เว็บเพจยังไม่แยกหน้าที่ในการเป็นเว็บเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือเป็นเว็บเพื่อการสื่อสารมวลชน

ทั้งนี้ ในยุคสมัยที่สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต เข้ามาเป็นอุปกรณ์สื่อสารของคนทุกคน สำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ควรปรับปรุงและออกแบบเว็บไซต์ให้ทันสมัย โดยแยกบทบาทในการประชาสัมพันธ์องค์กรออกจากหน้าที่ในการนำเสนอข่าวสาร ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารควรมีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (RSS Feed) การเชื่อมโยงวิดีโอและเสียงบนเว็บไซต์ควรจะเขียนหัวข้อเรื่องให้สามารถค้นเข้าไปในโปรแกรมการค้นหา (Search Engine) ที่ได้รับความนิยม เช่น Google เพื่อให้เกิดการเลือกใช้อ้างอิงของกลุ่มผู้ใช้งาน

ขณะเดียวกันเว็บไซต์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ควรแยกเว็บเพจ (Webpage) ออกมา เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและแหล่งข้อมูลแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างสมาชิกในภูมิภาค นำเสนอประเด็นวาระอย่างวิเคราะห์ หรือเป็นผู้กำหนดประเด็นทางสังคมด้วยภาษาที่ทันสมัย พร้อมกับการแปลออกเป็นภาษาต่างประเทศเพื่อให้เชื่อมโยงกับผู้คนทั่วโลก

การปรับปรุงเว็บไซต์จะทำให้กลายเป็นแหล่งข่าวสารอีกชั้นหนึ่งของสื่อข่าวทั่วโลก เพราะการทำงานของสื่อข่าวในยุคหลอมรวมสื่อ เช่นที่ รัตนวดี นาคนิช (2558: 246) กล่าวว่า เว็บไซต์เป็นแหล่งข่าวให้สื่อข่าวหาข้อมูลรายงานข่าว สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูล และการใช้ Social Media จะทำให้สื่อข่าวใกล้ชิดกับผู้รับสาร อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ง่ายและมีประสิทธิภาพในการตามข่าวด่วนหรือต่อยอดข้อมูลให้มีความถูกต้องและรอบด้านมากขึ้น

หากสามารถแยกหน้าที่ออกจากกันได้แล้ว จะทำให้ผู้รับสารมีความสะดวกและง่าย ดาวน์โหลดผ่านมือถือได้อย่างรวดเร็ว สอดรับกับความพอใจในการใช้งานของผู้รับสารผ่านมือถือหรือแท็บเล็ต นอกจากนี้ ควรทำให้ช่องทางการสื่อสารมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งาน (Interactive Media) ด้วยการมี Fanpage หรือ Page บนสื่อผู้ยิ่งใหญ่ของสื่อสังคม (The Big Four of Social Media) ได้แก่ Facebook, Twitter, Google+ และ YouTube สร้างกลุ่มใน LINE หรือส่งข้อมูล SMS/MMS ผ่านระบบเครือข่าย เช่นข้อความขนาดสั้นที่เป็นเรื่องประกาศจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ประกาศรับสมัครสอบเข้าแข่งขันประกาศจัดงานต่าง ๆ แจ้งประชุมสัมมนา กิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ (Belch and Belch, 2015)

สรุปและอภิปรายผล

พฤติกรรมการใช้สื่อของผู้คนในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงและขึ้นอยู่กับความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ รวมทั้งบทบาททางสังคมและภูมิหลังทางสังคม ซึ่งส่งผลต่อความคิด ความเชื่อ และสัมพันธภาพกับพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้คน ไม่เพียงเท่านั้นระดับการศึกษายังมีผลต่อระดับรายได้ ที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารของผู้รับสารเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่ระดับความสามารถในการแปลความหมาย การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไป ผู้ส่งสารที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมเกิดความตระหนักและระมัดระวังในการเปิดรับและให้ข่าวสารไปยังผู้อื่นมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำหรือไม่มีเลย และผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ระดับใดสื่อมวลชนก็จะต้องตอบสนองด้วยการนำเสนอข้อมูลข่าวสารระดับนั้น สื่อของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 จึงควรเลือกใช้รูปแบบรายการที่ทันสมัยให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงทางความรู้ความคิด และใช้ภาษาที่มีความเป็นสากลมากขึ้น

การเปิดรับชุดข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างกับสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ทั้งในเชิงของการพึ่งพาระหว่างกัน อาทิ การร่วมจัดรายการวิทยุ และการร่วมให้สัมภาษณ์ในรายการโทรทัศน์ หรือการส่งข่าวแจกของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการเข้าร่วมและหรือร่วมจัดกิจกรรมต่าง ๆ มีผลต่อทัศนคติในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 โดยพบว่า ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับ สปช. 4 จะติดตามและให้ความสำคัญกับผลงาน กิจกรรม และเนื้อหาข่าวสารผ่านสื่อของ สปช. 4 มากกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมเลย

โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนที่ปัจจุบันมีพฤติกรรมไม่เปิดรับสื่อวิทยุเลย และเปิดรับชมรายการโทรทัศน์เป็นบางครั้ง ส่วนใหญ่จะติดตามรายการที่ชื่นชอบเฉพาะช่วงเวลาที่ยอดอากาศสด ทั้งนี้ เยาวชนเสนอแนะว่าหากจะให้สื่อมวลชนกลับมามีอิทธิพลกับวัยรุ่นต้องนำเสนอเนื้อหาที่สะท้อนความคิด ความรู้สึกของวัยรุ่นด้วยเนื้อหารายการทันสมัย และควรจะมีการเก็บบันทึกในรูปแบบดิจิทัล นำไปวางไว้บนพื้นที่ของเว็บไซต์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการทางตลาดที่เสริมให้รายการโทรทัศน์ได้รับการติดตามชมได้โดยไม่มีข้อจำกัดเวลาและสถานที่ผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ สามารถเรียกดูย้อนหลังได้ เช่น YouTube, www.sanook.com, www.kapook.com ดังที่ พัทธนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และ ถิรพันธ์ อนุวัชรวิวงศ์ (2541) กล่าวว่า การเกิดขึ้นของบล็อกเกอร์ก็เพราะในสังคมมีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจสำหรับประชาชนแต่สื่อมวลชนไม่นำเสนอ ดังนั้น ข่าวสารที่ประชาชนต้องการหรือสนใจอาจไม่มีโอกาสปรากฏในสื่อมวลชนเลย

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มวัยรุ่นเท่านั้นที่มีการพึ่งพาสื่อใหม่ จากคำถามเพิ่มเติมระหว่าง การสนทนา กลุ่มตัวอย่างทุกคนใช้การสื่อสารผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone) ด้วยเหตุผลเหมือนกัน คือเป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ได้ทั้งรับส่งสัญญาณโทรศัพท์ ชมวิดีโอ เช็ควีเมล เชื่อมต่อเครือข่ายสังคม (Social Network) ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ และการได้เข้าไปอยู่ในสังคมออนไลน์เป็นเสมือนหนึ่งในวิธีการที่ทำให้มีวิถีคิดและมีความรู้ในมิติที่หลากหลาย มากกว่าการเปิดรับสารในระบบสื่อมวลชนเพียงอย่างเดียว ขณะเดียวกันก็สามารถที่จะตรวจสอบข้อมูลและค้นหาข้อมูลที่ต้องการทราบได้อย่างรวดเร็วทันที

จะเห็นได้ว่าสื่อใหม่ทำหน้าที่ในการเสริมย้ำให้เห็นและเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคมเข้าด้วยกัน การติดตามข้อมูลข่าวสาร และใช้ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อการตัดสินใจ เชื่อมข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏผ่านสื่อมวลชนทั่วไปจนสามารถแลกเปลี่ยนส่งต่อ (Share) ไปยังกลุ่มเพื่อนเพื่อการสนทนาและแลกเปลี่ยน พูดคุย ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ผ่อนคลายความเครียด ลดทอนความหดหู่ทางจิตใจด้วยการรับรู้เนื้อหาของเพื่อนที่รู้จัก ฟังเพลง เล่นเกมส์ในเครือข่าย ดูภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ย้อนหลังและอื่น ๆ ที่สามารถเลือกเปิดรับได้ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง อย่างไม่มีข้อจำกัด ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการใช้ระบบการเชื่อมต่อสัญญาณผ่านเครือข่ายต่าง ๆ และมีข้อจำกัดในเรื่องของจุดอับของสัญญาณหรือข้อจำกัดทางด้านเศรษฐกิจที่สามารถบริโภคได้ตามระดับราคาที่เหมาะสม

อย่างไรก็ตาม แม้สื่อใหม่จะเข้ามาแทนที่สื่อมวลชน แต่ความต้องการในการใช้สื่อใหม่ และการเข้าไปอยู่ในกลุ่มเครือข่ายสังคม (Social Network) ไม่ได้มีความแตกต่างไปจากการใช้สื่อมวลชนในยุคที่เฟื่องฟูอย่างมาก นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า สื่อหนังสือพิมพ์ยังคงมีบทบาทในการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 40-80 ปี เพราะคนกลุ่มนี้มีพฤติกรรมเคยชินกับการอ่านหนังสือพิมพ์ และอ่านได้อย่างสบายตาว่าการอ่านผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) บางคนไม่ชอบที่จะรับข้อมูลที่เป็นข้อความขนาดสั้น (SMS/MMS) และไม่อธิบายรายละเอียดของข้อความ ทำให้บางครั้งไม่เข้าใจหรือตีความหมายผิด หรือข้อมูลที่มีขนาดสั้นไปกลับส่งผลให้เกิดความคลุมเครือ มากกว่าที่จะทำให้เกิดความเข้าใจข่าวสาร คนในช่วงอายุดังกล่าวยังแสดงทัศนคติเพิ่มเติมอีกว่า วิทยุและโทรทัศน์

ไม่สามารถลดบทบาทการอ่านหนังสือพิมพ์ของผู้คนได้เลย อย่างไรก็ตาม งานวิจัยหลายชิ้น พบว่าการส่งข้อความขนาดสั้นมีประโยชน์ต่อการนำเสนอเนื้อหาในเวลาวิกฤติ หรือการเตือนการณ์ที่จะเกิดภัยพิบัติขึ้นในช่วงเวลาอันสั้น (พนิดา จงสุขสมสกุล, 2556-2557)

ด้วยเหตุที่เนื้อหารายการที่ดำเนินการโดยสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 มี 2 แบบ คือ แบบที่รับข้อมูลมาจากส่วนกลาง และแบบที่ผลิตเนื้อหาภายในท้องถิ่น โดยทั้งสองแบบมีระดับมาตรฐานในการผลิตรายการแตกต่างกันอย่างมาก จึงควรจะมีการใช้เครือข่ายการสื่อสาร เช่น วิทยุชุมชนและอาสาสมัครให้เป็นประโยชน์ในการเป็นผู้สื่อข่าวประจำชุมชนหรือนักข่าวพลเมือง และการเกิดขึ้นของสื่อในชุมชนชุมชนและคนในชุมชนในฐานะผู้รับสารสามารถสร้างเนื้อหาข่าวสารเองได้ โดยไม่ต้องรอเนื้อหาจากส่วนกลาง (User Generated Content) (Belch and Belch, 2015: 309) อีกทั้งควรนำไปเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดประโยชน์กับส่วนอื่น ๆ ต่อไป เพื่อให้หอกระจายข่าว เสียงตามสาย รับข้อมูลไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานหรือองค์กรในท้องถิ่น กล่าวคือ ควรทำหน้าที่เสมือนเป็น ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร ที่ทุกคนจะสามารถนำเอาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปกระจายต่อไปให้น่าสนใจมากกว่าเดิม

ความเปลี่ยนแปลงทางการสื่อสาร ยิ่งเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาให้ก้าวหน้าทันสมัย ลดระยะทางในการติดต่อสื่อสาร และทำให้สะดวกและเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งภาพ เสียงอย่างสมจริง หรือมากกว่าความเป็นจริง กรมประชาสัมพันธ์ซึ่งมีบทบาทด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐ มีหน้าที่ที่จะต้องเป็นส่วนหนึ่งในการเปลี่ยนผ่านระบบดิจิทัลภายใต้การปฏิบัติการกิจและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง และดำเนิน

การตามแผนยุทธศาสตร์ที่จะมีการเปลี่ยนระบบการรับส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์เป็นระบบดิจิทัลตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พุทธศักราช 2551 ยิ่งทำให้สำนักประชาสัมพันธ์ระดับภูมิภาค ต้องปรับบทบาทหน้าที่ของสื่อตามที่กล่าวมาข้างต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นส่งผลให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในระดับภูมิภาคยังคงทำหน้าที่นำเสนอเนื้อหาไปในทางบวกและเปิดเผย เป็นที่ยอมรับทั่วไปมากเกินไป จนอาจจะละเลยการทำหน้าที่บางประการที่ส่งผลบางอย่างเกิดขึ้นอย่างซ่อนเร้น และเป็นกระบวนการที่ไม่สามารถคาดเดาได้ระหว่างที่มีการสื่อสารกับประชาชนทั่วไป ซึ่ง ไรท์ (Wright, 1960) แสดงให้เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนในด้านที่มองไม่เห็นจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการทำงานของสื่อมวลชน (Functions and Dysfunctions) มีผลต่อจุดมุ่งหมายของการเสนอข่าวสารที่ไม่ได้เป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ แต่ยังทำให้ผู้รับสารตีความหมายข้อมูลข่าวสารไปอีกทาง เนื่องจากผู้รับสารมีอคติในการเลือก หรือสื่อมวลชนไม่ได้ทำหน้าที่ในการเป็นตัวแทนที่เป็นกลางอย่างแท้จริง กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการตีความหมายในทางปฏิบัติแล้วอาจเป็นเพียงรูปแบบหนึ่งของการควบคุมทางสังคม หรือหากอยู่ในรูปแบบของการตีความหมายหรือการประเมินคุณค่า เช่น การทำหน้าที่ของสื่อมวลชนด้านการสืบสวนวัฒนธรรมอาจจะล้มเหลวในยุคสมัยที่เทคโนโลยีการสื่อสารมีหลากหลาย และมีเสรีภาพที่จะเปิดรับวัฒนธรรมจากตะวันตก หรือจากประเทศเกาหลี ญี่ปุ่น ทำให้ท้ายที่สุดความต่อเนื่องในการสร้างความยั่งยืนให้กับวัฒนธรรมท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ งานวิจัยได้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมจากผู้กลุ่ม

ตัวอย่างว่า ควรจะทำให้สถานการณ์ต่าง ๆ เป็นที่เข้าใจง่ายขึ้น โดยการกำหนดแนวโน้มคุณลักษณะความจำเป็นของสื่อมวลชนท่ามกลางสมรภูมิสื่อที่เกิดขึ้นใหม่ในยุคดิจิทัลของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. กรมประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือด้านข้อมูลข่าวสาร และเป็นแหล่งอ้างอิงของสื่อมวลชนแขนงอื่น ๆ ทั้งระดับชาติและท้องถิ่น ในการนำเอาข้อมูลมาผลิตหรือมาดำเนินการต่อ ด้วยคุณลักษณะขององค์กรที่มีความน่าเชื่อถือเช่นนี้จึงกลายเป็นประโยชน์ที่สำคัญของหน่วยงาน เช่น สำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 กรมประชาสัมพันธ์ที่เปิดโอกาสให้มีการประเมินผลการทำงานของสำนักประชาสัมพันธ์ โดยไม่ครอบงำการทำงานเชิงวิชาการและขึ้นนำผลการวิจัย นับเป็นมิติใหม่ของการทำงานเชิงวิชาการ หากสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุง พัฒนาให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้ว สำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 จะเป็นหน่วยงานระดับภูมิภาคหน่วยงานแรกที่สร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กร

2. กรมประชาสัมพันธ์ควรมีการปรับปรุงให้ทันกับโลกของการแข่งขันในการผลิตรายการปัจจุบัน ที่ประเทศไทยมีการเกิดขึ้นของดิจิทัลทีวี สื่อทุกประเภททั้งของรัฐและเอกชนต่างแย่งชิงพื้นที่และเวลาเพื่อผลิตและกำหนดเนื้อหา (Content Provider) ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับข่าวสารผ่านสมาร์ทโฟนมากกว่าสื่อวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ความหลากหลาย ความรวดเร็วและไม่แตกต่างจากเนื้อหาที่ได้รับฟังจากทางสื่อวิทยุและโทรทัศน์จะยิ่งทำให้บทบาทของสื่อแบบเดิมไม่น่าสนใจมากเท่านั้น การสร้างประเด็นข่าวสารให้สอดคล้องกับความต้องการอยากรู้อยากเห็น

ใกล้ตัว เช่น เพื่อน ครอบครัว งาน ท้องถิ่น จะเป็นประโยชน์อย่างมากและคุ้มค่ากับการนำงบประมาณของแผ่นดินมาใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. กรมประชาสัมพันธ์ควรเปิดโอกาสให้สำนักประชาสัมพันธ์ในแต่ละเขตทำหน้าที่ในทุกด้านอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการทำงานด้านวิชาการและวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าของเครื่องมือการสื่อสารอันเป็นงบประมาณที่มาจากภาษีของประชาชน

4. ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากสำนักประชาสัมพันธ์เขตอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบพระคุณสำนักประชาสัมพันธ์เขต 4 ภาคเหนือตอนล่างที่มอบหมายให้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ และอนุญาตให้ตีพิมพ์บทความเผยแพร่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้านการประชาสัมพันธ์ในอนาคต

บรรณานุกรม

- Babbie, Earl. 1999. **The Basics of Social Research**. Belmont, CA: Wadsworth.
- Belch, George E., and Belch, Micheal A. 2015. **Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective**. New York: McGraw Hill Education.
- Cheyjunya, Patchanee, Vivatananukul, Metta, and Anawushsiriwongse, Tiranana. 1998. **Key Concepts in Communication**. 5th ed. Bangkok: Kwaewfang Press. (in Thai).
- พัชนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒน์นุกุล และถิ่นนันท

อนวัชศิริวงศ์. 2541. **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ชั่วฟ้าฟาง.

Jongsuksomsakul, Panida. 2013. "Flood Disaster Management Communication: The Case Study of Thailand and the Philippines." Doctoral dissertation, Department of Journalism and Mass Communication, Thammasat University. (in Thai).

พนิดา จงสุขสมสกุล. 2556. "การจัดการการสื่อสารกรณีอุทกภัยในประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์" วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิตคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Jongsuksomsakul, Panida. 2013-2014 "Disaster Management Communication: The Case Study of Thailand and the Philippines." **BEC Journal** 9, 1: 80-81. (in Thai).

พนิดา จงสุขสมสกุล. 2556-2557. "การสื่อสารเพื่อบริหารจัดการภัยพิบัติกรณีศึกษา น้ำท่วมในประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์." **วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสารมหาวิทยาลัยนเรศวร** 9, 1: 80-81.

Knodel, J. 1993. "The Design and Analysis of Focus Group Studies in Social Science Research." In David. L. Morgan (ed.) **Successful Focus Group: Advancing the State of the Art**, pp. 35-50. Newsbury Park, CA: Sage.

Nakwanit, Rattanawadee. 2015. "Sources Reliability Evaluation: the Beginning of the News Quality." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 35, 1: 241-256. (in Thai).

รัตนวดี นาควนิช. 2558. “การประเมินความน่าเชื่อถือ
ของแหล่งข่าว: จุดเริ่มต้นของคุณภาพข่าว.”
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
35, 1: 241-256.

Swasburi, Oranong, and Komolsevin,
Rosechongporn. 2009. “Communication
Forms of Local Politicians.” **University of
the Thai Chamber of Commerce Journal**
29, 4: 42-52. (in Thai).

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และรชชพร โกมลเสวิน. 2552.
“รูปแบบการสื่อสารของนักการเมืองท้องถิ่น.”
วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
29, 4: 42-52

Thailand. Public Relations Department. Plan and
Policy Division. 2011. **PRD Strategic
toward 2012-2016 Report**. Bangkok:
Plan and Policy Division, Public Relations
Department. (in Thai).

กรมประชาสัมพันธ์. สำนักนโยบายและแผนการ
ประชาสัมพันธ์. 2544. **ยุทธศาสตร์กรม**

ประชาสัมพันธ์ พุทธศักราช 2555-2559.
กรุงเทพมหานคร: สำนักนโยบายและแผนการ
ประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์.

Thailand. Public Relations Department. Technical
Development and Promotion Division.
2013. **A Study of Television Transfer
from Analog to Digital of Public Relation
Department (Plan 2013-2018)**. Bangkok:
Technical Development and Promotion
Division, Public Relations Department.
(in Thai).

กรมประชาสัมพันธ์. สำนักส่งเสริมและพัฒนาเทคนิค.
2556. **รายงานโครงการเปลี่ยนระบบการรับ
ส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์เป็นระบบดิจิทัล
กรมประชาสัมพันธ์ (พ.ศ. 2556-2559).**
กรุงเทพมหานคร: สำนักส่งเสริมและพัฒนา
เทคนิค กรมประชาสัมพันธ์.

Wright, Charles Richard. 1960. “Functional
Analysis and Mass Communication.”
Public Opinion Quarterly 24: 606-620.



Panida Jongsuksomsakul is an assistant professor graduated with a PhD. from Thammasat University, Thailand. She received the Certificate of International English as a Foreign Language from Wollongong University, NSW, Australia. She is currently an instructor in Naresuan University. Her research interests cover communication, international communication, crisis, risk and disaster communication management.