



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล
เพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน”

จัดทำโดย นายวราวุธ ไชยะกุล
รหัส 1037

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 1
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปี 2552
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

**เรื่อง การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล
เพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน”**

จัดทำโดย นายวราวุธ ไชยะกุล
รหัส 1037

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 1

สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปี 2552

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การปฏิรูประบบราชการเป็นผลให้กรมการกงสุลต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการตามไปด้วย เพื่อสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป สภาพแวดล้อมด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว การสื่อสารกับประชาชนผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ อยู่ตลอดเวลา เพราะการสื่อสารทำความเข้าใจที่ถูกต้องกับประชาชนในเรื่องกฎ ระเบียบ ย่อมจะช่วยลดประเด็นปัญหาความไม่พอใจในเรื่องเอกสารลงได้ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ จะเป็นการช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้ประชาชนเห็นว่า กรมการกงสุลตระหนักและใส่ใจที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา และได้ตระหนักถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของภาครัฐที่เน้นการบริการประชาชนมากขึ้น การเผยแพร่ข่าวสารให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้คุณภาพการบริการสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในสภาพการณ์ปัจจุบัน และสิ่งที่สามารถช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ให้มุ่งตรงไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

สื่อสารมวลชน

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จึงเพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลเพื่อสร้างความรู้ เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลเพื่อโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน และเพื่อประเมินผลการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลในมุมมองของประชาชนที่ใช้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่ากลยุทธ์สื่อสารมวลชนที่กรมการกงสุลเลือกใช้เพื่อสร้างความให้แก่ประชาชนนั้นคือ การเผยแพร่ข่าวสารให้ครอบคลุมมากที่สุด หากมีข้อมูลมากเท่าไรยังเป็นผลดีต่อกรมการกงสุล ดังนั้น จึงเลือกใช้สื่อมวลชนในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และจากการใช้สื่อที่หลากหลายนั้นส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นชนบทก็สามารถได้รับข่าวสารได้มากขึ้นผ่านวิทยุชุมชน การเลือกใช้สื่อที่มีความหลากหลายไม่เพียงแต่ส่งผลให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายแล้ว ยังถือว่าเป็นการลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลและประชาชน ทั้งยังทำให้เกิดทัศนคติที่ดีได้เช่นกัน ทำให้เห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นกว่าแต่ก่อน สามารถแก้ไขปัญหามากๆ ที่บอกไว้ว่าประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐได้เท่าที่ควร

จากการศึกษายังพบว่า ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และโน้มน้าวใจ รวมทั้งการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นนั้น ต้องอาศัยสื่อบุคคลที่เรียกว่า ผู้นำความคิดเป็นสื่อกลางในการสื่อสารสอดคล้อง

กับทฤษฎีไหลสองทอดของข่าวสารที่มีหัวใจสำคัญของทฤษฎีของการสื่อสารโดยการถ่ายทอดผ่าน ผู้นำความคิดไปถึงประชาชน การโน้มน้าวใจของกรมการกงสุล จะใช้ในลักษณะเชิญชวนให้ไปใช้บริการ โดยกลยุทธ์ที่ใช้คือยกประโยชน์ขึ้นมาให้ประชาชนผู้รับบริการเห็น การโน้มน้าวใจ ส่วนใหญ่จะแฝงไปพร้อมๆ กับการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งผู้นำความคิดเห็นหรือผู้นำชุมชน มีบทบาทมากที่สุดในการโน้มน้าวใจประชาชนตามชุมชนต่างๆ ต้องอาศัยการสื่อสารผ่านบุคคล เหล่านี้เพื่อให้ได้ผลจากการสื่อสารตามที่ต้องการ

ในการเปิดรับสื่อของกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการของกรมการกงสุลนั้น จะเปิดรับก็ต่อเมื่อ ตนจะได้รับสิ่งที่สามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกับตน และได้รับ ประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้น สอดคล้องกับทฤษฎีเผยแพร่ข่าวสารที่บอกว่ากลุ่มคน จะรับรู้ข่าวสารนั้นๆ ก็ต่อเมื่อเห็นว่ามีประโยชน์หรือมีคุณค่ากับตน หรือเมื่อข่าวสาร/ข่าวใหม่ๆ นั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการหรือมีผลกระทบต่อความรู้สึกของคนจำนวนมากหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง มักจะแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว และเหตุการณ์เรื่องใดจะมีมูลค่าข่าวหรือไม่ มักขึ้นอยู่กับการใช้ ประโยชน์และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสารแต่ละคนเป็นสำคัญ กล่าวคือ การแพร่กระจาย ข่าวสารจะได้รับความน่าสนใจมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และการตระหนักของผู้รับสาร โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ เป็นสารประเภทใดและมีผลต่อผู้รับสารอย่างไร

การประชาสัมพันธ์ใช้สื่ออย่างครบถ้วนทุกๆ ด้าน ทำให้ง่ายต่อการค้นหา ก็สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นได้เช่นกัน การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อการพัฒนาให้เหมาะสม จะทำให้ จัดสื่อได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดระบบให้มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดการ สื่อสารสองทาง อันจะนำไปสู่การร่วมคิด ร่วมทำ และพัฒนามากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา การนำสื่อสารมวลชนมาใช้ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยในการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมการกงสุลเป็นการขยายโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ได้ตรงจุดมากขึ้น ทั้งสังคมเมืองและสังคมชนบทต่างก็ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง นอกจากนี้แล้ว ผลการศึกษายังพบว่าสื่อแต่ละประเภทจะมีข้อดีและข้อจำกัดในการเผยแพร่ข่าวสาร ดังนั้นจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม โดยเน้นที่กลุ่มผู้รับสารเป็นหลัก และการที่จะแพร่กระจาย ข่าวสารให้ได้มากที่สุดจึงต้องเลือกใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วยในการกระจายข่าวสาร ซึ่งผ การศึกษานับสนับสนุนกับแนวคิดการแพร่กระจายข่าวสารและเหตุการณ์สำคัญที่ว่า สื่อสามารถ กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และคนส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อแทบทั้งสิ้น และยัง สอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายข่าวสารที่กล่าวไว้ว่า เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นแ ต้องการเผยแพร่จะต้องใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วย เพราะสื่อสารมวลชนมีความสามารถในการ

แพร่กระจายข่าวสารและข้อมูลได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุม และความสามารถของแต่ละสื่อยังสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดด้วยเช่นกัน

รายงานการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือ ควรหันมาให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของกรมการกงสุลรวมถึงนโยบายงานประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเหมาะสมในเชิงรุกเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมมีความชัดเจนเพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะเชิงบริหาร อาทิ ควรมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ ศึกษากลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อที่จะได้เลือกใช้สื่อให้ที่เหมาะสม และแบ่งเป็นสัดส่วน เพื่อที่จะได้ตรงตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ขยายช่องทางในการใช้สื่อให้มากขึ้น ขยายความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานต่างๆ กำหนดงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลเพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” ฉบับนี้ พยายามศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนที่มารับบริการด้านต่าง ๆ ที่กรมการกงสุล เพื่อนำมาศึกษากลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล พร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ

การศึกษานี้ ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี ผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ดังนี้ นายธีรกุล นิยม อธิบดีกรมการกงสุล นายสมชาย เกาเจริญ รองอธิบดีกรมการกงสุล ที่ให้สัมภาษณ์ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล รวมถึงข้าราชการผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของกรมการกงสุล ขอขอบคุณคณะอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน ได้แก่ ดร. อนุสนธิ์ ชินวรรโณ อธิบดีกรมองค์ก ระหว่างประเทศ เอกอัครราชทูตสุจิตรา หิรัญพฤษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้และคำแนะนำที่มีคุณค่าในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้อำนวยการสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้จัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) รุ่นที่ 1 ประจำปี 2552 ขึ้นจนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดียิ่ง

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดทฤษฎี	4
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีการศึกษาวิจัย	17
3.1 วิธีการศึกษา	17
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	17
3.3 วิธีและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.4 วิธีการวิเคราะห์และประมวลผล	19
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	20
4.1 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของกรมการกงสุล	20
4.2 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อโน้มน้าวใจประชาชนให้มีทัศนคติที่ดีต่อกรมการกงสุล	33
4.3 ประเมินผลกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชน	37
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	40
5.1 สรุปผลการศึกษา	40
5.2 ข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	48
ประวัติผู้เขียน	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา หน่วยงานราชการได้เริ่มการปฏิรูประบบราชการโดยการพัฒนาระบบการบริการให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งยังมุ่งเน้นที่จะให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งภายหลังการปฏิรูประบบราชการทำให้หน่วยงานหน่วยงานได้เริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารและดำเนินงานให้ทันสมัย และเผยแพร่ข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการ ซึ่งผลของการปฏิรูปดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นตามไปด้วย

กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการต่างประเทศในการให้ความช่วยเหลือดูแลคนไทยและแรงงานไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนไทยทั้งในประเทศและนอกประเทศ และกระจ่ายงานการบริการด้านกงสุล ไม่ว่าจะเป็นงานกงสุลหนังสือเดินทาง งานสัญชาตินิติกรณ (การรับรองเอกสาร) งานคุ้มครองผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ งานการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร เป็นต้น ไปทุกภูมิภาคด้วยนวัตกรรม เพื่อตอบสนองแก่ประชาชนตามนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน”

กรมการกงสุลซึ่งมีการบริการประชาชนเป็นเป้าหมายหลัก จึงเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น มีการนำระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Passport – E-passport) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมาให้บริการแก่ประชาชนและยังเป็นการสนองตอบนโยบายรัฐบาล e-government ที่เป็นขบวนการปฏิรูประบบการบริหาร บริการ และกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงาน ขยายเพิ่มสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในต่างจังหวัด มีการปรับปรุงระบบและขั้นตอนการให้บริการประชาชน ปรับปรุงข้อมูล ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ให้สะดวกรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการพัฒนาระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ งานรับรองเอกสารปรับปรุงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนให้ทันสมัย ถูกต้อง เพื่อมุ่งที่จะบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ปัญหาที่ประสบคือ ประชาชนที่มาใช้บริการ

ที่กรมการกงสุลไม่ทราบข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพียงพอ ขาดความชัดเจน ซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดปัญหาในการยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง ขอรับรองเอกสาร เช่น ไม่ทราบว่าการปรับเปลี่ยนรูปแบบหนังสือเดินทางจากแบบเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ การยกเลิกต่ออายุหนังสือเดินทาง เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอรับรองเอกสารไม่ครบถ้วน การแจ้งย้ายที่ทำการสำนักงานหนังสือเดินทาง กำหนดการของหน่วยหนังสือเดินทางสัญจรที่ออกไปให้บริการทำหนังสือเดินทางตามจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ และสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนผู้รับบริการเป็นการสื่อสารทางเดียว (one way communication) ข้อมูลไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึงครบถ้วนทุกมิติ การบริหารจัดการรูปแบบการประชาสัมพันธ์ วิธีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขาดการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ขาดความทันสมัย ขาดการใช้สื่อมวลชนเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลยังไม่มีบรรลุเป้าหมาย จึงเห็นได้ว่าที่ผ่านมาประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับงานและขอบข่ายการบริการของกรมการกงสุลไม่ครบถ้วน ส่วนใหญ่จะทราบแต่เพียงว่าเป็นหน่วยงานสำหรับทำหนังสือเดินทางหรือต่ออายุหนังสือเดินทางเท่านั้น

การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของกรมการกงสุลให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลงานด้านกงสุลของกรมการกงสุล ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ และเว็บไซต์กรมการกงสุล ดังนั้น กรมการกงสุลจึงจำเป็นต้องหามาตรการวิธีการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อเพิ่ม/พัฒนาการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 ศึกษาการบริหารการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลในปัจจุบัน สภาพปัญหา และอุปสรรค

1.2.2 กำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนใด ศึกษาถึงแนวทางการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของกรมการกงสุล และเพื่อโน้มน้าวใจในการใช้บริการของกรมการกงสุลและสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน

1.2.3 เพื่อประเมินผลการใช้สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลในมุมมองของประชาชนที่ใช้บริการ

1.2.4 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคในการบริหารงานสื่อสารมวลชนในงานของกรมการกงสุล

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนา การประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล

1.3.2 กำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนโดยการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนผู้รับบริการอย่างทั่วถึงรอบด้าน

1.3.3 ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจมีรูปแบบที่น่าสนใจ ทันสมัย ครอบคลุมทุกมิติ สามารถ เข้าถึงประชาชนผู้รับบริการได้

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชน เพื่อพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของ กรมการกงสุล เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมการกงสุล

1.4.2 ได้ทราบถึงปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคในการบริหารงานสื่อสารมวลชนใน งานของกรมการกงสุล

1.4.3 เพื่อเป็นการนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนา งานประชาสัมพันธ์เชิงรุกของกรมการกงสุลในอนาคตต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลเพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” เป็นการปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งจะปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลเพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” โดยใช้สื่อสารมวลชน มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่นำมาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

- ทฤษฎีเผยแพร่นวัตกรรม
- แนวคิดการแพร่กระจายข่าวสารเหตุการณ์สำคัญ
- ทฤษฎีไหลสองทอดของข่าวสาร
- การบริหารราชการที่ดี แนวทางสำหรับราชการไทยยุคใหม่

2.1 แนวคิดทฤษฎี

2.1.1 ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม

การเผยแพร่ของนวัตกรรม เป็นกระบวนการแพร่กระจายของข่าวสารที่เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ (สิ่งของ ความรู้ ความคิด แนวทางปฏิบัติ อาจรวมไปถึงสินค้าและบริการใหม่ๆ) เข้าสู่สังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อให้เกิดการรับรู้ สนใจ ยอมรับ และนำไปใช้

เอฟเวอเรต เอ็ม. โรเจอร์ส ผู้คิดค้นและแต่งตำรา Diffusion of Innovations ได้นิยามการแพร่กระจายว่าเป็นกระบวนการที่ใช้นวัตกรรมเป็นสื่อที่มีช่องทางการสื่อสารที่แน่นอนผ่านไปยังสมาชิกของสังคม โดยนวัตกรรมหมายถึง แนวความคิดใหม่ วิธีการ หรือเครื่องมือใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นและความสามารถในการใช้สื่อเปรียบได้กับนวัตกรรมอย่างหนึ่งเพราะเป็นการสร้างแนวความคิดใหม่ให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้อยู่ โดยแบ่งระยะของกระบวนการเผยแพร่ นวัตกรรมออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

¹ พิระ จิร โสภณ :2548:175

1. **ชั้นความรู้ (Knowledge)** คือขั้นรับทราบ เป็นขั้นตอนการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ โดยในขั้นตอนนี้สื่อมวลชนจะมีบทบาทสำคัญในการแพร่ข่าวสารความรู้ได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว อีกทั้งยังมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่ออื่นๆ

2. **ชั้นการโน้มน้าวใจ (Persuasion)** คือการสร้างทัศนคติหรือเปลี่ยนทัศนคติให้นำไปสู่การยอมรับ โดยในขั้นนี้สื่อบุคคลหรือผู้นำความคิดเห็นจะมีบทบาทสำคัญในการโน้มน้าวใจ

3. **ชั้นการตัดสินใจ (Decision)** ในขั้นนี้จะเริ่มด้วยการประเมิน (evaluation) และการทดลอง (trial) เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ โดยในขั้นนี้สื่อบุคคลจะมีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะบุคคลที่มีความคล้ายคลึงกัน (homophily) ในด้านของสังคม วัฒนธรรม ฯลฯ เพื่อการสื่อสารนั้นจะประสบผลสำเร็จ และลดอุปสรรคในเรื่องของความเชื่อใจและความเข้าใจร่วมกัน

4. **ชั้นการนำไปใช้ (Implementation)** หรือการรับมาใช้ (Adoption) มีลักษณะคล้ายกับขั้นของการตัดสินใจที่สื่อบุคคลจะมีบทบาทเป็นผู้แนะนำเพื่อให้มีการนำไปใช้อย่างถูกต้อง แต่สื่อมวลชนหรือสื่อเฉพาะกิจ (specialize media) บางอย่างก็สามารถใช้ควบคู่กันไป ในขั้นตอนนี้ เช่น คู่มือ แผ่นพับ หรือเอกสารที่บอกคำแนะนำ

5. **ชั้นการยืนยัน (Confirmation)** ขั้นนี้คือการสื่อสารเพื่อตอบย้ำถึงการตัดสินใจยอมรับและนำไปใช้ โดยสื่อมวลชนจะมีบทบาทอย่างพอสมควรในการเสนอข่าวสาร

ในการเผยแพร่ข่าวสารถือว่าเป็นการสื่อสารแบบพิเศษอย่างหนึ่งที่แตกต่างจากการสื่อสารแบบอื่นๆ คือ การเผยแพร่ข่าวสารนั้นเพื่อเผยแพร่ความคิดใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่ๆ และแนวความคิดที่สำคัญที่สุดของการเผยแพร่ข่าวสารคือการสื่อสาร ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ โดยการสื่อสารที่ใช้สำหรับเผยแพร่ข่าวสารมีอยู่ 2 ชนิด คือ สื่อมวลชนและสื่อบุคคล ซึ่งพบว่าการที่จะให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้สื่อเพื่อการแพร่กระจายข่าวสาร คือการใช้สื่อผสมระหว่างสื่อมวลชนกับสื่อบุคคล

องค์ประกอบของการเผยแพร่ข่าวสาร

1. **นวัตกรรม** คือ สิ่งใหม่ แนวความคิดใหม่ หรือข่าวสาร การบริการใหม่ๆ ที่ต้องเผยแพร่ออกไป

2. **สื่อหรือช่องทางที่จะเผยแพร่ข่าวสารเพื่อให้ไปถึงผู้รับ อันได้แก่**

2.1 สื่อมวลชน (Mass Media)

คือ สื่อที่สามารถใช้เผยแพร่ข่าวสารไปยังผู้รับ ซึ่งเป็นประชาชนจำนวนมาก ได้แก่ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นต้น

สื่อมวลชนเป็นสื่อที่มีบทบาทและความสำคัญยิ่งในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพราะโดยลักษณะของสื่อมวลชนนั้น เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนเป้าหมายได้อย่างกว้างขวาง

และมีความรวดเร็ว อีกทั้งยังมีความน่าเชื่อถือในความคิดของผู้รับสารอีกด้วย ดังนั้น สถาบันองค์กร จึงนิยมใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ สถาบัน องค์กร หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มักจะใช้สื่อมวลชนในการทำการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากสื่อมวลชนนับเป็นหนทางที่ดีที่สุดในการเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่างๆ ขององค์กรไปในวงกว้าง ซึ่งการตัดสินใจในการเลือกใช้สื่อแต่ละประเภทนั้น ก็ขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรที่จะเป็นผู้พิจารณาเลือกใช้สื่ออย่างไรให้เหมาะสมกับเนื้อหาของข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่

2.2 สื่อบุคคล

สื่อบุคคลนับเป็นเครื่องมือการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่ใช้สะดวก รวดเร็ว และประหยัด สื่อบุคคลจะใช้คำพูดในการสื่อสาร ซึ่งการพูดในแง่ประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นการพูดที่จะสร้างความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนเป้าหมายได้ ความรู้ที่ถูกต้องในสิ่งหนึ่ง สิ่งใดที่ผู้ทำการประชาสัมพันธ์ประสงค์ (to inform) และรวมทั้งการชี้ชวนหรือโน้มน้าวใจให้ประชาชนปฏิบัติตาม (to persuade)

การสื่อสารที่ใช้บุคคลเป็นผู้ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารโดยวิธีการเห็นหน้าค่าตา และมีลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบสองทางและให้ปฏิกิริยาโต้ตอบเร็วว่า สื่อสารมวลชน และหากกรณีที่ได้รับสารไม่เข้าใจสารก็สามารถซักถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ถือเป็นการสื่อสารที่แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ที่ใช้การสื่อสารแบบนี้จะต้องมีการเชื่อถือซึ่งกันและกัน กล่าวได้ว่า ในขณะที่ใช้คำพูดเป็นเครื่องมือในการสื่อสารต้องอาศัยบุคคลเป็นผู้ส่งสาร ตามหลักการติดต่อสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารหรือแหล่งข่าวมีความสำคัญต่อการสร้างผลสำเร็จในการสื่อสาร เพราะถือว่าเป็นส่วนที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือ ความเข้าใจ ความประทับใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรนอกจากนี้แล้วสื่อบุคคลยังสามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

สำหรับประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลนั้นเห็นได้ว่า สื่อมวลชนจะมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อบุคคลในการให้ข่าวสารแก่คนจำนวนมาก เพื่อก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้อง ส่วนสื่อบุคคลนั้นจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในด้านการชักจูงหรือโน้มน้าวใจให้บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องนั้น ๆ ตามแนวทางที่มุ่งหวัง

3. ระยะเวลา คือช่วงเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรม

4. สมาชิกของสังคมที่เป็นผู้รับ

กระบวนการเผยแพร่ข่าวสารทำให้เกิดการยอมรับทั้ง 5 ขั้นตอน อาจเกิดไม่ครบทุกขั้นตอนในการศึกษาเกี่ยวกับ การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล เนื่องมาจากการใช้สื่อของกรมการกงสุลมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจของกรมฯ ข่าวสารข้อมูลต่างๆ เชิญชวนให้ทำหนังสือเดินทางเมื่อมีกิจกรรมหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปตามจังหวัดต่างๆ สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้น อีกทั้งลักษณะงานของกรมการกงสุลเป็นงานบริการของภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการบริการที่ดีแก่ประชาชนเป็นหลัก มากกว่าการสร้างผลกำไร หรือ ขอดขายให้กับองค์กรเหมือนเอกชน

การนำทฤษฎีการเผยแพร่ข่าวสารมาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ จะเน้นที่การใช้สื่อสารมวลชนในการสร้างการรับรู้และโน้มน้าวใจเป็นหลัก

2.1.2 แนวคิดการแพร่กระจายข่าวสารเหตุการณ์สำคัญ

การแพร่กระจายข่าวสารหรือเหตุการณ์สำคัญจากสื่อมวลชนไปยังกลุ่มผู้รับสาร มีลักษณะดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงช่องทางการรับรู้สารของผู้รับสารเกี่ยวกับข่าวสำคัญ
2. คนส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชนโดยตรงมากกว่าสื่ออื่นๆ
3. ข่าวที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งหรือมีผลกระทบความรู้สึกรู้สึกของคนจำนวนมากหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง มักจะแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว และเหตุการณ์เรื่องใดจะมีมูลค่าข่าวหรือไม่ มักขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสารแต่ละคนเป็น กล่าวคือ การแพร่กระจายข่าวสารจะได้รับความน่าสนใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และการตระหนักรู้ของผู้รับสาร โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ เป็นสารประเภทใดและมีผลต่อผู้รับอย่างไร²

กลยุทธ์ที่ใช้ในการแพร่กระจายข่าวสารนั้นแบ่งได้ ดังนี้

- มีความต่อเนื่อง
- การเข้าถึงผู้รับสาร
- มุ่งส่งสารไปจุดใดจุดหนึ่ง
- ส่งสารนั้นเป็นระลอก มีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับสารตื่นตัวกับสารนั้น

หลักสำคัญของแนวคิดนี้คือ สื่อมีส่วนในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนเป็นอย่างมาก ดังนั้น การกระจายข่าวสารหรือเหตุการณ์สำคัญจะต้องมีการศึกษาถึงอิทธิพลของสื่อ สื่อแต่ละ

² พิระ จิรโสภณ :2548: 176-177

ประเภทมีลักษณะอย่างไร การสื่อสารแบบใดเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยระบบการสื่อสารที่ดีควรจะมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและข้อมูลชัดเจน รวมไปถึงเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมเพื่อที่จะส่งข้อมูลข่าวสารนั้นๆ สู่กลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดและมีความต่อเนื่อง

อิทธิพลของสื่อสารมวลชน

ปัจจุบันในชีวิตประจำวันของเรามักจะเกี่ยวข้องกับสื่อสารมวลชนอยู่ตลอด ทุกคนมักเกิดรับข่าวสาร ความบันเทิง จากสื่อแทบทั้งสิ้น สื่อมวลชนมีความสามารถในการกระจายข่าวได้อย่างกว้างขวางไปสู่ประชาชนจำนวนมากแทบทุกเพศ ทุกวัย และทุกฐานะอาชีพ ฯลฯ ลักษณะเช่นนี้จึงทำให้สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดประชาชนอย่างกว้างขวาง และสื่อมวลชนยังมีอิทธิพลชักจูงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ ความเชื่อ พฤติกรรม และแบบแผนการดำรงชีพในสังคม โดยสามารถสรุปอิทธิพลของสื่อมวลชนในด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. อิทธิพลทางด้านทัศนคติและค่านิยม สื่อมวลชนมีอิทธิพลในการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ รวมถึงการเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นไปตามประสงค์ของผู้ส่งสารได้ หากสื่อมวลชนทำหน้าที่อย่างน่าเชื่อถือด้วยแล้วก็จะสร้างสรรค์ได้มาก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีการนำสื่อมวลชนในการปลูกฝังหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติบางประการของประชาชน
2. อิทธิพลทางด้านอารมณ์ นอกเหนือจากอิทธิพลที่มีต่อทัศนคติ ค่านิยม หรือความรู้สึกนึกคิดแล้ว สื่อมวลชนยังมีอิทธิพลต่อการเร้าอารมณ์ของผู้รับสารได้เป็นอย่างดี
3. อิทธิพลทางด้านศีลธรรม สื่อมวลชนสามารถใช้คุณธรรมหรือศีลธรรมให้กับมวลชนได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถจุดดิ่งทำลายศีลธรรมให้เสื่อมไปจากจิตใจของมวลชนได้ ฉะนั้น สื่อมวลชนที่มีจริยธรรมหรือจรรยาบรรณจะสามารถทำหน้าที่ในการยกระดับจิตใจของมวลชนให้สูงขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามสื่อมวลชนที่ปราศจากความรับผิดชอบ อสังคมหรือไร้จริยธรรม ก็สามารถนำเสนอสิ่งที่เป็นพิษภัยต่อจิตใจและศีลธรรมอันดีงามของประชาชนได้เช่นกัน
4. อิทธิพลทางด้านสติปัญญาความรู้ หน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของสื่อมวลชนทั้งหลายก็คือการให้การศึกษาหรือความรู้แก่ประชาชน ก่อให้เกิดความเฉลียวฉลาดและมีสติปัญญา หรือมีวิทยาการความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีพและอยู่ร่วมกันในสังคม
5. อิทธิพลด้านพฤติกรรม สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของประชาชนน้อย ประชาชนมักชอบมีพฤติกรรมเลียนแบบพฤติกรรมที่ปรากฏในสื่อมวลชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กหรือเยาวชน ซึ่งพฤติกรรมเลียนแบบนี้มีทั้งด้านบวกและลบ

กล่าวโดยสรุปคือ เนื่องจากการสื่อสารมวลชนเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีบทบาทอย่างสำคัญในสภาพสังคมปัจจุบัน และเป็นการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาเดียวกัน

การได้ทราบถึงลักษณะ หน้าที ระบบ และอิทธิพลของการสื่อสารมวลชน และสถาบันสื่อมวลชน จะช่วยให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับมวลชน

หลักการเลือกใช้สื่อ

ในการติดต่อสื่อสารเพื่อเผยแพร่บอกกล่าวหรือกระจายข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานไปยังประชาชนไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จำเป็นต้องใช้สื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดให้ประชาชน เกิดความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงการโน้มน้าวใจ ในเรื่องราวเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ กิจกรรม และการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนความรู้อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชน กลุ่มต่างๆ ได้รู้และเข้าใจ เพื่อที่จะสร้างศรัทธา ความนิยม และยังเป็นการขอความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ จากประชาชนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ถ้างานประชาสัมพันธ์ขาดการติดต่อสื่อสารหรือสื่อที่ใช้เผยแพร่ข่าวสารแล้ว ก็ไม่สามารถดำเนินการลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

สื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความสำเร็จหรือล้มเหลว ของงานประชาสัมพันธ์ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเลือกใช้เครื่องมือและสื่อที่เหมาะสม เพื่อที่จะให้การ ดำเนินการนั้นเกิดประสิทธิภาพ และสามารถเข้าถึงประชาชนที่เกี่ยวข้องกลุ่มต่างๆ ได้ตรงตาม เป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นมวลชนที่กระจัดกระจาย หรือชุมชนในท้องถิ่นต่างๆ เป็นต้น

การเลือกใช้สื่อแทบทุกประเภทก็เพื่อให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะแตกต่างกัน นอกจากนี้ข้อดีและข้อจำกัดของสื่อแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน และความสามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายได้ก็มีแตกต่างกันออกไปด้วย ดังนี้

สื่อวิทยุ

ข้อดี

วิทยุสามารถแพร่กระจายรัศมีครอบคลุมได้กว้าง แม้ว่าจะห่างไกลความเจริญ มีความรวดเร็วมาก สามารถรายงานข่าวสารหรือข่าวด่วนได้ทันที มีผลทางด้านจิตวิทยาสูง ไร้ อารมณ์หรืออุ้งใจได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือมากในความคิดของประชาชน สามารถเข้าถึงประชาชน ได้ทุกระดับชั้น ประชาชนไม่รู้หนังสือก็รับฟังได้ มีความใกล้ชิดกับผู้ฟังมากผู้ฟังสามารถนำวิทยุ ติดตามตัวไปฟังได้ตลอด

ข้อเสีย

วิทยุไม่สามารถเสนอรายละเอียดได้มาก ๆ เหมือนหนังสือพิมพ์ ช่วงเวลานับว่า ความสำคัญมาก หากจัดช่วงเวลาไม่เหมาะสมจะใช้ประโยชน์จากวิทยุได้น้อย ดังนั้น การเลือก ช่วงเวลาที่เหมาะสมจะจับกลุ่มผู้ฟังได้มาก แต่ไม่สามารถกลับมาทวนฟังได้ ไม่สามารถถ่ายภาพ เหตุการณ์เสริมความเข้าใจได้

สื่อโทรทัศน์

ข้อดี

มีลักษณะคล้ายสื่อมวลชน 3 ประเภทรวมกันคือ วิทย์ หนังสือพิมพ์ และภาพยนตร์ จึงสร้างความสนใจได้มาก ให้ความเข้าใจและความประทับใจได้ดี มีความรวดเร็วสูง เชื่อถือได้ สามารถถ่ายทอดเหตุการณ์สดในเวลานั้นได้ ใช้อบรมชี้แจงรายละเอียดบางประการที่ยากแก่ความเข้าใจได้ดี สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ไม่รู้หนังสือได้

ข้อเสีย

มีราคาแพง ข้อมูลที่นำเสนอไม่มีความคงทนถาวรใช้ได้เฉพาะเนื้อที่หรือสถานที่ที่มีคลื่นส่งไปถึง มีช่วงระยะเวลาออกอากาศจำกัด

หนังสือพิมพ์

ข้อดี

มีความคงทนถาวรมากกว่าสื่อมวลชนอื่น ๆ ผู้อ่านสามารถย้อนกลับมาอ่านและเก็บไว้เป็นหลักฐานได้ มีราคาจำหน่ายที่ไม่แพง ประชาชนจึงซื้อมาอ่านกันได้มาก เสนอเรื่องราวข่าวสารได้หลายประเภท จึงสามารถเข้าถึงประชาชนได้หลายกลุ่มหลายอาชีพ สามารถเสนอข่าวให้รายละเอียดครั้งละมาก ๆ ได้ทุกวันสม่ำเสมอ มีภาพถ่ายประกอบดึงดูดความสนใจ ช่วยสร้างความเข้าใจได้

ข้อเสีย

ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนที่ไม่รู้หนังสือได้ หรือประชาชนที่อยู่ในเขตทุรกันดาร มีช่วงอายุที่สั้นอ่านเพียงครั้งเดียวแล้วก็ผ่านไป ผู้อ่านจะอ่านเพียงบางเรื่องบางคอลัมน์ จึงไม่อาจเชื่อมั่นได้ว่าข่าวสารที่เผยแพร่ถึงประชาชน

วารสาร คู่มือ แผ่นพับ

ข้อดี

เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตามความประสงค์ที่ต้องการได้ สร้างความสนใจและดึงดูดความสนใจได้ดี มีผลช่วยย้าเตือนความทรงจำ และมีเนื้อหาที่มากพอที่จะชี้แจงรายละเอียดให้สมบูรณ์ มีความสูญเสียต่ำในการเผยแพร่บ่อยมาก เพราะผู้รับได้รับการเลือกมาเป็นอย่างดีจึงส่งไปให้ มีความยืดหยุ่นสูง เพราะเปลี่ยนแปลงเนื้อหาและรูปเล่มไปตามความต้องการและงบประมาณได้ เสียค่าใช้จ่ายในการจัดส่งต่ำ

ข้อเสีย

มีแนวโน้มที่จะยกเลิกได้ง่าย หากขาดงบประมาณหรือบุคลากรก็ไม่สามารถจัดทำ

ได้ หากไม่สามารถตอบสนองนโยบายหรือความต้องการได้ก็จะไร้ประโยชน์ทันที หากวารสารคู่มือ แผ่นพับนั้น ขาดวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด หรือขาดเนื้อหาที่น่าสนใจจะไม่สามารถได้รับความสนใจจากประชาชน

อินเทอร์เน็ต

ข้อดี

- ค้นคว้าข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ เช่น งานวิจัย บทความในหนังสือพิมพ์ ความก้าวหน้าทางการแพทย์ ฯลฯ ได้จากแหล่งข้อมูลทั่วโลก เช่น ห้องสมุด สถาบันการศึกษา และสถาบันวิจัย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทางและสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

- ติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วจากการรายงานข่าวของสำนักข่าวต่างๆ อยู่ รวมทั้งอ่านบทความเรื่องราวที่ลงในนิตยสารหรือวารสารต่างๆ ได้ฟรี โดยมีทั้งข้อความและภาพประกอบ

- รับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเงินค่าตราไปรษณียากร ถึงแม้จะเป็นการส่งข้อความไปต่างประเทศก็ไม่ต้องเสียเงินเพิ่มขึ้นเหมือนการส่งจดหมาย การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นนอกจากจะส่งข้อความตัวอักษรแบบจดหมายธรรมดาแล้ว ยังสามารถส่งแฟ้มภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงพร้อมกันไปได้ด้วย

- สนทนากับผู้อื่นที่อยู่ห่างไกลได้ทั้งในลักษณะการพิมพ์ข้อความและเสียง
- ถ่ายโอนแฟ้มข้อความ ภาพ และเสียงจากที่อื่นๆ รวมทั้งโปรแกรมต่างๆ ได้จากแหล่งที่มีผู้ให้บริการ

- คิดประกาศข้อความที่ต้องการให้ผู้อื่นทราบได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสีย

อินเทอร์เน็ตเป็นข่ายงานขนาดใหญ่ที่ไม่มีใครเป็นเจ้าของ ทุกคนจึงสามารถสร้างเว็บไซต์หรือคิดประกาศข้อความได้ทุกเรื่อง บางครั้งข้อความนั้นอาจจะเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับการรับรอง จึงเป็นวิจรรย์ญาณของผู้อ่านที่จะต้องไตร่ตรองข้อความที่อ่านนั้นด้วยว่าควรจะเชื่อถือได้หรือไม่

สื่อมวลชนสัมพันธ์

ในการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร นอกจากจะต้องวางแผนเพื่อเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงความจำเป็นอีกอย่างคือ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้เรียกว่า สื่อมวลชนสัมพันธ์ (Press Relations) ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของการประชาสัมพันธ์ องค์การต่างๆ ต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่

สื่อมวลชน การประชาสัมพันธ์จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ถ้าสื่อมวลชนไม่ให้ความสนใจหรือไม่เผยแพร่เรื่องราวต่าง ๆ ให้

สื่อมวลชนสัมพันธ์ เป็นวิธีการอย่างหนึ่งของงานประชาสัมพันธ์ ที่มุ่งหวังจะอาศัยสื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่หรือกระจายข่าวสารขององค์การสถาบัน ไปสู่ประชาชาติ โดยที่องค์การสถาบันนั้นไม่ต้องจ่ายเงินค่าเวลาหรือซื้อเนื้อที่โฆษณาในหน้าหนังสือพิมพ์หรือว่าจ้างให้ลงให้แต่ประการใดทั้งสิ้น เพราะถ้าหากต้องจ่ายเงินค่าเวลาหรือเนื้อที่ดังกล่าวแล้วก็จะกลายเป็นการซื้อเนื้อที่หรือเวลาเพื่อแจ้งความหรือโฆษณาไปทันที ดังนั้น องค์การจะต้องคอยบริการอำนวยความสะดวกให้แก่สื่อมวลชนต่างๆ ในการจัดส่งข่าวสารนั้นๆ ไปให้ เป็นการถ้อยที่ถ้อยอาศัยกันอยู่ในตัว หรือในบางกรณีก็อาจจะต้องเชิญสื่อมวลชนมาทำข่าวนั้นๆ ด้วย

ดังนั้น ในการสร้างสื่อมวลชนสัมพันธ์จะมีวัตถุประสงค์หลักคือ ภาวความสัมพันธ์อันดีกับบรรดาสื่อมวลชน เพราะองค์การต้องอาศัยสื่อมวลชนเหล่านั้นเพื่อเป็นสื่อกลางในการช่วยเผยแพร่ กระจายข่าวสาร ไปสู่วงกว้าง เพราะสื่อมวลชนเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี และเป็นสื่อที่มีบทบาทและมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน

การนำแนวคิดนี้มาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้เพื่อชี้ให้เห็นว่า การกระจายข่าวสารจำเป็นที่จะต้องใช้สื่อมวลชนเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน เพื่อที่จะได้กระจายข่าวสารหรือเหตุการณ์สำคัญที่ต้องการจะสื่อสารได้อย่างทั่วถึง เมื่อนำทฤษฎีการแพร่กระจายข่าวสารเหตุการณ์สำคัญมาเป็นกรอบ เพื่อที่จะอธิบายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการปฏิรูประบบราชการ ส่งผลให้การเผยแพร่ข่าวสารของกรมการกงสุลเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยจะเน้นที่การกระจายข่าวสารเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างไรเพื่อจะตรงตามวัตถุประสงค์ มีความทันสมัย การเลือกใช้สื่อแต่ละประเภทเพื่อการกระจายข่าวสารมีความเหมาะสมเพียงใด มีวิธีการในการกระจายข่าวสารนั้นๆ ผ่านสื่อมวลชนอย่างไร และสามารถส่งผลให้เกิดการพัฒนาการประชาสัมพันธ์งานได้มากน้อยเพียงใด รวมไปถึงวิธีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อมวลชนเพื่อที่จะทำให้ข่าวสารได้รับการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

2.1.3 ทฤษฎีการไหลสองทอดของข่าวสาร

ในบางครั้งการสื่อสารไปยังผู้รับสารในสังคม เราจะพบว่าข่าวสารนั้นๆ ไม่ได้ไปถึงผู้รับสารโดยตรงทันที แต่ผ่านการถ่ายทอดของบุคคลที่เรียกว่าผู้นำความคิดเห็น (Opinion leaders) ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีอิทธิพลโน้มน้าวใจในเรื่องที่เกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆ ทั้งยังเชื่อว่าสื่อบุคคลมีอิทธิพลสามารถเบี่ยงเบนความเข้าใจหรือความเชื่อต่อข่าวสารได้ โดยผู้นำความคิดเห็นมักจะมีอิทธิพลใน

เชิงระนาบมากกว่าเชิงตั้ง นั่นคือ มีอิทธิพลต่อบุคคลในสังคมระดับเดียวกันหรือมีสถานภาพทางสังคมเดียวกันหรือต่ำกว่าตนเอง³

สาระสำคัญของทฤษฎีคือ การแพร่กระจายข่าวสารโดยผ่านบุคคลที่เป็นผู้นำความคิดเห็นนั้นจะผ่านขั้นตอนสองขั้นตอน กล่าวคือ ข่าวสารจะไปถึงกลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง ซึ่งได้รับการยอมรับให้เป็นกลุ่มผู้นำความคิดเห็น (Opinion leaders) ในขั้นตอนแรก และกลุ่มผู้นำความคิดเห็นจะเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารต่อไปยังประชาชนอื่นๆ ในขั้นที่สอง แนวความคิดสำคัญของทฤษฎีนี้เชื่อว่า บุคคลทุกคนไม่ได้อยู่โดดเดี่ยวในสังคม แต่บุคคลทุกคนจะต้องมีกิจกรรมร่วมกันในสังคม ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลมีความสัมพันธ์กัน และในทุกๆ สังคมจะต้องมีกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งได้รับการยอมรับให้เป็นกลุ่มผู้นำความคิดเห็นซึ่งมักจะได้รับข่าวสารก่อนผู้อื่น รวมถึงมักจะเปิดรับข่าวสารมากกว่าบุคคลอื่นในสังคม และทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารที่ได้รับนั้นไปยังบุคคลอื่นๆ ในสังคม จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญของทฤษฎีคือ ผู้นำความคิดเห็น (Opinion leaders) และความสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกในสังคม ซึ่งหล่อหลอมให้สมาชิกในกลุ่มสังคมมีแนวคิดและพฤติกรรมที่สอดคล้องกัน

ผู้นำความคิดเห็น คือ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในด้านทัศนคติและพฤติกรรม หรืออาจกล่าวโดยง่ายในแง่ของการสื่อสารว่า คือผู้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อหรือแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วผ่านไปยังคนรอบตัว เปรียบเสมือนว่าเป็นช่องทางการแพร่กระจายข่าวสาร และสร้างเครือข่ายการสื่อสารในสังคม ซึ่งจะแพร่กระจายข่าวสารผสมผสานความคิดเห็นส่วนตัวไปยังสมาชิกในกลุ่มสังคม

กล่าวโดยรวม ผู้นำความคิดเห็นถือว่าเป็นผู้มีอิทธิพลทางความคิด ที่ทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นตัวแทนหรือคนกลางทางข้อมูลระหว่างสื่อมวลชนกับความคิดเห็นและพฤติกรรมของบุคคล โดยผู้นำทางความคิดเห็นจะมีเป็นซึ่งมีฐานะ ตำแหน่ง มีความเชี่ยวชาญ หรือมีความรู้ และเป็นผู้ให้ความรู้และความคิดเห็นและเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

คนที่จะเป็นผู้นำความคิดเห็นนั้นจำเป็นจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนนั้นๆ จึงสามารถให้ผู้ตามยอมรับและร่วมดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้ โดยผู้นำแต่ละคนในแต่ละพื้นที่จึงอาจมีความหมายและสถานภาพที่แตกต่างกัน

พัตน์ บุญรัตนพันธ์ (อ้างใน อมรรตน์ ทิพย์เลิศ, 2548) สามารถแบ่งลักษณะผู้นำออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ผู้นำแบบทางการ ได้แก่ ผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ (Authority) โดยได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากทางราชการ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. เป็นต้น ผู้นำประเภทนี้มีตำแหน่ง

³ พิระ จิรโสภณ:2548:170-171

หน้าที่คำจุนอยู่ และประชาชนตระหนักในฐานะผู้นำ เพราะมีการเลือกตั้ง แต่งตั้ง และประกาศเป็นทางการให้ทราบ ด้วยเหตุนี้ตำแหน่งและความรับผิดชอบของผู้นำอย่างเป็นทางการจึงเป็นที่ทราบกันของสาธารณชนทั่วไป

2. ผู้นำแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ ผู้มีอิทธิพล ผู้มีความรู้ความสามารถ ฯลฯ ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการทำงานของหมู่บ้าน ประชาชนเดือดร้อน ปัญหาจะอาศัยพึ่งพิงได้

จะเห็นได้ว่า ผู้นำทั้งสองลักษณะต่างก็มีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกัน ในบางสถานการณ์ที่จะต้องอาศัยผู้นำความคิดเห็นก็ต้องคำนึงถึงจุดเด่นของผู้นำแต่ละลักษณะ

ข้อมูลหรือคำปรึกษาของผู้นำความคิดเห็นนั้น ผู้รับสารจะให้ความเชื่อถือสูง เนื่องจากมีความเชื่อว่า ผู้นำความคิดเห็นเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ผู้นำความคิดเห็นให้ข้อมูลอย่างไม่มีอคติ เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลโดยไม่มีผลประโยชน์ทางธุรกิจ ประการสุดท้ายคือผู้นำความคิดเห็นอยู่ในกลุ่มสังคมเดียวกับผู้รับข้อมูล เป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกันในเรื่องความเชื่อ ค่านิยม

สถานการณ์ที่ผู้รับสารจะพึ่งผู้นำความคิดเห็น

ผู้รับสารจะพึ่งผู้นำความคิดเห็นเมื่อผู้รับสารขาดข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจ มีแหล่งข้อมูลอื่นๆ เชื่อถือได้น้อย ได้รับความสะดวกมากกว่าการไปหาข้อมูลจากแหล่งอื่น และมีความเป็นกันเองมากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของผู้นำความคิดเห็นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยคือ มีความน่าเชื่อถือ และมีความสามารถในการเป็นตัวแทนของสมาชิกในกลุ่ม มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารแบบซึ่งหน้า (Face to face communication)

สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำความคิดจะมีบทบาทสำคัญอย่างมากสำหรับการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทาง รวมทั้งโน้มน้าวใจให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เป็นไปในทางบวกต่อที่ได้รับสาร การนำทฤษฎีนี้มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาเพื่ออธิบายถึงการสื่อสารของกองหนังสือเดินทางที่มีผู้นำความคิดเห็นเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ที่ออกไปให้บริการในจังหวัดที่มีข้อจำกัดบางประการ เช่น การเข้าถึงชุมชนเป็นไปได้อย่าง เช่นกรณี 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำความคิด เช่น ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำศาสนา จะมีส่วนช่วยในการกระจายข่าวสาร และโน้มน้าวใจให้ประชาชนในท้องถิ่นออกไปใช้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ได้เป็นอย่างมาก เพราะคนในท้องถิ่นจะให้ความเชื่อถือผู้นำความคิดมากกว่าเชื่อถือข้อมูลจากรัฐบาล นอกจากนี้แล้ว ในท้องถิ่นชนบทบางพื้นที่การกระจายข่าวสารก็จะเป็นไปได้อย่าง ประชาชนในบางท้องถิ่นมักจะไม่มี ความสนใจในการรับข่าวสารจากสื่อมวลชน ดังนั้น การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายกลุ่มนี้ก็ต้องอาศัยสื่อบุคคล ไม่ว่า

จะเป็นผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่ชุมชนนั้นให้ความเชื่อถือ ทฤษฎีนี้จะสามารถอธิบายเหตุผลของการเลือกใช้สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำความคิดเห็นเป็นหลักในการสื่อสารได้ดี

2.1.4 การบริหารราชการที่ดี แนวทางสำหรับราชการไทยยุคใหม่

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดกรอบความคิดกว้าง ๆ ในการบริหารราชการแผ่นดินยุคใหม่ มีกรอบแนวคิดและหลักการสำคัญสำหรับการบริหารราชการที่ดี 10 หลักการ โดยเฉพาะในหลักการที่ 9 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นหลักการสำคัญสำหรับภาคราชการที่ส่วนราชการต้องมีการกำหนดแนวทางทางการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ และมีการสื่อสารข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลว่าการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของส่วนราชการสนองตอบความต้องการของประชาชนหรือไม่

การศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้เป็นกรอบความคิด และแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ให้แก่ผู้ศึกษาได้เห็นภาพการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษายังสามารถนำงานวิจัยเรื่องนี้มาใช้เพื่อดูแนวทางการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้บริการของกองหนังสือเดินทางได้เช่นกัน

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยของ อมรรรัตน์ ทิพย์เลิศ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นในการบริหารจัดการชุมชน กรณีศึกษา : ชุมชนตำบลบางเจ้าฉ่า อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง” และรุ่งรัตน์ แดงพันธิ (2548) ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ในโครงการค่ายพัฒนาคุณภาพชีวิต จังหวัดลพบุรี ของกองบัญชาการทหารสูงสุด” ซึ่งงานวิจัยทั้งสองเล่มนี้ได้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้สื่อบุคคลเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับคนในท้องถิ่น ถ่ายทอดข้อมูลขององค์กรไปยังกลุ่มคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการใช้สื่อบุคคลเพื่อโน้มน้าวใจ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ เพราะในบางพื้นที่ผู้นำชุมชนหรือผู้นำความคิดเห็นจะมีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสาร โน้มน้าวใจ ได้มากกว่าสื่อสารมวลชน

ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการใช้สื่อบุคคล โดยเฉพาะผู้นำความคิดเห็น เช่น พระครู หรือผู้นำชุมชนจากงานวิจัยทั้งสองเล่มมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์การใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และโน้มน้าวใจ ของกองหนังสือเดินทางว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และสำหรับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นถือว่าเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ และกองหนังสือเดินทางก็มีหน้าที่ทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้เข้าใจเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง

อิเล็กทรอนิกส์เกิดการรับรู้จนไปถึงการยอมรับนวัตกรรมนั้น ซึ่งการแพร่กระจายนวัตกรรมจะอาศัยสื่อสารมวลชนเป็นหลัก เพื่อที่จะได้เข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง และนอกจากสื่อมวลชนแล้ว ยังมีสื่อบุคคลที่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดข้อมูลขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน เพราะในบางพื้นที่ผู้นำชุมชนหรือผู้นำความคิดจะมีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสาร โน้มน้าวใจ ฯลฯ ได้มากกว่าสื่อสารมวลชน ดังนั้น องค์กรควรที่จะพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้รับสารเพื่อที่จะได้เลือกใช้สื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยของ ชมพูนุท นุตาคม ที่ศึกษาเรื่อง “สถานภาพ บทบาท และแนวโน้มการประชาสัมพันธ์หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจในยุคสารสนเทศ” พบว่า หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่ดูแลเรื่องการประชาสัมพันธ์ในระดับกอง และมีบทบาทในการเผยแพร่ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี จากงานวิจัยทำให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรมากขึ้น กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์จะเน้นที่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสื่อมวลชน โดยสื่อใหม่หรือสื่ออินเทอร์เน็ตจะถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารมากขึ้น รวมถึงมีการใช้สื่อหลากหลายในลักษณะบูรณาการ ซึ่งสามารถนำมาปรับเปลี่ยนเทียบกับกองหนังสือเดินทางที่มีการใช้สื่อหลากหลายรูปแบบ

วิทยานิพนธ์ของ ประวิทย์ พิพิธโกศลวงส์ (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกองทัพเรือ” ได้สรุปไว้ว่า การประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะของหน่วยงานภาครัฐจะประสบผลสำเร็จได้ต้องมียุทธศาสตร์ในการใช้สื่อมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง และคุ้มค่าให้มากขึ้น โดยต้องคำนึงถึงผู้รับสารว่าจะต้องได้รับสารนั้นและใช้ประโยชน์จากประชาสัมพันธ์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประอรพิชญ์ คัจฉาวัฒนา (2550) ในเรื่อง “บทบาทและกลยุทธ์งานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ที่ได้พูดการประชาสัมพันธ์ขององค์กรภาครัฐไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ขององค์กรภาครัฐเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก โดยไม่มีเรื่องของผลกำไรเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การนำสื่อสารมวลชนมาใช้ในงานจึงเป็นเรื่องของการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรเป็นหลัก เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและได้รับความประทับใจจากประชาชนผู้ใช้บริการ

การศึกษางานวิจัยในเรื่องดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นกรอบความคิดในเรื่องของการใช้สื่อสารมวลชนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกรมการกงสุล โดยต้องคำนึงถึงผู้รับสารเป็นหลักว่ามีลักษณะอย่างไร เพื่อที่จะได้เลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสมกับผู้รับสาร เพราะหากเลือกสื่อได้เหมาะสมก็จะทำให้กระบวนการสื่อสารเกิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีการศึกษาวิจัย

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลเพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” โดยการใช้สื่อสารมวลชน เป็นการศึกษาที่ใช้แนวทางการวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากหัวข้อดังกล่าวเป็นการศึกษาถึงการใช้กลยุทธ์และแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงานและผลของการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนาประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดในเชิงลึกจึงเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การค้นคว้าหาข้อมูล วิเคราะห์จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) และวิธีสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และอธิบายปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษา โดยมีการดำเนินการศึกษาดังนี้

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- บุคคลที่เป็นผู้บริหารของกรมการกงสุล กองหนังสือเดินทาง กองสัญชาตินิติกรณณ์ และกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง/ระดับปฏิบัติการ

- ประชาชนผู้ใช้บริการกองหนังสือเดินทาง กองสัญชาตินิติกรณณ์ และกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ

2. ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ คู่มือและแผ่นพับเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมตัวเดินทางไปต่างประเทศ เอกสารข่าวเดือนภัย ตารางเวลาสำหรับออกอากาศรายการวิทยุ ตลอดจนเนื้อหาภายในเว็บไซต์ของกรมการกงสุล

3. แบบสำรวจของประชาชนที่มารับบริการที่กรมการกงสุล และสำนักหนังสือเดินทางชั่วคราว บังนา และสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวปิ่นเกล้า

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล และแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร สำหรับการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกแบบ

เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ศึกษาต้องการประมวลหาคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทั้งผู้บริหารที่กำหนดกลยุทธ์ และผู้บริหารที่ใช้กลยุทธ์ดังกล่าว รวมถึงประชาชนที่ใช้บริการของกองหนังสือเดินทาง กองสัญชาตินิติกรณ์ และกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆ และกลุ่มผู้ให้บริการของกองต่าง ๆ ดังกล่าวเพื่อให้ทราบผลของการใช้กลยุทธ์ดังกล่าว

สำหรับกลุ่มผู้บริหารนั้น เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติที่ต้องการ คือเป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์ และใช้กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนในงานกรรมการกงสุล จึงสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างในส่วนของผู้บริหารได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจในการบริหารและกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ของกรรมการกงสุล เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์และแนวคิดที่ใช้ รวมถึงความคิดเห็นต่าง ๆ

2. ผู้บริหารระดับกลางและผู้ปฏิบัติ ที่มีส่วนในการปฏิบัติงานตามนโยบาย และมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ แสดงความคิดเห็น โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ถือเป็นผู้ที่สัมผัสกับแนวปฏิบัติ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สื่อสารมวลชนของกรรมการกงสุล ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลที่เกิดขึ้น และสะท้อนปัญหาและเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างขอประชาสัมพันธ์แบบเก่าและใหม่ได้อย่างชัดเจน

ในส่วนของประชาชนผู้ให้บริการกรรมการกงสุล เหตุผลของการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลนี้เพื่อศึกษาผลที่ได้รับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้สื่อสารมวลชนในการรับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ให้บริการทุก ๆ ด้านของกรรมการกงสุล อาทิ งานกองหนังสือเดินทาง งานกองสัญชาตินิติกรณ์ และงานกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ต่อไป โดยทำการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ให้บริการที่กองหนังสือเดินทาง กองสัญชาตินิติกรณ์ กองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ และหน่วยงานอื่น ๆ ของกรรมการกงสุลต่อไป

3.3 วิธีและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะดำเนินการจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้น ซึ่งกลุ่มผู้บริหารจะสามารถตอบคำถามในประเด็นเกี่ยวกับการบริหารการกำหนดกลยุทธ์ รวมไปถึงการใช้กลยุทธ์ต่างๆ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างคำถามแน่นอน ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้

ตายตัว จึงสามารถปรับเปลี่ยนให้มีความยืดหยุ่นและสลับคำถามให้เป็นไปตามสถานการณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้วางโครงสร้างคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยมีแนวคำถามดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความรู้
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนในการโน้มน้าวใจประชาชนให้มีทัศนคติที่ดีต่อกรมการกงสุล
3. เพื่อประเมินผลการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนในมุมมองของประชาชนที่ใช้บริการ

3.4 วิธีการวิเคราะห์และประมวลผล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาจะต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ตลอดเวลาที่ทำการศึกษาและการเก็บข้อมูลจนไปถึงขั้นตอนการได้ข้อมูลตามความต้องการทั้งหมด และจึงทำการวิเคราะห์สรุปอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดกลุ่ม เพื่อนำเสนอในลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

รายงานโครงการศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่อง การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล เพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลเพื่อสร้างความรู้ การโน้มน้าวใจตลอดจนการตัดสินใจนำข้อมูลนั้นไปใช้ กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน รวมไปถึงการประเมินผลการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ จากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อมูลจากผลการศึกษานำเสนอแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของกรมการกงสุล 4 ชนิด คือ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อโน้มน้าวใจประชาชนให้มีทัศนคติที่ดีต่อกรมการกงสุล
3. ประเมินผลกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของกรมการกงสุล

เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลที่ผ่านๆ มา ยังมีปัญหาทางด้านคุณภาพอยู่ กล่าวคือ ยังไม่สามารถสร้างศรัทธาและดึงประชาชน ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ทั้งคนไทยในประเทศและคนไทยในต่างประเทศให้รู้ว่ากรมการกงสุลมีบริการอะไร มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เข้ามาใช้บริการและรับข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนในงานกองหนังสือเดินทาง งานกงสุลสถานนิติกรณ์ และกงสุลคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ ที่ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารในการยื่นขอหนังสือเดินทาง ขอรับรองเอกสารต่าง ๆ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องเอกสารอยู่บ่อยครั้ง รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวเดือนกัญชาต่าง ๆ ขบวนการของเหยื่อค้ามนุษย์ ขบวนการชักชวนให้ลักลอบค้ายาเสพติด ปัญหาประมง และข้อมูลที่ต้องใช้ในการดำรงชีพในต่างประเทศ เป็นต้น

กรมการกงสุลมีวัตถุประสงค์หลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1. เพื่อบอกกล่าว ชี้แจง เผยแพร่ให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน ขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และทำให้ทราบถึงนโยบาย

วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงาน รวมถึงข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของกรมการกงสุล

2. เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีในการสร้างความนิยมและเกิดทัศนคติที่ดีด้านบริการ อันจะนำสู่การยอมรับและให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของกรมการกงสุล

ในการที่กรมการกงสุลนำสื่อสารมวลชนมาใช้เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ รวมถึงเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีด้านการบริการให้เกิดขึ้นในสายตาของประชาชน และเมื่อประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างทั่วถึง ลดปัญหาด้านเอกสารในการยื่นขอหนังสือเดินทางและขอรับรองเอกสารต่าง ๆ ให้น้อยลง เพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนรู้สึกประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อกรมการกงสุล สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ชี้ให้เห็นว่าเป็นการพัฒนาของกรมการกงสุล เนื่องจากว่าวัตถุประสงค์ของการใช้สื่อสารมวลชนก็เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม

นอกเหนือจากนี้แล้ว ผู้บริหาร ควรจะมีการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาของกองต่าง ๆ โดยเริ่มจากการเร่งสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญและวิธีการดำเนินงานของทุกกอง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้ทราบถึงกิจกรรม และข่าวสารความเคลื่อนไหวของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน

จากที่ได้กล่าวมานั้น การที่จะทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับให้มากที่สุด นอกจากสื่อบุคคลที่จะต้องใช้แล้ว ก็ได้มีการนำสื่อสารมวลชนเข้ามาใช้ในทางประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อที่จะได้แพร่กระจายข่าวสารให้เป็นวงกว้างมากกว่าเดิม

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานของกรมการกงสุลให้กับประชาชน ทางกรมการกงสุลได้เลือกใช้กลยุทธ์การกระจายข่าวสารให้ได้มากที่สุดและครอบคลุมที่สุด เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการนั้นมีลักษณะเป็นมวลชน กล่าวคือ ไม่ได้เจาะจงไปที่กลุ่ม เพศ อาชีพ หรือวัยใดเป็นพิเศษ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่จะส่งออกไปก็จะได้แพร่หลายและทั่วถึง ดังที่ผู้บริหารระดับสูงของกรมการกงสุลได้กล่าวถึงเหตุผลในการเลือกใช้ยุทธวิธีว่า

“กลยุทธ์ที่เลือกใช้คือการเลือกที่การครอบคลุม คือการให้ข้อมูลข่าวสารของกรมการกงสุลจะไม่จำกัดเพศ กลุ่มคน อายุ เพราะเราถือว่ายิ่งคนรับข่าวสารเรามากเท่าไรยิ่งดี เพราะเราเป็นหน่วยงานราชการที่ไม่ได้หวังทำสถิติ ทำยอด แต่หวังจะให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งการที่จะทำให้เกิดการรับรู้ได้ ต้องสื่อสารง่าย เข้าใจง่าย เพราะผู้รับสารเรามีหลายกลุ่ม ทั้งผู้ใช้แรงงาน นัก

ธุรกิจ ประชาชนทั่วไป ยิ่งผู้ใช้แรงงานเราต้องคำนึงถึงว่าจะทำอย่างไรให้เขาเข้าใจได้มากที่สุด และจะทำอย่างไรให้เข้าถึงเขาได้มากที่สุด เราถึงต้องเลือกใช้ทุกสื่อ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ (นายธีรกุล นิยม อธิบดีกรมการกงสุล)

จากข้อมูลเหตุผลในการเลือกใช้สื่อสารมวลชนของผู้บริหารระดับสูงที่วางแผนกลยุทธ์ในการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เกิดการรับรู้โดยการเผยแพร่อย่างครอบคลุมและทั่วถึง เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เห็นได้ว่าเมื่อต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ได้มากที่สุดก็ส่งผลให้มีการเลือกใช้สื่อสารมวลชนมีลักษณะที่หลากหลายตามไปด้วย โดยสื่อสารมวลชนที่ได้เลือกใช้เพื่อสื่อสารกับประชาชนมี ดังนี้

1. สื่อวิทยุ
2. สื่อโทรทัศน์
3. สื่อสิ่งพิมพ์
4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เพื่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความรู้ให้กับประชาชน กรมการกงสุลได้เลือกใช้และผลิตสื่อเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

4.1.1 สื่อวิทยุกระจายเสียง

สื่อวิทยุเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง และมีอิทธิพลต่อความคิด ทศนคติ อารมณ์ วิทยุกระจายเสียงจะมีคุณสมบัติเหนือกว่าสื่ออื่น ๆ ทั้งยังมีประสิทธิภาพมากในเรื่องของความรวดเร็วและสามารถไปได้ไกล เข้าถึงผู้ฟังได้ทุกซอกทุกมุม ทั้งที่อยู่ห่างไกลความเจริญก็สามารถรับฟังได้ ประกอบกับเครื่องรับวิทยุมีราคาถูก จากข้อดีของสื่อวิทยุที่ได้กล่าวมา ทำให้เลือกที่จะใช้สื่อนี้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมการกงสุล โดยเฉพาะงานของกองหนังสือเดินทางและกองคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะกลุ่มคนที่อยู่ต่างจังหวัดและสังคมชนบท

สำหรับสื่อวิทยุกระจายเสียงที่เลือกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดการรับรู้ มีดังนี้

- (1) สถานีวิทยุสุราษฎร์
- (2) รายการ การทูตเพื่อประชาชน
- (3) สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและวิทยุชุมชน
- (1) สถานีวิทยุสุราษฎร์

วิทยุสุราษฎร์ สถานีวิทยุสุราษฎร์ (Radio Saransom) เป็นสถานีวิทยุของกองวิทยุกระจายเสียง กรมสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศ กระจายเสียงด้วยคลื่นขนาดกลางด้วย

ระบบ A.M. ในความถี่ 1,575 กิโลเฮิรตซ์ มีกำลังถ่ายทอดเสียงครอบคลุมพื้นที่ในประเทศ ภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2541 โดยมีพิธีเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2541 ภายใต้คำขวัญที่ว่า “เพื่อไทย ก้าวไกล ท้นโลก”

ในปัจจุบัน สถานีวิทยุสุราษฎร์ฯ ทำการส่งกระจายเสียงเฉพาะภาษาไทย ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ออกอากาศ 4 ช่วง คือ เวลา 05.30-07.00 น. 17.30-18.30 น. 19.00-19.30 น. และ 22.00-22.30 น. มีรายการของสถานีที่กรมการกงสุลใช้เผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ดังนี้

รายการสาระนำรู้งานกงสุล ออกอากาศวันอังคาร เวลา 17.30-18.00 น. นำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กำลังอยู่ในความสนใจ ข่าวเดือนภัย ขบวนการค้ามนุษย์ ปัญหาประมง ขบวนการค้ายาเสพติด โดยพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์งานของกรมการกงสุล เพื่อให้ผู้ฟังได้เข้าใจบทบาทสำคัญของกรมการกงสุล

รายการกงสุลสัมพันธ์ ที่ออกอากาศในวันศุกร์ เวลา 06.30-07.00 น. รูปแบบรายการจะเป็นการนำเสนอความรู้เกี่ยวกับงานกงสุลเช่นเดียวกับรายการ โดยเน้นลักษณะการพูดคุยกับผู้รับฟัง เล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่แรงงานไทย หญิงไทยประสบปัญหาในต่างประเทศ ตลอดจนคนไทยที่ไปตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ ให้ผู้ฟังได้รับทราบ พร้อมทั้งสอดแทรกข้อมูลอื่น ๆ เพื่อเป็นการต่อยอดแก่ประชาชน อาทิ ขั้นตอนในการขอหนังสือเดินทาง เอกสารการยื่นขอหนังสือเดินทาง การรับเล่มหนังสือเดินทาง เป็นต้น

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุสุราษฎร์ฯ ถือว่าเป็นการใช้เครื่องมือสื่อสารที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพต่องาน การมีรายการที่เกี่ยวกับงานกงสุลโดยตรงในผังรายการก็ถือว่าเป็นช่องทางที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารกระจายไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น เป็นสื่อกลางในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับภารกิจของกรมการกงสุล สามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเวลาเพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพราะเป็นสื่อที่ดำเนินการโดยกระทรวงการต่างประเทศ และจากการที่ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจรวมถึงงานบริการของกรมการกงสุล เข้าใจขั้นตอน เอกสารต่างๆ ก็สามารถช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการขอรับบริการต่าง ๆ จากกรมการกงสุลได้เป็นอย่างดี

ข้อจำกัดของวิทยุสุราษฎร์ฯ

วิทยุสุราษฎร์ฯ ยังมีข้อจำกัดในบางเรื่อง เช่น ผู้ฟังมักจะเป็นกลุ่มเดิมที่ฟังรายการเป็นประจำ ทำให้การเข้าถึงของข้อมูลข่าวสารจะอยู่ในวงจำกัด นอกจากนี้ การออกอากาศทางคลื่นความถี่ระบบ AM ก็จะได้กลุ่มคนฟังเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะไม่มีความหลากหลายเท่ากับการออกอากาศด้วยระบบ FM

(2) สารคดี “การทูตเพื่อประชาชน”

ปัจจุบันสถานการณ์ของโลกเปลี่ยนแปลงไป กระทรวงการต่างประเทศจึงได้ทำการปรับเปลี่ยนแนวนโยบายให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ โดยเน้นนโยบายการทูตเพื่อประชาชนเพื่อให้บริการเข้าถึงประชาชนได้ทั้งตรงรวดเร็วและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ได้มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินการกระจายเสียงวิทยุให้ทันสมัยและสอดคล้องกับแนวนโยบายการทูตเพื่อประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งกลุ่มเป้าหมายผู้ฟังที่เป็นประชาชนชาวไทย โดยเฉพาะชาวบ้านในเขตชนบททั่วประเทศรวมไปถึงกลุ่มผู้ฟังชาวไทยในต่างประเทศเพื่อให้รับทราบข่าวสารที่เที่ยงตรงและรวดเร็ว ส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องของประชาชนชาวไทยต่อบทบาทของกระทรวงการต่างประเทศ และของกรมการกงสุล โดยในส่วนของกรมการกงสุลได้เสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การดูแลช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ ปัญหาเกี่ยวกับแรงงานไทยในต่างประเทศ ปัญหาอาชญากรรม รวมถึงบทบาทหน้าที่ของกองหนังสือเดินทางด้วยเช่นกัน

กระทรวงการต่างประเทศ ได้ซื้อเวลาทางวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยด้วยงบประมาณของกรมสารนิเทศ เพื่อออกอากาศในรายการ “การทูตเพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นรายการที่กระทรวงการต่างประเทศผลิตขึ้น มีรูปแบบเป็นสารคดีวิทยุมีความยาว 2 นาที ในวันพุธ-อาทิตย์ หลังข่าวเวลา 19.00 น. และ 20.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มียุทธศาสตร์กลุ่มคนฟังอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนที่ติดตามข่าวสารทางวิทยุเป็นประจำ กลุ่มคนที่ฟังในรถยนต์ หรือฟังจากที่ทำงาน เป็นต้น ดังนั้น การนำเสนอข่าวสารงานบริการในช่วงเวลานี้ก็เพื่อให้เกิดการรับรู้ได้มากที่สุดและเกิดประโยชน์แก่ผู้ฟังด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้แล้ว การออกอากาศผ่านคลื่นความถี่ทั้งระบบ AM และ FM ถือว่าเป็นข้อดีที่ช่วยให้ส่งข้อมูลข่าวสารถึงประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนเมืองต่างจังหวัดให้เป็นไปอย่างทั่วถึง ถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้กลยุทธ์ที่ใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เกิดการรับรู้ให้มากที่สุด

ข้อจำกัดของสารคดี “การทูตเพื่อประชาชน”

ข้อจำกัดสำหรับการใช้สารคดีการทูตเพื่อประชาชน คือ ความถี่ในการออกอากาศ เนื่องจากเป็นรายการวิทยุที่ต้องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจในทุก ๆ ด้านของกระทรวงการต่างประเทศด้วย ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่นำไปออกอากาศจะต้องมีทุก ๆ ด้าน ไม่เน้นเฉพาะงานบริการประชาชนเพียงอย่างเดียว ข่าวสารต่างๆ จึงต้องผลิตเวียนกันในแต่ละกรม กอง ในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ

(3) สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและวิทยุชุมชน

กรมการกงสุลได้ใช้สถานีวิทูกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ และข่าวการบริการของกรม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งศึกษากรณีการจัดส่งหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยทางกรมการกงสุลจะทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดที่จะไปให้บริการเพื่อขอความร่วมมือในการช่วยประชาสัมพันธ์ ซึ่งขั้นตอนหรือวิธีการในประชาสัมพันธ์ทางจังหวัดจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้ช่องทางใดในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารนั้นๆ เอง ไม่ว่าจะเป็นการออกอากาศทางวิทยุ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ หรือใช้รถวิ่งรอบประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อได้ออกไปให้บริการแล้วกองหนังสือเดินทางพบว่า ในบางจังหวัดยังให้ความร่วมมือไม่มากนักในการประชาสัมพันธ์โดยดูจากสถิติในการมาใช้บริการน้อย ประชาชนมักจะมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในวันสุดท้าย โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพิ่งทราบข่าวและมักจะทราบในลักษณะปากต่อปากจากผู้ที่มาใช้บริการก่อนหน้านี้แล้วมากกว่าการทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากทางจังหวัด รวมไปถึงปัญหาที่หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ที่ไม่สามารถรับคำร้องจากประชาชนที่ขัดข้องเกี่ยวกับเอกสาร เช่น เอกสารไม่ครบ บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ผู้เยาว์ไม่มีบิดาหรือมารดาเซ็นยินยอมในการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากเกิดในวันสุดท้ายของการให้บริการจะทำให้ประชาชนไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ทัน

จากปัญหาต่างๆ ที่พบในการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วส่วนใหญ่จะเกิดจากการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ ซึ่งทางจังหวัดอาจจะทำการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ดังนั้น ปัญหานี้จึงต้องหาวิธีในการกระจายข่าวสารงานบริการให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้มากกว่าเดิม จึงเลือกเพิ่มช่องทางนอกเหนือจากการทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นๆ ด้วยการส่งหนังสือถึงสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดอีกทางหนึ่ง รวมทั้งยังสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัดใกล้เคียง ประสานกับวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และสื่อมวลชนอื่นๆ ทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นเพื่อฝากข่าวในการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งส่งหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดใกล้เคียงเพื่อขอความร่วมมือในการกระจายข่าวสารให้ประชาชนในจังหวัดของตนทราบ ซึ่งโดยมากทางประชาสัมพันธ์จังหวัดจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียง

นอกจากนี้ ยังได้ทำหนังสือถึงสถานีวิทูชุมชนของจังหวัดนั้นๆ ด้วยเช่น เนื่องจากเล็งเห็นว่าวิทยุชุมชนมีบทบาทต่อคนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก และคนในชุมชนนั้นๆ มักจะเปิดรับข่าวสารจากวิทยุชุมชนเป็นหลัก วิทยุชุมชนยังเป็นสื่อสารมวลชนที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดที่สุด โดยเนื้อหาที่จะออกอากาศทางวิทยุชุมชนจะต้องตอบสนองความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง ครอบคลุมความสนใจ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของชุมชนในทุกๆ ด้าน วิทยุ

ชุมชนมีจุดเด่นชัดเจนในเรื่องของการเข้าถึงแต่ละชุมชน จึงทำให้กรมการกงสุลเลือกใช้วิทยุชุมชนเป็นเครื่องมือสื่อสารกับประชาชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การใช้วิทยุชุมชนเพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากวิทยุชุมชนสามารถสื่อสารกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้สื่อวิทยุชุมชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการของกรมการกงสุล เพราะสามารถเจาะได้ถึงกลุ่มคนที่ต้องการได้รับข่าวสารโดยตรง ซึ่งในกรณีการจัดส่งหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปให้บริการแก่ประชาชน นั่นคือ กลุ่มคนในท้องถิ่นที่หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จะออกไปให้บริการ

ข้อดีจากการใช้วิทยุชุมชนเป็นสื่อกลางในการให้ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ คือ สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุด รวมถึงมีประชาชนหลากหลายกลุ่มมาใช้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่มากขึ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นกลุ่มของข้าราชการและกลุ่มคนในเมืองเป็นส่วนใหญ่ และจากการขยายช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุชุมชนยังพบว่า ผลตอบรับจากประชาชนดีขึ้น สถิติการมาใช้บริการของประชาชนในแต่ละจังหวัดเมื่อเปรียบเทียบกับของเดิมมียอดสูงขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่เริ่มมียอดการใช้บริการจากหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่สูงขึ้น ซึ่งแต่เดิมกลุ่มนี้มักจะเดินทางไปทำหนังสือเดินทางที่สำนักงานหนังสือเดินทางในกรุงเทพ และในบางรายจะต้องเสียค่าเดินทางผ่านนายหน้าเพื่อเดินเรื่องให้ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูง

นอกจากนี้แล้ว ในบางพื้นที่ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงทั้งในเรื่องของความเสี่ยงภาษา เป็นต้น ดังเช่นพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การใช้วิทยุชุมชนเป็นสื่อกลางจะก่อให้เกิดผลในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี เพราะเข้าถึงได้ง่ายกว่าการใช้สื่ออื่นๆ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของท้องถิ่นที่จะใช้ภาษาอาหรับเป็นหลัก อีกทั้งยังมีบางส่วนที่ไม่สามารถที่จะสื่อสารเป็นภาษากลางและไม่เข้าใจภาษากลางได้ ดังนั้น การใช้วิทยุชุมชนในการช่วยอธิบายเนื้อหาขอข่าวสารความต่างๆ ให้แก่คนในชุมชนเป็นภาษาอาหรับ ทำให้เกิดประโยชน์ในด้านการกระจายข่าวให้คนในท้องถิ่นมีความรู้ ความเข้าใจได้มากขึ้นกว่าเดิม กล่าวได้ว่า การสื่อสารด้วยความเข้าใจความเป็นชุมชนนั้นๆ รวมทั้งสื่อสารด้วยการคิดว่าเป็นส่วนหนึ่งในท้องถิ่นนั้นๆ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การใช้วิทยุเป็นเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์มีข้อดีโดยรวมในเรื่องของการกระจายข่าวสารได้อย่างครอบคลุมมากกว่าสื่อสารมวลชนอื่นๆ เพราะวิทยุสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกท้องที่ที่คลื่นวิทยุสามารถส่งไปถึง และยังเข้าถึงประชาชนได้ทุกระดับชั้น ทั้งที่ไม่รู้หนังสือก็สามารถรับฟังข่าวสารได้

การเผยแพร่ข่าวสารในหลายๆ ช่องทางก็ถือว่าเป็นการกระจายข่าวสารไปถึงประชาชนทุกๆ กลุ่ม ทำให้สอดคล้องกับการกลยุทธ์ของกรมการกงสุลที่ต้องการให้มีการรับรู้ข้อมูลมากที่สุด และทั่วถึงทุกๆ กลุ่ม

ข้อจำกัดของวิทยุ

วิทยุอาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องของการนำเสนอรายละเอียดของเนื้อหาข้อมูล เพราะต้องใช้ภาษาที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย รวมถึงเมื่อพูดออกอากาศไปแล้ว หากฟังไม่ทันหรือกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้ได้รับสารไม่ได้ฟัง ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบผลเท่าที่ควร

4.1.2 สื่อโทรทัศน์

โทรทัศน์ เป็นเครื่องมือสื่อสารมวลชนที่มีบทบาทสำคัญในการประชาสัมพันธ์ และมีลักษณะเด่นที่ได้เปรียบสื่อมวลชนอื่นๆ ตรงที่สามารถนำเสนอทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ซึ่งมีสภาพคล้ายการรวมเอาสื่อมวลชนประเภทต่างๆ มารวมกันไว้ ไม่ว่าจะเป็นภาพ วิทยุกระจายเสียง และหนังสือพิมพ์ มาเผยแพร่สู่ประชาชนจำนวนมาก โดยที่ประชาชนสามารถจะรับชมไปในขณะที่พักผ่อน นั่งนอน ได้อย่างสะดวกสบาย⁴

นอกจากนี้แล้ว โทรทัศน์ยังเป็นสื่ออีกประเภทหนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูงในการสร้างความเข้าใจ และติดอยู่ในความทรงจำ เพราะมีทั้งภาพและเสียงจึงสามารถสร้างความเข้าใจได้ง่าย และมีข้อได้เปรียบในด้านของการเสนอข่าวสารได้กระชับ รวดเร็ว สดใหม่⁵

กรมการกงสุลตระหนักดีว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่ขายพื้นที่เป็นช่วงเวลาต่างๆ แต่ข่าวสารของกรมการกงสุลซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ จึงไม่มีงบประมาณเพียงพอหากจะต้องซื้อเวลาเพื่อทำการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลประกอบกับความน่าสนใจของเนื้อหาประเภทให้ความรู้ แนวนี้จะไม่น่าสนใจเท่ากับการเลือกชมรายการบันเทิง ดังนั้น จึงเลือกที่จะใช้ช่องทางของสื่อโทรทัศน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีหลายรูปแบบดังนี้

(1) การใช้ตัวอักษรวิ่งผ่านหน้าจอโทรทัศน์นับว่าเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถสื่อสารควบคู่ไปกับรายการทางสถานีได้อย่างต่อเนื่อง และยังสามารถนำมาปรากฏซ้ำได้เรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง ถือได้ว่าการใช้ตัวอักษรวิ่งเป็นกระบวนการผลิตที่ไม่ยุ่งยากและประชาชนก็ให้ความสนใจมากขึ้นเช่นกัน โดยตัวอักษรวิ่งบน

⁴ วิรัช ลภีรัตนกุล:2549: 293

⁵ มาลี บุญศิริพันธ์:2549: 34

ข้อมูลที่มีความกระชับและชัดเจน ส่วนการไปร่วมรายการโทรทัศน์จะสามารถให้รายละเอียดมากขึ้น และนอกจากจะให้ความรู้แล้ว ยังสามารถตอบข้อซักถามจากผู้ดำเนินรายการหรือประชาชนให้มีความเข้าใจได้มากขึ้น

ข้อจำกัดของสื่อโทรทัศน์

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์มักจะมีข้อจำกัดอยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของพื้นที่ เวลา ค่าใช้จ่าย ทุกอย่างมักจะขึ้นอยู่กับทางสถานีโทรทัศน์ ว่ามีความสนใจในข่าวสารมากน้อยเพียงใด

4.1.3 สื่อสิ่งพิมพ์

สื่อสิ่งพิมพ์เหมาะกับการเผยแพร่ข่าวสารที่มีรายละเอียดมากเพราะสามารถบรรยายรายละเอียดได้ค่อนข้างมาก ซึ่งต่างจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ที่ต้องใช้ประโยคให้กระชับและได้ใจความ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่และเวลา

กรมการกงสุลได้เลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เกิดการรับรู้ ดังนี้

(1) หนังสือพิมพ์

หนังสือพิมพ์เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ ในสังคมมนุษย์เราสามารถทราบข่าวสาร เหตุการณ์และสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ว่าใกล้ หรือไกลตัวจากหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้แล้ว หนังสือพิมพ์ยังสามารถเสนอเนื้อหาได้ละเอียดและผู้อ่านสามารถย้อนกลับมาอ่านได้อีก

กรมการกงสุลได้เลือกใช้หนังสือพิมพ์เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ที่ผ่านมาการเผยแพร่ข่าวสารผ่านหนังสือพิมพ์จะมีหลายลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นการชี้แจงพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์ การฝากข่าวให้สำนักพิมพ์เพื่อขอความร่วมมือในการเผยแพร่ รวมไปถึงการที่นักหนังสือพิมพ์เป็นผู้เขียนข่าวเกี่ยวกับกรมการกงสุลเอง

นอกเหนือจากการซื้อพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์แล้ว กรมการกงสุลจะฝากข่าวให้กับหนังสือพิมพ์เพื่อขอความร่วมมือในการเผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับจะมีพื้นที่สำหรับฝากข่าวประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ และในบางครั้งทางหนังสือพิมพ์จะนำไปปรับเปลี่ยนเป็นบทวิจารณ์คอลัมน์ที่มีลักษณะเป็นการวิจารณ์เชิงแนะนำหรืออธิบายภูมิ หของงานกรมฯ ซึ่งมักจะเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการส่วนต่างๆ ของกรมการกงสุล เพื่อแนะนำให้ผู้อ่านรู้จักหรือรับรู้งานนั้น ๆ ซึ่งถือว่าเป็นผลดี เนื่องจากคอลัมน์ประจำในหนังสือพิมพ์ของทุกวันนี้ ได้เพิ่มความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับเพราะนอกจากผู้อ่านต้องการตามข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นแล้ว ยังต้องการทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นจากสื่อสารมวลชนอีกด้วย

การให้สัมภาษณ์ถือว่าเป็นการให้ข้อมูลกับผู้สื่อข่าวโดยตรงที่ส่งผลดีเพราะสามารถให้รายละเอียดต่างๆ ได้มาก รวมถึงสามารถชี้แจง อธิบายข้อสงสัยที่สื่อมวลชนสอบถามเพิ่มเติมได้ การใช้หนังสือพิมพ์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆ นั้น สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างทั่วถึงในระดับหนึ่ง อีกทั้งขั้นตอนในการเผยแพร่ข่าวสารทางหน้าหนังสือพิมพ์จะง่ายกว่าสื่อโทรทัศน์ ทั้งในด้านที่มีพื้นที่สำหรับฝากข่าวและสามารถเขียนรายละเอียดได้มากกว่าอีกด้วย

นอกจากจะใช้สื่อหนังสือพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแล้ว ยังสามารถใช้เป็นช่องทางในการนำข้อคิดเห็น คำติ-ชม หรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้ส่งมายังสำนักพิมพ์ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการและพัฒนางานบริการต่อไป

หนังสือพิมพ์มีส่วนช่วยในการพัฒนางานของกรมการกงสุลในการช่วยเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การใช้หนังสือพิมพ์ยังเป็นช่องทางในการนำข้อคิดเห็น คำติ-ชม หรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่เขียนมายังหนังสือพิมพ์ในการอธิบาย ชี้แจง ตอบข้อสงสัย รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบริการได้ต่อไป

ข้อจำกัดของหนังสือพิมพ์

อุปสรรคสำหรับการเผยแพร่ข่าวทางหนังสือพิมพ์คือ ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่ไม่รู้หนังสือหรือประชาชนที่อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ ดังเช่นกลุ่มผู้ใช้แรงงาน และอาศัยอยู่ในถิ่นทุรกันดารที่การคมนาคมไม่สะดวก อีกทั้งผู้ที่อ่านหนังสือพิมพ์บางส่วนจะอ่านเพียงบางเรื่องหรือบางคอมลันน์ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจ ฉะนั้น จึงไม่อาจเชื่อมั่นได้ว่าข่าวสารที่เผยแพร่จะเข้าถึงประชาชนได้ทั้งหมดเสมอ⁶ และสิ่งสำคัญคือการเลือกข่าวของทางสำนักพิมพ์จะไม่สามารถที่จะบังคับให้ลงข่าวได้ตามจำนวนวัน เวลา หรือเนื้อหาที่ต้องการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ได้ แม้ว่าข่าวนั้นจะมีประโยชน์ต่อประชาชนมากน้อยเพียงใดก็ตาม การพิจารณาแต่ละข่าวเป็นสิทธิของทางหนังสือพิมพ์ ซึ่งอธิบดีกรมการกงสุลได้มีความเห็นสนับสนุนในส่วนนี้ว่า ข่าวที่จะลงในหนังสือพิมพ์ขึ้นอยู่กับบรรณาธิการของแต่ละที่ในการเลือกข่าวที่จะลง (นายธีรกุล นิยม อธิบดีกรมการกงสุล)

(2) คู่มือและแผ่นพับ

เป็นสื่อที่กองต่าง ๆ ของกรมการกงสุลผลิตและนำไปเผยแพร่ให้กับประชาชน โดยเนื้อหาในคู่มือและแผ่นพับจะมีรายละเอียดมากที่สุด เพราะไม่มีข้อจำกัดในด้านพื้นที่และมีอายุการใช้งานนาน ข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในคู่มือ มักจะเป็นคำถามที่ประชาชนสอบถามอยู่เสมอ เมื่อได้รับ

⁶ วิรัช ฤทธิรัตนกุล:2544: 305-306

คู่มือและแผ่นพับแล้วประชาชนสามารถทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงาน กรมการกงสุลได้ สำหรับแผ่นพับ กรมการกงสุลได้จัดทำหลายรูปแบบ ดังนี้

- แผ่นพับแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
- แผ่นพับแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นขอหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
- แผ่นพับสำหรับหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่
- แผ่นพับสาธตนำรู้ก่อนการเดินทาง ข้ามเดือนกัญ

กรมการกงสุลจะนำคู่มือและแผ่นพับไปวางไว้ในทุกจุดบริการที่กรมการกงสุล และทุกสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว 11 แห่ง รวมไปถึงเมื่อหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ออกไปให้บริการตามจังหวัดต่างๆ ในครั้งใดก็จะจัดส่งแผ่นพับไปให้กับทางจังหวัด สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานวิทยชุมชน ฯลฯ ก่อนล่วงหน้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแจ้งข่าวสารขอทางจังหวัดต่อไป เพื่อให้ประชาชนจะได้ทราบข้อมูลอย่างชัดเจน และเมื่อทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนแล้ว ก็จะสามารถเตรียมตัวเตรียมเอกสารได้ครบถ้วน ทำให้ไม่เสียเวลาหรือเกิดปัญหาขัดข้องเมื่อมารับบริการจากกองหนังสือเดินทาง และกองสัญชาตินิติกรณ์ ข้ามเดือนกัญ ปัญหาแรงงาน ปัญหาประมง รวมถึงการเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปต่างประเทศ พร้อมทั้งเมื่อออกไปให้บริการแล้วก็จะนำคู่มือและแผ่นพับไปเผยแพร่ให้กับประชาชนด้วยทุกครั้ง

ข้อจำกัดคู่มือและแผ่นพับ

แม้ว่าคู่มือและแผ่นพับจะมีรายละเอียดชัดเจน การเผยแพร่ในลักษณะนี้อาจจะไม่กว้างขวาง ครอบคลุมเท่ากับสื่ออื่น ๆ อีกทั้งจะเข้าไม่ถึงกลุ่มผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก ซึ่งเป็นปัญหาเช่นเดียวกันกับหนังสือพิมพ์

(3) วารสาร ข่าวการกงสุล

เป็นสื่อที่ผลิตและเผยแพร่เองเช่นเดียวกับคู่มือและแผ่นพับ โดยอยู่ในค รับผิดชอบของกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ของกรม ออกรายเดือน วารสารจะประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก

ข้อได้เปรียบในการใช้วารสารฯ เผยแพร่ความรู้มีอยู่หลายข้อ⁷ เช่น สามารถสร้างความสนใจ และดึงดูดความสนใจได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง มีเนื้อที่เพียงพอ เนื้อหาในวารสารที่เกี่ยวกับงานของทุกกอง อาทิ กิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการกงสุล การแจ้งกำหนดการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ การนำภาพบรรยากาศพร้อมทั้งแจ้งสถิติในการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ในแต่ละแห่ง ข้ามเดือนกัญ สารานุกรมของประเทต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมี

⁷ วิรัช ลภีรัตนกุล:2549: 305-309

ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานหนังสือเดินทางแต่ละแห่ง ตัวอย่างเช่น การเปิดสำนักงานใหม่ การย้ายที่ทำการของสำนักงาน การเพิ่มช่องบริการ ฯลฯ โดยจะวางวารสารอยู่ตามจุดบริการ สำนักงานหนังสือเดินทางทุกแห่ง สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด และส่งไปตามสื่อมวลชนทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

การที่นำวารสารข่าวการกงสุลไปวางตามจุดต่างๆ มากกว่าคู่มือหรือแผ่นพับ ก็เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ช่วยกระจายข่าวสารนั้นออกไป เนื้อหาที่ลงในวารสารส่วนใหญ่จะเป็นข่าวจึงต้องการที่จะเผยแพร่ให้ไวและมากที่สุด

4.1.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เป็นสื่อที่มีความทันสมัยและในปัจจุบันสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมมากขึ้น เพราะสามารถลดข้อบกพร่องต่างๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลาและสถานที่ และยังสามารถดึงดูดใจผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็จัดทำเว็บไซต์ประจำหน่วยงานขึ้นเพื่อรอความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ต้องการหาข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งเว็บไซต์จะมีลักษณะเป็นสื่อสารมวลชนที่คอยเสริมงานประชาสัมพันธ์หลักของหน่วยงาน

- www.consular.go.th เป็นเว็บไซต์ ของกรมการกงสุลที่เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับงานกงสุลทั้งหมดเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2550 (จนถึง ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2552 มีผู้คลิกเข้าชมแล้วกว่า 5 ล้านคลิก และจากการสำรวจสถิติการเข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยราชการของ Truehits ปรากฏว่าเว็บไซต์ของกรมการกงสุลจัดอยู่ในลำดับที่ 51 จากจำนวน 399 เว็บไซต์) แต่เดิมนั้นข้อมูลงานกงสุลจะอยู่ในเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศ หรือ www.mfa.go.th แต่เนื่องจากว่าข่าวสารต่างๆ ของงานกงสุลมีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เช่น กำหนดการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ประกาศเตือนภัยสำหรับคนไทยที่จะเดินทางไปต่างประเทศ กิจกรรมกงสุลในต่างแดน การขอตรวจลงตราสำหรับชาวต่างประเทศ จึงต้องมีการแจ้งข่าวสารอยู่เป็นประจำ ซึ่งเนื้อหาสำหรับข่าวงานกงสุลในเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศอาจมีไม่มากนัก ดังนั้น การสร้างเว็บไซต์ของกรมการกงสุล โดยตรงจึงเป็นสิ่งที่สะดวกต่อการขยายพื้นที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ข้อมูลที่อยู่ในเว็บไซต์ www.consular.go.th จะถูกจัดเป็นหมวดหมู่ โดยแบ่งเป็นงานบริการของกองต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกต่อผู้ใช้งาน ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ในหน้าแรกจะเป็นเนื้อหาที่มีลักษณะเป็นข่าวคราวความเคลื่อนไหวต่างๆ ของหน่วยงานของกรมการกงสุล

การใช้เว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการใช้ข้อมูลมีข้อดีคือไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่สามารถใส่รายละเอียดได้มากทำให้ข้อมูลมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากข้อมูลได้มากที่สุด เช่น ภาพหนังสือเดินทางประเภทต่าง ๆ ภาพข่าวการให้บริการหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่

สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลไทยทั่วโลก ข้อมูลสถิติมีเดียแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้ มีส่วนในการสร้างความรู้ ความเข้าใจได้ และข้อมูลต่าง ๆ ก็สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ง่ายและรวดเร็ว เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในช่วงต่างๆ

สิ่งสำคัญที่สุดในการเผยแพร่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต คือ สามารถแพร่กระจายข้อมูลได้อย่างไร้พรมแดนครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกแห่งในโลกภายในเวลาไม่กี่วินาที เรียกได้ว่าความแตกต่างทางภูมิศาสตร์ไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารแต่อย่างใดผู้รับสารสามารถเข้าถึงข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ทางกองหนังสือเดินทาง ยังต้องการที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มคนไทยในต่างประเทศอีกด้วย ซึ่งข้อดีจุดนี้ สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ทำให้กลุ่มคนไทยในต่างประเทศทราบข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวได้ตลอด นอกจากนี้แล้วผู้ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถติดต่อกับ ทูตทุกกองของกรมได้โดยตรงผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ร้องเรียนการบริการรวมถึงขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเมื่อกองที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลเหล่านั้นแล้ว ก็จะมีการตอบกลับโดยมีขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล พิจารณาเนื้อหาที่จะตอบกลับอย่างละเอียด เพื่อให้ประชาชนผู้ส่งข้อมูลได้รับข้อมูลที่ชัดเจนมากที่สุด ซึ่งคำถามต่าง ๆ ที่พบบ่อย ข้อร้องเรียน ฯลฯ กรมจะได้นำรวบรวมและนำมาเป็นข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงด้านงานประชาสัมพันธ์ งานบริการต่อไป

4.2 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อโน้มน้าวใจประชาชนให้มิตทัศนคติที่ดี

ต่อกรมการกงสุล

การสื่อสารโน้มน้าวใจนั้นมีความสำคัญมากในปัจจุบัน เนื่องจากการรณรงค์ในเรื่องราวต่างๆ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์หน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนต่างจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารโน้มน้าวใจ เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือ คล้อยตาม เห็นความสำคัญและปฏิบัติตาม หรือมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความของคำว่า “การโน้มน้าวใจ” ไว้เช่น

เออร์วิน^๑ ให้คำจำกัดความว่า การสื่อสารโน้มน้าวใจ คือ “ความตั้งใจจริงของบุคคลในสิ่งที่จะเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ หรือพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยผ่านการสื่อสาร”

กล่าวโดยสรุปแล้วการสื่อสารโน้มน้าวใจนั้น หมายถึง สิ่งที่บุคคลใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลปฏิบัติตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นสำคัญ

^๑อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ แดงพันธุ์:2548: 10

การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจชักจูงใจ ผู้สื่อสารโน้มน้าวใจหรือชักจูงใจจำเป็นต้องทำอย่างยั้งที่จะต้องคาดหมายในเรื่องราวที่เกี่ยวกับการโน้มน้าวใจกลุ่ม รวมทั้งต้องศึกษาว่าผู้รับสารเป็นใคร มีบทบาทอย่างไร

ข้อพิจารณาในการสื่อสารโน้มน้าวใจ

การสื่อสารโน้มน้าวใจจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ควรคำนึงถึงข้อพิจารณาในการสื่อสารโน้มน้าวใจ โดยสรุป ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการโน้มน้าวใจ ต้องระบุไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยสามารถเลือกใช้สาร ช่องทางในการสื่อสาร คิดตา ประเมินผล รวมทั้งปฏิริยาย้อนกลับ เพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้เหมาะสม อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถรับรู้ วิเคราะห์และประเมินสารเพื่อการโน้มน้าวใจได้อย่างถูกต้องตามที่ต้องการ
 2. การถือผู้รับเป็นศูนย์กลางในการโน้มน้าวใจ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องวิเคราะห์ถึงผู้รับสารของเราเป็นใคร มีทัศนคติ ประสบการณ์ การรับรู้ ฯลฯ เป็นอย่างไร เพื่อให้สารที่ทำการสื่อสารโน้มน้าวใจไปยังผู้รับสารนั้นบรรลุผล
 3. กระบวนการโน้มน้าวใจ เป็นการสื่อสารที่มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผู้ส่งสารต้องมีวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่แน่นอน มีการเลือกใช้สื่อ ช่องทาง เพื่อให้สารที่ต้องการนำเสนอไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแน่นอน มีการวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับสาร และมีปฏิริยาตอบสนอง
 4. การโน้มน้าวในออาจมีข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ การโน้มน้าวใจจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้น ขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ส่งสารและมีปฏิริยาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอาจต้องใช้เวลาอันกว่าจะเห็นผล อีกทั้งยังเป็นสิทธิส่วนบุคคลในการตัดสินใจเลือกที่จะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ นอกจากนี้ อาจมาจากช่องว่างระหว่างระหว่างทักษะของผู้ส่งสารและความสามารถในการตอบสนองของผู้รับสารด้วย ซึ่งบางครั้งผู้รับสารอาจจะทำแต่ทำไม่ได้
- ในส่วนของทัศนคติ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

โรเจอร์ส⁹ ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นตัวดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคตได้

⁹Roger, 1978 : 208-209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสชนะเสถียร:2533: 122

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น และเป็นเรื่องของจิตใต้สำนึก ที่มีความรู้สึกนึกคิด ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนของการใช้สื่อเพื่อโน้มน้าวใจของกรมการกงสุล มักจะแบ่งอยู่ในส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ความรู้เป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ได้มีการใช้สื่อเพื่อโน้มน้าวใจอย่างชัดเจน อันเนื่องมาจากกรมการกงสุลเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร เพียงแต่ต้องให้บริการที่ดีที่สุภาพแก่ประชาชน ดังนั้นการโน้มน้าวใจจะออกเป็นลักษณะให้ข้อมูลข่าวสารเชิญชวนการใช้สื่อสารมวลชนในการโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมการกงสุล ดังนี้

1. สื่อวิทยุ

นอกจากวิทยุเป็นสื่อในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการโน้มน้าวใจผู้ฟังได้เป็นอย่างมากโดยมีนักจัดรายการวิทยุเป็นส่วนสำคัญ หรือจะเรียกได้ว่าการโน้มน้าวใจผ่านรายการวิทยุจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการถ่ายทอดของนักจัดรายการวิทยุ ไม่ว่าจะเป็นการใช้น้ำเสียง ลีลาในการพูด การเชิญชวน ต่างมีผลต่อการสร้างความรู้สึกให้เกิดการคล้อยตามได้ สิ่งที่กรมการกงสุลสามารถทำได้ดีที่สุด คือ ชี้แจงรายละเอียด ความสำคัญในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของกรม รวมถึงประโยชน์ที่ประชาชนผู้ใช้บริการจะได้รับให้มากที่สุด เพื่อให้ นักจัดรายการวิทยุเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการให้บริการของกรมการกงสุล

2. สื่อโทรทัศน์

สื่อโทรทัศน์ จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมาก เนื่องจากสามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวและได้ยินเสียง นอกจากจะทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพแล้วยังสามารถโน้มน้าวใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ชมได้ด้วยเช่นกัน

3. สื่อสิ่งพิมพ์

หนังสือพิมพ์นอกเหนือจากการเขียนข่าวเพื่อรายงานปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมแล้ว หนังสือพิมพ์ยังทำหน้าที่ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นให้สังคมได้รับรู้ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นอันหลากหลายผ่านหนังสือพิมพ์เป็นช่องทางให้ผู้รู้ ผู้เกี่ยวข้องได้เผยแพร่ความรู้ ความคิด วิจักษ์ วิเคราะห์ ให้ผู้อ่านได้เห็นมุมมองหลายๆ ด้านและลดช่องว่างในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อให้ผู้อ่านมีข้อมูลในการถกแถลงเรื่องนั้นๆ มากขึ้น และทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดขึ้น คนในสังคมมักจะรอคอยปฏิกริยาของสื่อมวลชนในการแสดงความคิดเห็นว่าเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งทำให้บทความ บทวิจารณ์ และคอลัมน์ในหนังสือพิมพ์ มีความสำคัญมากขึ้นตามไปด้วย

การนำเสนอความคิดเห็นหรือวิจารณ์การทำงานของกรมการกงสุลผ่านคอลัมน์ต่างๆ จึงมีส่วนอย่างมากต่อการโน้มน้าวความคิดเห็นและสร้างทัศนคติของผู้อ่านเช่นกัน

ดังที่ได้กล่าวมา ทำให้เห็นถึงอิทธิพลของหนังสือพิมพ์ว่าสามารถโน้มน้าวสร้าง หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้อ่านได้ ดังนั้นการที่จะทำให้สื่อมวลชนกล่าวถึงในทางบวก นอกจากจะให้สื่อมวลชนได้สัมผัสกับการบริการที่ดีจนประทับใจแล้ว การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อมวลชนก็เป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะว่าหน่วยงานต้องอาศัยสื่อมวลชนเพื่อเป็นสื่อกลางในการช่วยเผยแพร่และกระจายข่าวสารไปสู่วงกว้าง

ในส่วนของกลุ่มและแผ่นพับ ถือเป็นสื่อที่ช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลที่มีเนื้อหาค่อนข้างละเอียด แม้จะไม่มีบทบาทในการโน้มน้าวใจเท่ากับสื่ออื่นๆ แต่ก็เป็นส่วนที่ช่วยเสริมให้ประชาชนชื่นชมและมีทัศนคติต่อหน่วยงานได้เช่นกัน เพราะหากเนื้อหาในกลุ่ม และแผ่นพับ มีรายละเอียดที่ชัดเจน ครบคลุม และเป็นประโยชน์ ก็ทำให้ผู้อ่านเกิดความพอใจจากการได้ข้อมูลที่ต้องการทราบได้ รวมถึงมีผลทางด้านการช่วยย้าเตือนความทรงจำและสร้างความประทับใจได้โดยง่าย

4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เว็บไซต์มีส่วนในการสร้างทัศนคติที่ดีได้เช่นกัน เพราะในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ทุกหน่วยงานจะมีเว็บไซต์ไว้เสริมในการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแทบทั้งสิ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการหาข้อมูลของหน่วยงานและปรับตัวให้เข้ากับความก้าวหน้าในยุคปัจจุบัน การค้นหาข้อมูลได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีข้อมูลครบถ้วน รวมถึงมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน จะทำให้ประชาชน สึกคิดได้ เพราะใช้งานได้ง่าย ไม่เสียเวลาและสะดวกกว่าการติดต่อโดยตรงที่จะต้องติดต่อในเวลาราชการเท่านั้น

ทัศนคติในทางบวกที่เกิดขึ้นอาจจะมองได้ไม่ชัดเจนนัก แต่การมีเว็บไซต์ประจำหน่วยงานก็ถือว่าการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งหากเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ไม่มีเว็บไซต์ไว้บอกข้อมูลข่าวสารต่างๆ แล้ว เมื่อประชาชนต้องการทราบข้อมูลและต้องการค้นหาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยตรงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลก็จะไม่สามารถทำได้ โดยอาจจะต้องติดต่อกับหน่วยงานด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ ซึ่งจะทำให้รู้สึกยุ่งยากและส่งผลให้เกิดความรู้สึกด้านลบขึ้นมาได้เช่นกัน นอกจากนี้การมีภาพข่าวของหน่วยงานลงเพื่อให้เห็นถึงบรรยากาศว่าเป็นอย่างไร จะช่วยสร้างความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่าสื่อมีส่วนช่วยในการโน้มน้าวใจเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นไปในทางที่ดีและก่อให้เกิดผลสำเร็จ นอกจากจะใช้สื่อเป็นตัวกลางในการส่งข่าวสารโน้มน้าวใจแล้ว สื่อบุคคลก็มีส่วนสำคัญด้วยเช่นกัน การเลือกแนวทางการสื่อสาร

โดยอาศัยผู้นำความคิดเป็นผู้สื่อสารให้ข้อมูลต่อไปยังกลุ่มเป้าหมายอีกทอดหนึ่งโดยจะใช้ทั้งจังหวัดที่มีกลุ่มของผู้ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก เพราะคนกลุ่มนี้จะมีอาชีพเกษตรกร ช่องทางในการเปิดรับสื่อที่มีลักษณะเป็นข่าวสารทางราชการน้อย และกลุ่มพื้นที่พิเศษอย่างเช่นจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ผู้นำความคิดเห็นจะมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นที่ทราบกันดีกว่าจะเข้าถึงชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่เป็นชาวไทยมุสลิมจะเป็นไปได้ยาก เพราะมีข้อจำกัดมากมาย ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ ความเสี่ยง ความเชื่อใจ และภาษา เป็นต้น

จึงกล่าวได้ว่า ผู้นำความคิดของแต่ละชุมชนมีส่วนสำคัญต่อการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อ กรมการกงสุล โดยเฉพาะกับงานบริการ ต้องไปพบปะประชาชนตามชุมชนจังหวัดต่างๆ

นอกจากนี้สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำความคิดหรือผู้นำชุมชนแล้ว บุคคลสาธารณะก็เป็นกลุ่มคนที่สามารถโน้มน้าวใจและสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นได้ กรมการกงสุลคำนึงถึงจุดนี้ จึงได้มีการนำบุคคลที่เป็นที่รู้จัก เช่น สุทธิพงษ์ ทดพิทักษ์กุล หรือฮาร์ด นักร้องและพิธีกรชื่อดัง ทั้งยังมีบทบาทเป็นทั้งผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์และมาร่วมเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โน้มน้าวใจ ให้ประชาชนได้ชม โดยผ่านทางสื่อมวลชนทีเดียว ซึ่งการเลือกบุคคลสาธารณะจะเลือกจากบุคลิกและความน่าเชื่อถือที่ประชาชนมีต่อบุคคลผู้นั้น

4.3 ประเมินผลกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนกรณีศึกษาของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล

จากการศึกษาโดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการ กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล สามารถแยกเป็นส่วนต่างๆ ได้ดังนี้

การรับรู้ กลุ่มผู้ใช้บริการจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับที่แตกต่างกันออกไป โดยจะแบ่งกลุ่มได้ดังนี้

1. กลุ่มที่มีความถี่ในการใช้บริการของกองหนังสือเดินทางมาก ได้แก่ กลุ่มของนักธุรกิจ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งกลุ่มนี้จะต้องเดินทางอยู่เป็นประจำจึงต้องใช้บริการของกองหนังสือเดินทางอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องติดตามข้อมูลข่าวสารว่ามีการเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์หรือไม่ เพื่อที่จะได้เตรียมความพร้อมในเรื่องของเอกสารได้อย่างครบถ้วน เพราะโดยมากจะมีเวลาในการติดต่อก่อนข้าน้อย เนื่องจากต้องเดินทางตลอดเวลา หากเกิดปัญหาก็จะเสียเวลาและอาจทำให้งานเสียตามไปด้วย ซึ่งกลุ่มนี้จะรู้ข้อมูลเป็นอย่างดีว่าจะต้องเตรียมเอกสารใบบ้าง และส่วนใหญ่จะมีการเตรียมตัวทำหนังสือเดินทางล่วงหน้าก่อนหมดอายุ 6 เดือน ปกติตามศิริ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของการรับข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางอยู่เป็นระยะว่า

“ต้องคอยเช็คข่าวอยู่บ่อยๆ ว่าพาสปอร์ตมีการเปลี่ยนแปลงอะไรไปบ้าง อย่าง e-passport พอเปลี่ยนปั๊บ เราต้องรีบเช็ค ว่าต้องมาทำใหม่เลยรีเปลา หรือใช้เล่มเดิมต่อได้ มันหลายอย่างไม่เหมือนเดิม ไม่ว่าจะเป็นเพิ่มหน้าไม่ได้ ต่ออายุไม่ได้ แก้วไขในเล่มไม่ได้ ซึ่งพวกนี้จะใช้เวลาแคว้นเดียว แป๊บเดียวเสร็จ แต่ถ้าทำเล่มใหม่ก็ 3 วัน เพราะฉะนั้นพวกถูกเรียกก็ต้องเช็คเล่มของตัวเองและหาเวลาว่างในการมาขึ้นไว้ล่วงหน้า ถ้าไม่เช็คข่าวหรือเตรียมพร้อมล่วงหน้าให้ดี ก็มีสิทธิ์ที่จะอดบินได้ มีเหมือนกันที่พาสปอร์ตหมดอายุหรือเหลือไม่ถึง 6 เดือน ก็บินไม่ได้ต้องวิ่งแลกตารางบินกับคนอื่น ทำให้เสียเวลาและกระทบคนอื่นๆ ไปหมด”

สำหรับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อของคนกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จะเปิดรับจากเว็บไซต์ เนื่องจากมีเวลาน้อยในการติดตามข้อมูลข่าวสารทางสื่ออื่นๆ และข้อดีของการใช้อินเทอร์เน็ตคือ ค้นหาได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศ มีข้อมูลที่ชัดเจนรายละเอียดมาก ทั้งยังทันต่อเหตุการณ์ รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักธุรกิจได้บอกว่า ในช่วงแรกๆ มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ จะไม่ค่อยเข้าใจว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และคิดว่าเดิมอย่างไร แต่เมื่อได้รับข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ที่อธิบายถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งระเบียบ เงื่อนไขต่างๆ ทำให้รู้ข้อมูลมากขึ้น (เบญจพร เพรศจริยวัตร)

2. กลุ่มที่มีความถนัดในใช้บริการของกองหนังสือเดินทางน้อย ได้แก่ กลุ่มเกษตรกร หรือผู้ใช้แรงงาน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยส่วนใหญ่จะให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ไม่ค่อยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านสื่อ มีเพียงกลุ่มบุคคลทั่วไปเท่านั้นที่ให้ข้อมูลว่าได้รับทราบข่าวของกองหนังสือเดินทางผ่านทางหนังสือพิมพ์อยู่บ้างเป็นบางครั้ง

เมื่อต้องการทำหนังสือเดินทาง การค้นหาข้อมูลจะต้องทำอย่างไร ใช้เอกสารใดบ้าง ของแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

- เกษตรกรหรือผู้ใช้แรงงาน จะทำหนังสือเดินทางเมื่อต้องเดินทางไปขายแรงงานที่ต่างประเทศ โดยกลุ่มนี้จะบอกว่าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หากจะต้องเดินทางไปต่างประเทศ การค้นหาข้อมูลจะสอบถามจากบุคคลที่เคยทำมาก่อน หรือผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งบางครั้งก็จะถามจากนักจัดรายการวิทยุชุมชน เพื่อให้ไปหาข้อมูลมาให้

- นักศึกษา เป็นกลุ่มที่ได้ให้ข้อมูลว่าไม่เคยสนใจข่าวสารของกองหนังสือเดินทาง แต่หากจะต้องทำหนังสือเดินทางจะค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรก เนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน

- บุคคลทั่วไป เนื่องจากได้รับรู้ข่าวสารอยู่บ้างเป็นบางครั้ง จึงทำให้ทราบข้อมูลว่า จะต้องทำอย่างไร หรือเตรียมตัวอย่างไร แต่ก็ใช้วิธีสอบถามเพิ่มเติมจากหน่วยงานเพื่อความแน่นอน

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ข้อสรุปว่า การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อจะเปิดรับก็ต่อเมื่อจะต้องใช้บริการ การค้นหาข้อมูลของแต่ละกลุ่มตัวอย่างจะมีทั้งความใกล้เคียงกัน และแตกต่างกัน โดยสื่อที่มีความนิยมใช้ในการค้นหาข้อมูลคือ อินเทอร์เน็ต

ในส่วนของการโน้มน้าวใจหรือการมีทัศนคติที่ดีนั้น กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันทั้งหมดว่า ประทับใจเมื่อได้รับบริการ และบางส่วนบอกว่าการค้นหาข้อมูลได้ง่ายก็มีส่วนที่ทำให้รู้สึกสะดวก ทำให้ประทับใจได้เช่นกัน พร้อมทั้งได้นำไปบอกต่อถึงงานบริการที่สะดวก รวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การปฏิรูประบบราชการเป็นผลให้กรมการกงสุลต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการตามไปด้วย เพื่อสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว

กรมการกงสุลได้มีการนำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-passport) มาใช้ตั้งแต่สิงหาคม 2548 เพื่อให้สอดคล้องกับองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และยังเพิ่มด้านความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ได้นำออกมาใช้เพียงไม่กี่ปี สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมการกงสุลที่เน้นการนำนวัตกรรมการให้บริการมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจประชาชนอย่างทั่วถึงตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน นอกจากการมีหนังสือเดินทางในรูปแบบใหม่แล้ว กองหนังสือเดินทางยังได้ขยายสำนักงานหนังสือเดินทางตามจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อที่จะรองรับประชาชนได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ กรมการกงสุลยังมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ระเบียบขั้นตอนการให้บริการประชาชนในทุก ๆ ด้านต้องชัดเจน อาทิ งานสัญชาตินิติกรณ์ งานคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศโดยเฉพาะคนที่ไปต่างประเทศอาจตกอยู่ในขบวนการของเหยื่อค้ำมนุษย์ ซึ่งในฐานะกระทรวงการต่างประเทศ มีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่อยู่ 90 แห่ง จะทำหน้าที่แก้ปัญหาที่ปลายเหตุ ดังนั้น กรมการกงสุลได้คิดทำเรื่องของการป้องกัน เป็นการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ คือมีการทำ task force unit ไปตามจังหวัดต่าง ๆ ตามพื้นที่เป้าหมายซึ่งคนนิยมไปทำงานต่างประเทศเพื่อไปให้ความรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับปัญหาการค้ามนุษย์ ปัญหาแรงงานไทยในต่างประเทศ ปัญหาประมง และหลอกลวงให้เข้าร่วมขบวนการค้ายาเสพติด เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องปรามและทราบถึงปัญหา และข้อมูลที่ถูกต้องในการไปดำรงชีวิตอยู่ในต่างประเทศ

ดังนั้น จึงต้องมีการสื่อสารกับประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ ตลอดเวลา เพราะการสื่อสารทำความเข้าใจที่ถูกต้องกับประชาชนในเรื่องกฎ ระเบียบ ย่อมจะช่วยลดประเด็นปัญหาความไม่พอใจในเรื่องเอกสาร ลงได้ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกาให้บริการต่าง ๆ สำนักงานหนังสือเดินทางในต่างจังหวัด การส่งหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปให้บริการ และการเปิดให้บริการรูปแบบใหม่ๆ นอกจากจะช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึงแล้ว ย่อมจะเป็นการช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้ประชาชนเห็นว่า กรมการกงสุลตระหนักและได้

ใจที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา และได้ตระหนักถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของภาครัฐที่เน้นการบริการประชาชนมากขึ้น ดังนั้น การเผยแพร่ข่าวสารให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้คุณภาพการบริการสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในสภาพการณ์ปัจจุบัน และสิ่งที่สามารถช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ให้มุ่งตรงไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ ได้เป็นอย่างดีนั้นคือ สื่อสารมวลชน

ปัจจุบัน กรมการกงสุลได้เน้นการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อสารมวลชนมากขึ้น อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสื่อในทุกวันนี้ที่นอกจากทุกคนจะเปิดรับแล้ว ยังสามารถเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งคนไทยในประเทศและคนไทยในต่างประเทศ ก็สามารถใช้องค์ทางจากสื่อติดต่อกับกรมการกงสุลได้โดยตรง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว ส่งผลต่อการพัฒนางานกองต่าง ๆ ของกรมการกงสุล เนื่องมาจากทุกช่องทางของสื่อที่กรมการกงสุลใช้สื่อสารกับประชาชน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรับรู้ข่าวสารที่มีมากขึ้น ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ชัดเจนถูกต้อง การออกมาให้บริการตามหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ที่มีสถิติสูงขึ้นด้วยเช่นกัน และอีกแง่มุมหนึ่ง การใช้สื่อสารมวลชนเข้ามาช่วยในงานของกรมการกงสุลก็ทำให้ได้รับทราบข้อมูลและผลการตอบรับจากประชาชนได้ และนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การบริการของกองต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

โครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลเพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลเพื่อสร้างความรู้
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของ กรมการกงสุลเพื่อโน้มน้าวใจประชาชนให้มีทัศนคติที่ดีต่อกรมการกงสุล
3. เพื่อประเมินผลการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกรมการกงสุลในมุมมองของประชาชนที่ใช้บริการ

ได้ข้อสรุปทั่วไปดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาพบว่ากลยุทธ์สื่อสารมวลชนที่กรมการกงสุลเลือกใช้เพื่อสร้างความรู้ให้แก่ประชาชนนั้นคือ การเผยแพร่ข่าวสารให้ครอบคลุมมากที่สุด หากมีข้อมูลมาเท่าไรยังเป็นผลดีต่อกรมการกงสุล เพราะจะได้ลดปัญหาเรื่องเอกสารและทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ ข่าวเตือนภัย ขบวนการค้ามนุษย์ ปัญหาแรงงาน การหลอกลวงให้เข้าร่วมขบวนการค้ายาเสพติดข้อมูลสำหรับคนไทยที่จะเดินทางไปต่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้น จึงเลือกที่จะใช้ทุกสื่อในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อที่จะให้ทั่วถึงในทุกๆ กลุ่ม ทั้งกลุ่มประชาชนในเมืองและประชาชนที่อยู่

ต่างจังหวัดและอยู่ในพื้นที่ชนบท ทุกคนจะได้รับข่าวสารได้เท่าๆ กัน ในแต่ละสื่อจะมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนี้

สื่อวิทยุกระจายเสียง จะมีจุดเด่นที่เหนือสื่ออื่นๆ คือ สามารถครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างไกล ทั้งในเมืองและชนบท เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุมทุกพื้นที่ และตรงเป้าหมาย โดยเฉพาะวิทยุชุมชน ถือว่ามีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด แต่ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับสื่อวิทยุกระจายเสียง นั่นคือไม่สามารถฟังซ้ำได้อีก

สื่อโทรทัศน์ ก็เป็นอีกสื่อหนึ่งที่กรมการกงสุลได้เลือกใช้ ในลักษณะของตัวอักษรวิ่งผ่านหน้าจอโทรทัศน์ ข้อดีคือเป็นการเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างต่อเนื่อง และบ่อยครั้ง เนื่องจากจากตัววิ่งสามารถออกซ้ำได้อยู่ตลอดเวลาควบคู่ไปกับรายการของทางสถานี โดยได้ขอความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลตัววิ่งในทุกสถานี เพราะแต่ละสถานีจะมี กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นการกระจายข่าวสารในทุกๆ สถานี ก็จะช่วยกระจายข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายของแต่ละสถานี ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายของกรมการกงสุลรวมอยู่ด้วย

การร่วมรายการต่าง ๆ ก็เป็นการใช้สื่อมวลชนช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ด้วยเช่นกัน และสำหรับรายการสดที่ผู้บริหารได้ไปออกอากาศ ก็สามารถนำข้อมูลของประชาชนที่แสดงความคิดเห็นผ่านมาทางรายการไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานต่อไปได้อีกด้วย

สื่อสิ่งพิมพ์ จะมีทั้งสื่อที่ผลิตและเผยแพร่เอง คือ คู่มือและแผ่นพับ ซึ่งสามารถใส่รายละเอียดได้มากตามที่ต้องการ ประชาชนสามารถเข้าใจในงานของกงสุลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน สำหรับข้อจำกัดของคู่มือและแผ่นพับคือ แจกจ่ายได้ไม่ทั่วถึง และในกลุ่มคนที่ไม่สามารถหนังสือได้ก็จะเป็นปัญหาในการใช้คู่มือหรือแผ่นพับดังกล่าว นอกจากนี้แล้ว หนังสือพิมพ์ก็มีส่วนหนึ่งของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ช่วยในงานเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนได้อย่างมาก ทั้งยังสามารถทำให้เห็นภาพได้ รวมถึงช่องทางการดิ-ชม แสดงความคิดเห็น ร้องเรียน ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ ก็สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของกงสุลหนังสือเดินทางได้ต่อไป

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ เว็บไซต์และมัลติมีเดีย จุดเด่นของเว็บไซต์คือ คนไทยที่อยู่ต่างประเทศสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ กรมการกงสุลได้โดยตรง นอกจากจะได้รับความรู้แล้ว สามารถสอบถามปัญหาผ่านทางอีเมลล์ของกรมการกงสุล การที่กรมการกงสุลให้ความสำคัญกับการตอบคำถามทางอีเมลล์ก็เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจว่า กรมการกงสุลมุ่งบริการประชาชนทุกคน ในส่วนของมัลติมีเดียก็จะคล้ายกับการถ่ายทำรายการที่จะให้เห็นขั้นตอนให้บริการต่างๆ ที่มีความทันสมัยต่างไปจากเดิม และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เปิดได้ตลอดเวลา

2. การโน้มน้าวใจนั้น จะใช้ในลักษณะเชิญชวนให้ ไปใช้บริการ อาทิ เชิญชวนให้ทำหนังสือเดินทาง การโน้มน้าวใจจะใช้มากในงานของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ โดยกลยุทธ์ที่ใช้คือ ยกประโยชน์ขึ้นมาให้ประชาชนในพื้นที่นั้นๆ เห็นว่า ควรออกไปใช้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ดีกว่าต้องเดินทางไปสำนักงานในแต่ละจังหวัด หรือที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น การโน้มน้าวใจส่วนใหญ่จะแฝงไปพร้อมๆ กับการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น หากเป็นข้อมูลข่าวสารด้านบริการ ก็จะต้องมีข้อมูลที่เชิญชวนต่อท้าย

ผู้นำความคิดเห็น หรือผู้นำชุมชน มีบทบาทมากที่สุดในการโน้มน้าวใจประชาชนตามชุมชนต่างๆ ต้องอาศัยการสื่อสารผ่านบุคคลเหล่านี้เพื่อให้ได้ผลจากการสื่อสารตามที่ต้องการ โดยเฉพาะในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ผู้นำความคิดเห็นมีส่วนสำคัญอย่างมาก เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ และภาษาเป็นหลัก ทำให้การประชาสัมพันธ์ทำได้ยาก แต่การสื่อสารผ่านผู้นำความคิดเห็นจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้มาก เพราะกลุ่มประชาชนจะเชื่อผู้นำความคิดเห็นมากกว่าเชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ

3. ในการเปิดรับสื่อของกลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ กรมการกงสุลนั้น จะเปิดรับก็ต่อเมื่อคนจะได้รับสิ่งที่สามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และได้รับประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้น ดังเช่น กองหนังสือเดินทางเสนอทุกสื่อ แม้บางครั้งจะผ่านตาแต่ไม่ได้สนใจจนกว่าคนจะใช้ข้อมูลนั้น ถึงจะเห็นประโยชน์ เพราะข้อมูลต่างๆ อาจจะไม่มีความจำเป็นต่อคนบางกลุ่มที่จะต้องทราบความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา แต่การประชาสัมพันธ์ใช้สื่อครบถ้วนทุกๆ ด้าน ทำให้ง่ายต่อการค้นหา ก็สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นได้เช่นกัน

ดังนั้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อการพัฒนาให้เหมาะสมนั้น จะทำให้จัดสื่อได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดระบบให้มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทาง อันจะนำไปสู่การร่วมคิด ร่วมทำ และพัฒนามากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา

สื่อมวลชนจึงเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่จะนำข่าวสารของหน่วยงานไปสู่มวลชน หรือกลุ่มรับสารจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งนี้ ได้ครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานรวมอยู่ด้วย หากข่าวสารที่หน่วยงานส่งถึงกลุ่มเป้าหมายสอดคล้องกับข่าวสารที่เสนอโดยสื่อมวลชนแล้ว ความน่าเชื่อถือของข่าวสารนั้นย่อมมีสูงอย่างแน่นอน นอกจากนี้แล้ว หากข่าวสารที่หน่วยงานต้องการเผยแพร่มีความสำคัญ มีคุณค่าแก่ประชาชนมากแล้ว อาจได้รับการสนับสนุนเผยแพร่ข่าวสารนั้นโดยไม่ต้องเสียงบประมาณใดๆ อย่างไรก็ตามสื่อมวลชนนั้นมีอิสระ มีดุลยพินิจ และมีการตัดสินใจเป็นของตนเอง การที่ข่าวสารของหน่วยงานจะได้รับการเผยแพร่หรือไม่ขึ้นอยู่กับความเห็นชอบของหน่วยงาน (ยกเว้น จ่ายเงินค่าซื้อเนื้อที่หรือเวลาของสื่อมวลชน) จึงไม่มีหลักประกันว่า ข่าวสารของหน่วยงานทุกข่าวจะได้รับการคัดเลือกรับเผยแพร่จากสื่อมวลชน

กล่าวโดยสรุป การนำสื่อสารมวลชนมาใช้ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ หน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมการกงสุลเป็นการขยายโอกาสในการ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้ตรงจุดมากขึ้น ทั้งสังคมเมืองและสังคมชนบทต่างก็ได้รับข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง

จากสภาพปัญหาที่ได้กล่าวไว้ว่า แต่เดิมนั้นประชาชนจะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ราชการได้ยาก และหลังจากที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการ หลายหน่วยงานก็ได้ได้ ปรับเปลี่ยนการบริการที่หันมามุ่งเน้นในเรื่องของการบริการแก่ประชาชนเป็นหลัก สำหรับ กรมการกงสุลนั้นก็ได้มีการปรับปรุงวิธีการให้บริการ รวมไปถึงเนื้อหา รูปแบบของข้อมูลข่าวสารที่ ทันสมัย ดึงดูดใจ และวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น โดยการนำ สื่อสารมวลชนเข้ามาใช้ในงานประชาสัมพันธ์มากขึ้น และจากผลการวิจัยได้พบว่า กรมการกงสุล ได้เลือกใช้สื่อมวลชนในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และจาก การใช้สื่อที่หลากหลายนั้นส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นชนบทที่ สามารถได้รับข่าวสารได้มากขึ้นผ่านวิทยุชุมชน การเลือกใช้สื่อที่มีความหลากหลายไม่เพียงแต่ ส่งผลให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายแล้ว ยังถือว่าเป็นการลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลและประชาชน ทั้งยังทำ ให้เกิดทัศนคติที่ดีได้เช่นกัน และช่วยลดปัญหาที่จะเกิดในการยื่นขอหนังสือเดินทาง การรับรอง เอกสาร ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอรับความช่วยเหลือกรณีญาติที่ตกทุกข์ได้ยากอยู่ในต่างประเทศ ทำให้เห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม สามารถแก้ไขปัญหามากมาย ที่บอกไว้ว่า ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐได้เท่าที่ควร

จากการศึกษาพบว่า ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และโน้มน้าวใจ รวมทั้งการสร้างทัศนคติที่ดี ให้เกิดขึ้นนั้น ต้องอาศัยสื่อบุคคลที่เรียกว่า ผู้นำความคิด เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างกอง หนังสือเดินทางกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ สำหรับการสื่อสารที่ใช้ผู้นำความคิดนั้นจะสอดคล้อง กับทฤษฎีไหลสองทอดของข่าวสารที่มีหัวใจสำคัญของทฤษฎีของการสื่อสารโดยการถ่ายทอดผ่าน ผู้นำความคิดไปถึงประชาชน ซึ่งการ สื่อบุคคลในการทำการสื่อสารของ กรมการกงสุล เนื่องจากว่าในบางพื้นที่ของสังคมชนบทสื่อบุคคลจะได้รับการยอมรับและได้รับความน่าเชื่อถือ มากกว่าสื่อสารมวลชน ไม่ว่าจะเป็น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน เป็นต้น ซึ่งบุคคล เหล่านี้โดยเฉพาะผู้นำความคิดเห็นจะสามารถทำหน้าที่ในการชักจูงใจให้ประชาชนเห็นคล้อยตาม ได้ง่ายขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่าสื่อบุคคลเป็นสื่อที่เชื่อว่ามีสำคัญต่อการ คัดลั่นใจของชาวชนบท ดังนั้น การที่ได้เลือกใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสารแต่ละเรื่องของ

กรรมการกงสุลเพื่อโน้มน้าวใจของกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในสังคมชนบท จึงถือว่าเป็น ไร่ใช้สื่อที่เหมาะสมกับผู้รับสารที่อยู่ตามต่างจังหวัดและในสังคมชนบท รวมไปถึงกลุ่มที่อยู่ในท้องถิ่นที่สื่อสารมวลชนมักจะไม่มียุทธศาสตร์สำคัญเท่ากับสื่อบุคคล เช่น ท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อีกทั้งการอาศัยวิธีการบอกต่อแบบปากต่อปากถึงการบริการที่ดีก็เป็นความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้แล้ว ผลการศึกษาพบว่าสื่อแต่ละประเภทจะมีข้อดีและข้อจำกัดในการเผยแพร่ข่าวสาร ดังนั้นจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม โดยเน้นที่กลุ่มผู้รับสารเป็นหลัก ะการที่จะแพร่กระจายข่าวสารให้ได้มากที่สุดจึงต้องเลือกใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วยในการกระจายข่าวสาร ซึ่งผลการศึกษาสนับสนุนกับแนวคิดการแพร่กระจายข่าวสารและเหตุการณ์สำคัญที่ว่า สื่อสามารถกระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และคนส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อแทบทั้งสิ้น และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่กล่าวไว้ว่า เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นและต้องการเผยแพร่จะต้องใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วย เพราะสื่อสารมวลชนมีความสามารถในการแพร่กระจายข่าวสารและข้อมูลได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุม และความสามารถของแต่ละสื่อยังสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดด้วยเช่นกัน

การรับข้อมูลจากสื่อของประชาชนจะเปิดรับก็ต่อเมื่อมีความเกี่ยวข้องกับตน แลประโยชน์กับตน จึงสอดคล้องกับทฤษฎีเผยแพร่ข่าวสารที่บอกว่ากลุ่มคนจะรับรู้ข่าวสารนั้นๆ ก็ต่อเมื่อเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีคุณค่ากับตน หรือนวัตกรรม / ข่าวใหม่ๆ นั้นเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้ง หรือมีผลกระทบต่อความรู้สึกของคนจำนวนมากหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง มักจะแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว และเหตุการณ์เรื่องใดจะมีมูลค่าข่าวหรือไม่ มักขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์และตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้รับสารแต่ละคนเป็นสำคัญ กล่าวคือ การแพร่กระจายข่าวสารจะได้รับความน่าสนใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และการตระหนักรู้ของผู้รับสาร โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ เป็นสารประเภทใดและมีผลต่อผู้รับสารอย่างไร

สอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่บอกว่า เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นและต้องการเผยแพร่จะต้องใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วย เพราะสื่อสารมวลชนมีความสามารถในการแพร่กระจายข่าวสารและข้อมูลได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุม และความสามารถของแต่ละสื่อยังสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้แตกต่างกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

การให้บริการประชาชนเป็นงานหลักของกรรมการกงสุล ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จะทำให้กรรมการกงสุลสามารถสื่อสารกับประชาชนได้ และจะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน ในกรณี

ของกรมการกงสุล ขอบข่ายของงานนั้นกว้างขวางเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการอยู่ทั้งในและนอกประเทศ มีข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารกระทรวงฯ ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติโดยหันมาให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น อาทิ การจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านกาประชาสัมพันธ์เข้ามาปฏิบัติงานด้านนี้ รวมถึงการพิจารณาคัดเลือกแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของกรมที่มีความเข้าใจงานกงสุลและงานประชาสัมพันธ์ในภาพรวมเข้ามาดูแลงานประชาสัมพันธ์

2. กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของกรมการกงสุลรวมถึงนโยบายงานประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เหมาะสมในเชิงรุก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมมีความชัดเจนเพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. กรมการกงสุลเป็นกรมที่ให้การบริการประชาชนเป็นก าด้านของกระทรวงการต่างประเทศ เกี่ยวข้องกับประชาชนทั้งในประเทศและในต่างประเทศ ควรมีนโยบายที่จะนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยมาใช้ในการบริการแก่ประชาชน เช่น การบริการออนไลน์ต่าง ๆ ในอนาคต คือ การรับรองเอกสาร การชำระค่าธรรมเนียม การให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทั่วถึง รวมถึงการสื่อสารสองทางในเรื่องของงานคุ้มครองและดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลในแต่ละครั้ง ควรจะคำนึงถึงการวางแผนสำรวจศึกษากลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนก่อน เพื่อที่จะได้เลือกใช้สื่อให้ที่เหมาะสม และแบ่งเป็นสัดส่วน เพื่อที่จะได้ตรงตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ

2. ขยายช่องทางในการใช้สื่อให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น สื่อนิยสาร ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้เป็นจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศ เช่น นิยสารคู่สร้างคู่สม เนื่องจากเป็นนิยสารที่ได้รับความนิยมทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งเนื้อหาส่วนหนึ่งในเล่มจะเกี่ยวกับการเดินทางไปต่างประเทศ การใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศ หากมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง ข่าวเตือนภัยต่าง ๆ ข่าวประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อื่นๆ และการเตรียมตัวก่อนเดินทางไปต่างประเทศ ก็จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่

3. ขยายความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานต่างๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน รวมถึงหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ โดยการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างกัน

4. กำหนดงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลอย่างเพียงพอเหมาะสมครอบคลุมทุกด้าน เพื่อสามารถดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และต่อเนื่อง เนื่องจากว่าสื่อสารมวลชนบางประเภท เช่น โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ จะต้องมีการซื้อช่วงเวลาและพื้นที่เพื่อทำการเผยแพร่ข่าวสาร การฝากข่าวฟรีอย่างเดียวยังอาจไม่ได้รับการออกอากาศในช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งเท่ากับว่าข้อมูลนั้นไม่สามารถใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

5. พิจารณาปรับปรุงโครงสร้างของงานประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลให้เป็นหน่วยงานระดับกอง เพื่อสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรม สามารถรับมือกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของสังคม และจำนวนผู้รับบริการที่แนวโน้มเพิ่มขึ้น

6. ในส่วนของบุคลากร จัดเจ้าหน้าที่ (ทั้งข้าราชการและลูกจ้าง) ที่มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์เข้ามาดูแลรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ มีการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

7. ควรมอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงของกรมเข้ามาดูแลรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์กรม รวมถึงการให้ข่าวสาร ข่าวเหตุการณ์สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคนไทยต่างประเทศ ข่าวประชาสัมพันธ์ เนื่องจากในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตงานของกรมการกงสุลจะมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนมากยิ่งขึ้นทั้งที่อยู่ในประเทศไทยและอยู่ในต่างประเทศ

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการทำการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะวิจัยเปรียบเทียบการใช้สื่อสารมวลชนในงานบริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีความคล้ายคลึงกันว่ามีผลกระทบใดบ้าง แตกต่างกันอย่างไร

2. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงพัฒนางานบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีการบริการที่เทียบเท่ากับภาคเอกชนให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

พีระ จิร โสภณ. 2548. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน

มาลี บุญศิริพันธ์. 2550. วารสารศาสตร์เบื้องต้น : ปรัชญาและแนวคิด

วิรัช ถกิริตันกุล. 2549. การประชาสัมพันธ์

วิทยานิพนธ์

ชมพูนุท นุตาคม. 2546. “สถานภาพ บทบาทและแนวโน้มการประชาสัมพันธ์หน่วยราชการและ
รัฐวิสาหกิจในยุคสารสนเทศ”

ประวิทย์ พิพิธโกศลวงศ. 2540. “การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกองทัพเรือ”

ประอรพิชญ์ คัจฉาวัฒนา. 2550. “บทบาทและกลยุทธ์งานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยของรัฐ :
ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”

รุ่งรัตน์ แดงพันธ์. 2548. “กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในโครงการ
ค่ายพัฒนาคุณภาพชีวิต จังหวัดลพบุรี ของกองบัญชาการทหารสูงสุด”

อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ. 2548. “ความสามารถทางการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นในการบริหารจัดการ
ชุมชน กรณีศึกษา : ชุมชนตำบลบางเจ้าฉ่า อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง”

ประวัติผู้เขียน
นายวรยุทธ ไชยะกุล

การศึกษา

- ปริญญาตรี - รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปริญญาโท - Master of Public Administration
New York University, New York, USA

ประสบการณ์การรับราชการ

- มกราคม 2523 - เจ้าหน้าที่การทูต 3 (นายเวร ชั้น 1) สำนักงานเลขานุการกรม กรมพิธีการทูต
กันยายน 2524 - เจ้าหน้าที่การทูต 4 กองแบบพิธี กรมพิธีการทูต
ตุลาคม 2527 - เจ้าหน้าที่การทูต 5 สถานเอกอัครราชทูต ณ เวียงจันทน์
พฤศจิกายน 2532 - เจ้าหน้าที่การทูต 6 กองประมวลและวิเคราะห์ข่าว กรมสารนิเทศ
มิถุนายน 2535 - กองสุล สถานกงสุลใหญ่ ณ นครเบอร์ลิน
ธันวาคม 2538 - เจ้าหน้าที่การทูต 7 กองแบบพิธี กรมพิธีการทูต
มกราคม 2546 - อัครราชทูตที่ปรึกษา สถานเอกอัครราชทูต ณ เวียงจันทน์

ตำแหน่งปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

- นักการทูตชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเลขานุการกรม กรมการกงสุล
กระทรวงการต่างประเทศ