

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารงานราชการยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคแห่งข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วจากสื่อต่าง ๆ ฉะนั้น การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ย่อมต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เพื่อมิให้การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญก้าวหน้าด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์และโทรคมนาคมที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายทั่วโลก ทำให้เกิดการหลั่งไหลของข้อมูลข่าวสาร เข้าสู่ยุคสังคมข่าวสารอย่างชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนสนใจในข้อมูลข่าวสารรอบตัวมากขึ้น และตระหนักถึงสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานราชการ รวมทั้งสะท้อนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐมากขึ้น (ชมพูนุท นุตาคม, 2545, หน้า 2) ส่งผลให้ “การประชาสัมพันธ์” ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคราชการ และภาคเอกชน ซึ่งเป็นเครื่องมือของหน่วยงานที่จะช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อองค์กร เกิดความเลื่อมใสศรัทธาและให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อองค์กร เนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐไปสู่ประชาชนหรือบุคลากรมีทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านกระบวนการ ช่องทางการใช้สื่อต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจ ป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ตลอดจนขจัดและลดสาเหตุแห่งความขัดแย้งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ประชาชนยอมรับ เกิดความรู้ความเข้าใจ สัมพันธภาพ ความนิยมเลื่อมใสศรัทธาและความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ด้วยวิธีการบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และสิ่งซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรได้กระทำลงไป เพื่อเรียกร้องสนับสนุนการดำเนินการจากประชาชนและฝ่ายต่าง ๆ ทุกสิ่งทุกอย่างก็จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อโครงการหรือกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร มิฉะนั้นอาจเกิดอุปสรรคของความไม่รู้ ไม่เข้าใจและการเข้าใจผิด อันมีผลไปถึงความขัดแย้งเกิดการต่อต้านการดำเนินงานตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องรุนแรง ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงักหรือล้มเหลวได้ ฉะนั้น หน่วยงานต่าง ๆ จึงสนใจการประชาสัมพันธ์และใช้การประชาสัมพันธ์ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างกว้างขวาง

ซึ่งการประชาสัมพันธ์ที่มีระบบและกระบวนการที่ดีจะทำให้เกิดความสามัคคีภายในและสร้างความเข้าใจแก่บุคคลภายนอก กล่าวคือ การประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการที่สามารถสร้างทัศนคติและภาพพจน์อันดีให้มีต่อนโยบายการบริหารของหน่วยงาน สามารถสร้างศรัทธาและก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และสามารถเปลี่ยนภาพพจน์หน่วยงานและพฤติกรรมของประชาชนให้มาสนับสนุนงานบริหาร ตลอดจนเป็นสื่อกลางถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดและข่าวสารข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันเป็นผลให้การบริหารงานได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายและประสบความสำเร็จในที่สุด

เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ก็เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานภาครัฐที่มีนโยบายส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการกระจายข่าวสาร การเผยแพร่ชี้แจงเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน ผลงานต่าง ๆ เพื่อสร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความเข้าใจที่ดีของหน่วยงานและการสนับสนุนจากประชาชนต่อหน่วยงาน เพื่อให้ได้ความร่วมมือและความนิยมนจากประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์ผลสำเร็จแก่พันธกิจของหน่วยงาน ซึ่งในปัจจุบันเทศบาลมีสื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลาย ทั้งการประชาสัมพันธ์ภายใน เช่น การประชาสัมพันธ์ทางเสียง ไร้สาย บอร์ดประชาสัมพันธ์เทศบาล ฯลฯ การประชาสัมพันธ์ภายนอก เช่น สถานีวิทยุชุมชน หอกระจายข่าว บอร์ดประชาสัมพันธ์ชุมชน ฯลฯ ซึ่งการจะทำให้การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายได้นั้น เทศบาลจะต้องมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างทันเหตุการณ์ ทันโลก ทันสมัย โดยพิจารณาเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอ เพราะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งตำบลนั้น เป็นสิ่งที่ไม่ง่ายนัก เนื่องจากเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ มีพื้นที่ประมาณ 37.935 ตารางกิโลเมตร ประชาชนอยู่กันอย่างกระจัดกระจาย ส่วนใหญ่มีอาชีพ ทำประมง ทำนา กุ้ง ทำให้การได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึงจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ให้เหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ให้เหมาะสมและสามารถเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

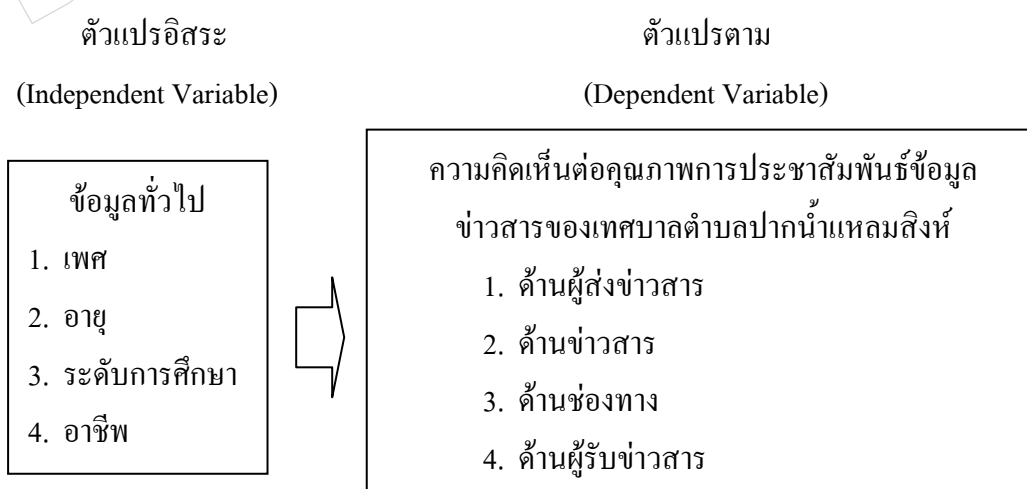
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Berlo (1960) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ
3. เพื่อนำผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องและดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้ว เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

1. ด้านผู้ส่งข่าวสาร
2. ด้านข่าวสาร
3. ด้านช่องทาง
4. ด้านผู้รับข่าวสาร

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านข่าวสาร ด้านช่องทาง ด้านผู้รับข่าวสาร

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 7,360 คน

(เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์, 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555-เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ความเชื่อ การตัดสินใจ และวิจารณญาณ ที่มีต่อของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านราษฎรของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

เทศบาล หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ หมายถึง เทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการประชาสัมพันธ์ หมายถึง คุณภาพของการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก ความคิดเห็นของประชาชนต่อการได้รับการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำเสนอข้อมูลข่าวสารของเทศบาลไปยังประชาชนเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ

ด้านผู้ส่งข่าวสาร (Sender) หมายถึง เทศบาล ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารไปให้บุคคลอื่นด้วยวิธีการหรือส่งผ่านช่องทางใด ๆ เช่น การพูด การเขียน แสดงท่าทาง ใช้สัญลักษณ์ ฯลฯ โดยจะเป็นผู้นำความคิด ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของตนเองไปยังประชาชน (ผู้รับสาร) เพื่อให้เกิดการตอบสนอง

ด้านข่าวสาร (Message) หมายถึง เป็นเนื้อหาสาระ เรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจะอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึก ความคิด ฯลฯ ที่เทศบาล (ผู้ส่งข่าวสาร) ต้องการจะให้ประชาชน (ผู้รับสาร) ได้รับรู้แล้วเกิดการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่เทศบาล (ผู้ส่งข่าวสาร) ต้องการ

ด้านช่องทาง (Channel) หมายถึง สื่อกลางหรือวิถีทางที่ช่วยในการนำข่าวสารจาก
เทศบาล (ผู้ส่งข่าวสาร) ไปสู่ประชาชน (ผู้รับสาร) ให้ติดต่อกันได้ เช่น การพูด ได้เห็น ได้ยิน ฯลฯ
ซึ่งจะมีหลายช่องทาง เช่น ผ่านสื่อมนุษย์ ได้แก่ นายกเทศมนตรี เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ
สิ่งพิมพ์ ได้แก่ จดหมายข่าว แผ่นพับ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์ วิทยุ สื่ออื่น ๆ ได้แก่
ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

ด้านผู้รับข่าวสาร (Receiver) หมายถึง ประชาชน ที่รับข่าวสารจากเทศบาล (ผู้ส่งข่าวสาร)
และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเทศบาล (ผู้ส่งข่าวสาร) หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ เช่น ผู้ฟัง
รายการวิทยุ ผู้อ่านแผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าร่วมประชุม เป็นต้น