

บทสรุปผู้บริหาร

สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล

นางสาวปารดา ไสตฤกุลนันท์

สภาพปัญหา

การสื่อสารในปัจจุบัน เป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่กระจายได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ผู้รับสารทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ประกอบกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มายังผู้รับสารในแต่ละวันมีจำนวนมาก ในขณะที่การให้ความสนใจ การสร้าง การรับรู้ และการสร้างความจดจำข้อมูลของผู้รับสารนั้นมีข้อจำกัด จึงทำให้พฤติกรรมการบริโภคสื่อของผู้รับสารเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบในอดีตที่ผ่านมา ดังนั้น การเรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรม และความต้องการของผู้รับสาร รวมทั้งวิธีการและเครื่องมือการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่องค์กรในปัจจุบัน จำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้พฤติกรรม รูปแบบ วิธีการเปิดรับ ข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบของสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์จึงเริ่มมีการ ปรับเปลี่ยนตามพฤติกรรมของผู้รับสาร โดยผู้รับสารเริ่มมีความสนใจบริโภคข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัล ออนไลน์เพิ่มขึ้น ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความต้องการของผู้รับสาร ถือเป็น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในกระบวนการเลือกรับข้อมูลข่าวสารของบุคคล นอกจากนี้ทัศนคติของผู้รับ สาร ความชอบ ความสนใจในข้อมูลข่าวสาร และเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของผู้รับสาร เป็นอีกปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกรับข่าวสาร

การศึกษาและเรียนรู้พฤติกรรม的开รับข้อมูลของผู้รับสารจะทำให้ทราบถึง แนวทางการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ขององค์กรได้อย่างเหมาะสม และสามารถพัฒนาแผนการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ การที่สื่อดิจิทัลเริ่มมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารยุคปัจจุบัน ทำให้การวางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ การกำหนดสัดส่วนของสื่อแต่ละประเภท มีผลต่อการเข้าถึงประชาชนในแต่ละกลุ่ม ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรม的开รับข้อมูลข่าวสารของ ประชาชนในปัจจุบัน พร้อมทั้งศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะทางประชากรต่อการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การศึกษาพฤติกรรม的开รับสื่อดิจิทัลของ ประชาชน จะทำให้ทราบว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรนำสื่อดิจิทัลรูปแบบใดมาใช้ในการ ประชาสัมพันธ์

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของประชาชนเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อดิจิทัลของประชาชน
- 2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะทางประชากรต่อการเปิดรับข่าวสารจากสื่อดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3. วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล” เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน โดยแบ่งกลุ่มประชากร ดังนี้

3.1 กลุ่มประชากร

3.1.1 การศึกษาเชิงปริมาณ

การศึกษาเชิงปริมาณโดยแบบสอบถามในการศึกษครั้งนี้ คือ

- กลุ่มประชากรเพศชายและหญิง อายุตั้งแต่ 18-60 ปี ขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ตั้งของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และเป็นช่วงอายุของกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- กลุ่มประชากรเพศชายและหญิง อายุตั้งแต่ 18-60 ปี ขึ้นไป ในจังหวัดลพบุรี จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเชียงราย จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดอุทัยธานี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สถาบันพระปกเกล้าได้ทำการศึกษาพบว่าประชาชนในกลุ่มจังหวัดดังกล่าวมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับต่ำ (รายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2559-2560 ของสถาบันพระปกเกล้า)

- กลุ่มประชากรเพศชายและหญิง อายุตั้งแต่ 18-60 ปี ขึ้นไป ในจังหวัดอุดรธานี จังหวัดชุมพร จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดตรัง จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดพิจิตร จังหวัดบึงกาฬ และจังหวัดน่าน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สถาบันพระปกเกล้าได้ทำการศึกษาพบว่าประชาชนในกลุ่มจังหวัดดังกล่าวมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับสูง (รายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ. 2559-2560 ของสถาบันพระปกเกล้า)

3.1.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ

การศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในการศึกษครั้งนี้ เป็นกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพศชายและหญิงซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18-60 ปี ขึ้นไป ได้แก่

- ประชาชน
- ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- สถาบันการศึกษา นักเรียน นักศึกษา
- สื่อมวลชน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 การศึกษาเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาเชิงปริมาณโดยแบบสอบถาม ผู้ทำการศึกษาได้ทำการเลือกจากกลุ่มประชากร ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 600 คน ดังนี้

- กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ตั้งของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพศชายและหญิง อายุตั้งแต่ 18-60 ปี ขึ้นไป จำนวน 200 คน

- กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดลพบุรี ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับต่ำ เพศชายและหญิง อายุตั้งแต่ 18-60 ปี ขึ้นไป จำนวน 200 คน

- กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในระดับมาก คือ จังหวัดอุดรธานี ทั้งชายและหญิง ที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 18-60 ปี ขึ้นไป จำนวน 200 คน

3.2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วย ประชาชน ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักเรียน นักศึกษา และสื่อมวลชน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ซึ่งเป็นการคำนึงถึงสัดส่วนของประชากรกลุ่มเป้าหมาย และผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การกำหนดสัดส่วนตามแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแบ่งเป็นกลุ่มประชาชน จำนวน 3 คน กลุ่มข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 3 คน กลุ่มนักเรียน และนักศึกษา จำนวน 2 คน และกลุ่มสื่อมวลชน จำนวน 2 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเลือกผู้สัมภาษณ์

3.3 สมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์แตกต่างกัน

ตัวแปรในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

ลักษณะประชากร

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- อาชีพ

2. ตัวแปรตาม

กระบวนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์

4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล” สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

4.1 การศึกษาเชิงปริมาณ

พฤติกรรม的开รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางสื่อโทรทัศน์มากที่สุด หนังสือพิมพ์ และสื่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ช่วงเวลาในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร คือ ช่วงเวลา 18.00-23.59 น. มากที่สุด รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.00-17.59 น. ช่วงเวลา 06.00-11.59 น. และช่วงเวลา 00.00-05.59 น. ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์การเปิดรับข่าวสารเพื่อศึกษาหาข้อมูลมากที่สุด รองลงมาเป็นการเปิดรับข่าวสารเพื่อความบันเทิง เพื่อใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ และเพื่อใช้ข้อมูลในการทำงาน การศึกษา ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทุกวัน รองลงมา คือ 5-6 วันต่อสัปดาห์ และ 3-4 วันต่อสัปดาห์ ซึ่งในแต่ละวันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวันขึ้นไป รองลงมา คือ 4-5 ชั่วโมงต่อวัน และ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน ตามลำดับ

กระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์

การศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ช่วยสร้างการจดจำชื่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พร้อมทั้งสามารถกระตุ้นความสนใจได้ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ทำให้สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น และสื่อดิจิทัลออนไลน์ ช่วยในการรับรู้ ติความหมายของข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ประกอบด้วยภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง

พฤติกรรม的开รับข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในสื่อดิจิทัลออนไลน์ประเภทแอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) มากที่สุด รองลงมาลำดับที่สอง คือ เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (Youtube) กูเกิล (Google) อินสตาแกรม (Instagram) และทวิตเตอร์ (Twitter) ตามลำดับ

สำหรับเหตุผลในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ เพราะว่าเป็นสื่อที่สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลามากที่สุด ต้องการศึกษหาข้อมูล และสื่อดิจิทัลออนไลน์เป็นสื่อที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ ตามลำดับ

สำหรับพฤติกรรมที่มีต่อการแจ้งเตือนข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัลออนไลน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมสนใจอ่านข้อมูลเป็นบางครั้งมากที่สุด รองลงมา คือ สนใจอ่านและกดติดตาม อ่านก่อนแล้วจึงลบทิ้ง ตามลำดับ

แนวโน้มพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อดิจิทัลออนไลน์ในอนาคต

การศึกษาพบว่าในอนาคตกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อดิจิทัลออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก (Facebook) อย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมา คือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) ยูทูบ (Youtube) อินสตาแกรม (Instagram) กูเกิล (Google) และทวิตเตอร์ (Twitter) ตามลำดับ

สำหรับแนวโน้มความสนใจในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อดิจิทัลออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ในอนาคต พบว่าส่วนใหญ่มีแนวโน้มเปิดรับข่าวสารจากสื่อดิจิทัลออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก (Facebook) มากที่สุด รองลงมาคือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) ยูทูบ (Youtube) อินสตาแกรม (Instagram) กูเกิล (Google) และทวิตเตอร์ (Twitter) ตามลำดับ

การวิเคราะห์สมมติฐาน

การศึกษาลักษณะประชากรกับกระบวนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์พบว่า

- เพศที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย การจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจดจำหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่แตกต่างกัน และเพศหญิงมีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์มากกว่าเพศชาย ซึ่งประกอบด้วยความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย การจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจดจำหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- อายุที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย และการจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ไม่แตกต่างกัน

สำหรับกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการจดจำหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน การศึกษาพบว่าอายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจดจำหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอายุแตกต่างกัน

นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุ 18-20 ปี มีความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย และการจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 41-50 ปี พบว่ามีการจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์มากที่สุดเช่นกัน

ทั้งนี้ เมื่อทำการเปรียบเทียบในรายละเอียดพบว่ากระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินด้านการจัดเจ้าหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ที่ อายุ 51-60 ปี มีการจัดเจ้าหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์แตกต่างกับทุกช่วงอายุ

- การศึกษาที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย การจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจัดเจ้าหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ด้านความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย การจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจัดเจ้าหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด

- อาชีพที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย การจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจัดเจ้าหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาชีพอิสระมีความต้องการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์มากที่สุด

สำหรับอาชีพสื่อมวลชนพบว่ามีความสนใจ การรับรู้ตีความหมาย การจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการจัดเจ้าหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์มากที่สุด

4.2 การศึกษาเชิงคุณภาพ

พฤติกรรม的开รับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อทั่วไปและสื่อดิจิทัลออนไลน์

การศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจากสื่อทั่วไปทางโทรทัศน์มากที่สุด สำหรับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อดิจิทัลออนไลน์พบว่าส่วนใหญ่เลือกเปิดรับข่าวสารทางสื่อเว็บไซต์ (Website) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด รองลงมาคือเฟซบุ๊ก

ด้านพฤติกรรม的开รับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ พบว่าผู้ใช้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเปิดรับข่าวสารเพื่อค้นคว้าข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และมีระยะเวลาการเปิดรับข่าวสารประมาณ 10-40 นาที และมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

กระบวนการเปิดรับข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์

1. การเลือกเปิดรับข่าวสาร (Selective Exposure)

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีการเลือกเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดิน เมื่อเห็นว่าข่าวสารดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์กับตนเอง เช่น กลุ่มประชาชนเลือกเปิดรับข่าวสารเนื่องจากเห็นว่าข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นประโยชน์ต่อตนเอง กลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐเลือกเปิดรับข่าวสารเพื่อตรวจสอบความเกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงานตนเอง กลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพราะต้องการข้อมูลไปประกอบการศึกษา และกลุ่มสื่อมวลชนมีการเปิดรับข่าวสารเพราะต้องการค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปจัดทำประเด็นและเนื้อหาข่าว

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีการเลือกให้ความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพราะเห็นว่ามีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือความทุกข์ร้อนของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และสังคมโดยรวม

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation)

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าการนำเสนอข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื้อหามีความชัดเจน สั้น กระชับ แต่มีการใช้ภาษาที่เป็นทางการ การตีความหมายเพื่อเข้าใจเนื้อหาจึงเป็นเรื่องที่ยากสำหรับผู้รับสาร

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention)

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่าการนำเสนอข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทำให้สามารถจดจำชื่อ บทบาทหน้าที่ และช่องทางสายด่วนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ แต่ไม่สามารถจดจำอักษรย่อ สผผ. ได้ เนื่องจากการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งจากหน่วยงาน และสื่อมวลชน จะมีการนำเสนอข่าวสารโดยใช้ชื่อเต็ม คือ ผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มากกว่าใช้คำว่า สผผ.

แนวทางการเปิดรับข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีแนวทางการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ประเภท เว็บไซต์ และ เฟซบุ๊กของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เนื่องจากเห็นว่าเป็นสื่อดิจิทัลออนไลน์ที่สามารถได้ข้อเท็จจริงจากองค์กรโดยตรง และเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงง่าย และรวดเร็ว รวมถึงเป็นสื่อออนไลน์ที่กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ใช้งานในชีวิตประจำวัน

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 ข้อมูลด้านประชากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยด้านประชากรต่อกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ พบว่าปัจจัยประชากรด้านเพศ การศึกษา และอาชีพไม่มีผลต่อกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ แต่พบว่าปัจจัยด้านอายุกลับมีผลต่อกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการจดจำเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้น ในการวางแผนประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการจดจำเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันด้วย เช่น การผลิตเนื้อหา และสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความแตกต่างกันออกไปตามช่วงอายุของผู้รับสารเป้าหมาย

5.2 ข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ในช่วงเวลา 18.00-23.59 น. โดยมีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารเพื่อศึกษาหาข้อมูล โดยมีความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทุกวัน วันละมากกว่า 5 ชั่วโมงขึ้นไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับสารเป้าหมายมีการเปิดรับข่าวสารในช่วงเวลาที่ว่างเว้นจากภารกิจประจำวัน ดังนั้นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพควรทำการประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาดังกล่าว ปัจจัยด้านเวลาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเข้าถึงผู้รับสารเป้าหมายได้ตามกำหนด

5.3 ข้อมูลพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ พบว่าปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางสื่อดิจิทัลออนไลน์จากแอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) มากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้สื่อดิจิทัลออนไลน์ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพราะเป็นสื่อที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา และเมื่อพบการแจ้งเตือนข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัลออนไลน์ผู้รับสารจะมีพฤติกรรมให้ความสนใจอ่านข้อมูลเป็นบางครั้ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสื่อดิจิทัลออนไลน์ประเภทแอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) เป็นสื่อที่ผู้รับสารเป้าหมายของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้งานมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line App.) ด้วย

5.4 ข้อมูลกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการด้านความต้องการเปิดรับข่าวสาร ด้านความสนใจ ด้านการรับรู้และการตีความหมาย ด้านการจดจำชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และด้านการจดจำหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับ

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ สามารถช่วยสร้างกระบวนการเปิดรับข่าวสารด้านการจดจำชื่อองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินมากที่สุด และจากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรต่อกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์พบว่า เพศ การศึกษา และอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อกระบวนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ แต่เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านอายุ พบว่าอายุมีผลต่อกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการจดจำหน้าที่และอำนาจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์ ควรนำเสนอเนื้อหาที่สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจ และก่อให้เกิดการจดจำ เช่น การนำเสนอเนื้อหาที่สั้นกระชับ การใช้ภาพสื่อแทนข้อความ นอกจากนี้ควรคำนึงถึงระดับอายุของผู้รับสารเป้าหมายที่มีความแตกต่างกัน โดยการจัดทำและนำเสนอเนื้อหาของข่าวสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละระดับของช่วงอายุ เช่น เด็กและเยาวชน ควรมีเนื้อหาที่แตกต่างกับกลุ่มผู้ใหญ่

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

สำหรับการศึกษาค้างต่อไป ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้างต่อไปให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาเรื่องของการรับรู้ และความพึงพอใจของการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทต่าง ๆ ต่อการรับรู้ของประชาชน
3. ควรทำการศึกษาปัจจัยของสื่อที่สามารถสร้างภาพลักษณ์หรือความเชื่อมั่นให้กับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
4. ด้วยเทคโนโลยีของสื่อดิจิทัลออนไลน์มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จึงควรมีการศึกษาเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และจะทำให้ทราบถึงแนวทางพฤติกรรม的开รับสื่อของประชาชน