

ชื่อผลงาน : แนวทางการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สภาพปัญหา : สื่อมวลชนมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เพราะหน่วยงานมีความจำเป็นในการเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม และภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน และมีความต้องการในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานให้เป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณชนให้ได้ เข้าใจและรับทราบไปในทิศทางเดียวกันผ่านสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อออนไลน์ รวมไปถึงการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ อาทิ การจัดกิจกรรมแถลงข่าว การพาสื่อมวลชนเยี่ยมชมองค์กร การพาสื่อมวลชนไปศึกษาดูงานยังสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

การทำงานประชาสัมพันธ์เพื่อที่จะเผยแพร่ข่าวสาร หรือเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และสื่อมวลชนควรมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน ส่วนหน่วยงานต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เพราะไม่ว่าหน่วยงานจะทำภารกิจหรือกิจกรรมที่ดีเพียงใดก็ตาม การประชาสัมพันธ์จะไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้ ถ้าสื่อมวลชนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมของหน่วยงานหรือไม่เผยแพร่เรื่องราวต่าง ๆ

การบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ จึงเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของหน่วยงานที่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ซึ่งมีกระบวนการในการบริหารงาน 3 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล ทั้งนี้การบริหารงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง องค์กรและสื่อมวลชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชนหรือการบริหารงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์จึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความจำเป็นในการศึกษาเพื่อตอบคำถามสำคัญให้ได้ว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีแนวทางการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย :

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

วิธีการศึกษา :

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 1) ประชากร 2) ผู้ให้ข้อมูลหลัก 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 5) การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ประชากร

ประชากร คือ ผู้สื่อข่าวสายการเมืองของสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์

- 2) ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ผู้สื่อข่าวสายการเมืองด้านโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์ จำนวน 12 คน มีการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากเกณฑ์ คือ เป็นผู้สื่อข่าวสายการเมืองที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ต่ำกว่า 3 ปี ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการไปสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ระหว่างการสัมภาษณ์มีการขออนุญาตเพื่อจดบันทึก และบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ ดังรายชื่อต่อไปนี้

- 1) นายโกศล สงเนียม ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์สปริงนิวส์
- 2) นายวีระศักดิ์ พงศอักษร บรรณาธิการบริหาร Nation TV
- 3) นางสาวสมถวิล เทพสวัสดิ์ หัวหน้าข่าวการเมืองและอาชญากรรม สถานีโทรทัศน์ช่อง NOW 26
- 4) นายสุวิษ สุทธิประภา ผู้อำนวยการฝ่ายคลื่นวิทยุ FM 100.5 MHz บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) MCOT News Network และผู้ดำเนินรายการ คุยโขมงข่าวเช้า และคุยโขมงบ่ายสามโมง ทาง MCOT และคุยโขมงยามเย็น ทาง FM 100.5 MHz
- 5) นางสาวจิระวรรณ ตันกูรพันธ์ ผู้อำนวยการส่วนกระจายเสียงในประเทศ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ และผู้ดำเนินรายการ “บันทึกสถานการณ์” FM 92.5 MHz
- 6) นางสาวอมรรัตน์ มหิทธิรุกข์ผู้สื่อข่าวอาวุโส น.ส.พ.บางกอกโพสต์ผู้ดำเนินรายการ “เจาะลึกทั่วไทย” สถานีสปริงนิวส์เรดิโอ FM 98.5 MHz และรายการ “ถกประเด็น” MCOTMODERN RADIO คลื่นความคิด FM 96.5 MHz
- 7) คุณมงคล บางประภาผู้สื่อข่าวอาวุโส สายการเมือง หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์
- 8) นางสาวจันทิมา ตันตราภรณ์ ผู้สื่อข่าวอาวุโส สายการเมือง หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ
- 9) นางสาวณภัคศัลยณัฐธรรม ผู้สื่อข่าวสายการเมือง สำนักข่าว อปท.นิวส์
- 10) คุณประสงค์ เลิศรัตนวิสุทธิ์ ผู้อำนวยการสถาบันอิศรา และบรรณาธิการบริหารสำนักข่าวอิศรา และ www.prasong.com

- 11) นายชิงชัย รุ่งละโภ บรรณาธิการข่าวการเมือง หนังสือพิมพ์บ้านเมืองออนไลน์
- 12) นางสาววรรณารี โฆษกบริหารบรรณาธิการข่าวการเมือง สำนักข่าว NEW PLUS ONLINE

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกลักษณะคำถามเป็นแบบมีการกำหนดโครงสร้างคำถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล
 - ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล, ตำแหน่ง และหน่วยงาน
- 2) ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย
 - ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
 - ความต้องการเกี่ยวกับการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 3) รูปแบบการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ด้านการวางแผน
- ด้านดำเนินงาน
- ด้านการจัดทำข้อมูล
- ด้านการกำหนดประเด็น
- ด้านการเตรียมความพร้อม
- ด้านการติดต่อประสานงาน
- ด้านการวางกลยุทธ์
- ด้านการประเมินผล

ข้อค้นพบสำคัญ :

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่

- 1) ปัญหาด้านการบริหารข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2) ปัญหาด้านภาพลักษณ์องค์กร
- 3) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์กระบวนการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- 4) ปัญหาด้านการจัดกิจกรรมสื่อมวลชนสัญจร
- 5) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน

ความต้องการเกี่ยวกับการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่

- 1) ความต้องการด้านการบริหารข้อมูลข่าวสารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2) ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์กระบวนการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน
- 3) ความต้องการด้านการจัดกิจกรรมสื่อมวลชนสัญจร
- 4) ความต้องการด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 5) ความต้องการด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ในส่วนของรูปแบบการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินนั้น พบว่า

- 1) ด้านการวางแผนควรมีการวางแผนงานประชาสัมพันธ์เป็นรายปี
- 2) ด้านการดำเนินงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ต้องมีวิธีการนำเสนอข่าวให้สอดคล้องกับธรรมชาติของสื่อแต่ละประเภทข่าวประชาสัมพันธ์ต้องมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีหลักฐาน ตรวจสอบได้ มีการส่งข่าวประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ
- 3) ด้านการจัดทำข้อมูล ต้องคำนึงถึงความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สั้นกระชับ นอกจากนี้เนื้อหาและภาพประกอบแล้วควรมีคลิปภาพและเสียง
- 4) ด้านการกำหนดประเด็น สามารถทำได้หลายลักษณะ ได้แก่ การกำหนดประเด็นข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะประเด็นสาธารณะ การกำหนดประเด็นข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะข่าวเบาและข่าวเชิงสืบสวนการกำหนดประเด็นข่าวประชาสัมพันธ์จากผลการดำเนินงานของผู้ตรวจการแผ่นดิน และการเชื่อมโยงประเด็นข่าวประชาสัมพันธ์กับบริบทต่าง ๆ ในสังคม
- 5) ด้านการเตรียมความพร้อม โดยการให้ความรู้กับสื่อมวลชนในด้านกฎหมาย
- 6) ด้านการติดต่อประสานงาน ควรมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีมีการสร้างความสัมพันธ์และความสนิทสนมกับสื่อมวลชน และมีการอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน
- 7) ด้านการกำหนดกลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก กลยุทธ์การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ กลยุทธ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต
- 8) ด้านการประเมินผล สื่อมวลชนส่วนใหญ่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการทำงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำหรับแนวทางการบริหารงานสื่อมวลชนสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า การใช้การประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยกลวิธีต่าง ๆ ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็วและการสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร การบริหารประเด็นข่าวในงานประชาสัมพันธ์ ด้วยการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ ๆ การเพิ่มอัตราเร่งในการทำงาน การพัฒนาเว็บไซต์ขององค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคเอกชน และการจัดสื่อมวลชนสัญจร เป็นการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับสื่อมวลชน และมีเครือข่ายพันธมิตรในการช่วยการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร อีกทั้งการบริหารประเด็นข่าวสารอย่างสร้างสรรค์ในด้านผลการดำเนินงานขององค์กรและบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เป็นทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อสังคมออนไลน์อย่างสมดุลจะสามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่โปร่งใสและภาพลักษณ์การเป็นที่พึ่งของประชาชน สุดท้ายความสามารถในการสื่อสารในภาวะวิกฤตคือจุดหมายปลายทางสำหรับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อเสนอแนะ :

จากการดำเนินการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปข้อเสนอแนะเป็น 3 ประเภท คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายนั้น เห็นว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินกับสื่อมวลชน และต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อสังคมออนไลน์

ส่วนข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติกรนั้นสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในแง่มุมต่าง ๆ อาทิ ผลการดำเนินงาน ข้อมูลเชิงลึกของเรื่องร้องเรียน และบทบาท อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อที่หลากหลายอย่างสมดุลทั้งสื่อดั้งเดิม อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือการจัดกิจกรรมประเภทต่าง ๆ และสื่อสังคมออนไลน์ อีกทั้งต้องมีการเพิ่มอัตราเร่งในการทำงานซึ่งนักประชาสัมพันธ์ต้องปรับบทบาทใหม่ในการทำงานโดยการเป็นทั้งนักประชาสัมพันธ์และนักข่าวไปพร้อม ๆ กัน ต้องมีการจัดการให้เกิดการติดต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินและสื่อมวลชนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการสร้างเครือข่ายพันธมิตรกับสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ โดยอาศัยสายสัมพันธ์ในทางที่ถูกต้องทั้งด้านกฎหมายและจริยธรรม และควรต้องมีการประเมินผลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทุกครั้ง

ท้ายสุดคือข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไปนั้น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีการสำรวจประชามติเพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ขององค์กร ควรมีทำการวิจัยวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่เผยแพร่ในสื่อมวลชน และควรทำการวิจัยในประเด็นกลยุทธ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ต่อไป