

บทที่ ๕

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์ประสบความสำเร็จในการเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายในพื้นที่นครซิดนีย์และรัฐนิวเซาท์เวลส์ในระดับหนึ่งแล้ว วิธีและช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่สถานกงสุลใหญ่ฯ นำมาใช้ ได้มีส่วนช่วยให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและข่าวสารความเป็นไปต่างๆ ในสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เชื่อมโยงคนไทยกลุ่มต่างๆ ให้เข้ามาทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันมากขึ้น ส่งผลให้ชุมชนไทยมีความเข้มแข็งเป็นบิกแฟนชั่นเป็นอย่างมาก ตามที่ได้ทำการวิเคราะห์ไว้แล้วในบทที่ ๔

อย่างไรก็ดี จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ในบทที่ ๒ ซึ่งมีการกล่าวถึงกิจกรรมการสื่อสารและการใช้สื่อรูปแบบต่างๆ นั้น พบว่า ในปัจจุบันมีสื่อประเภทใหม่ๆ ที่ได้รับความนิยมมากขึ้น รวมทั้งการใช้สื่อบางประเภทยังสามารถพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อีก จึงขอเสนอแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ของสถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

สถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์ได้พยายามใช้กิจกรรมการสื่อสาร (Communication Activities) และการใช้สื่อในรูปแบบต่างๆ อย่างหลากหลาย อาทิ สื่อมวลชน สิ่งพิมพ์เฉพาะกิจ เว็บไซต์ รวมทั้งการเข้าไปสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ (Sponsorships) ส่งผลให้คนไทยในนครซิดนีย์และรัฐนิวเซาท์เวลส์ ได้รับรู้ถึงกิจกรรมต่างๆ ที่สถานกงสุลใหญ่ฯ และกลุ่มคนไทยจัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการรับรู้เหล่านี้ได้ช่วยให้เกิดความเชื่อมโยงคนไทยเป็นเครือข่าย (Networking) ที่ค่อยๆ ดึงให้คนไทยกลุ่มต่างๆ ที่อยู่กันอย่างกระจัดกระจาย เริ่มหันมาร่วมประกอบกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันมากขึ้น โดยมีสถานกงสุลใหญ่ฯ เป็นแกนกลาง และมีกลุ่มชมรมคนไทยต่างๆ ช่วยสนับสนุน นับได้ว่า การใช้กิจกรรมการสื่อสารและการใช้สื่อต่างๆ ของสถานกงสุลใหญ่ฯ ได้ประสบความสำเร็จอย่างดียิ่งในระดับหนึ่งแล้ว อย่างไรก็ดี ผู้ศึกษาเห็นว่ายังมีความเป็นไปได้ที่สถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์ จะสามารถใช้สื่อและเทคโนโลยีต่างๆ ได้อีกเพื่อประโยชน์ในเสริมสร้างชุมชนไทยให้เข้มแข็ง ดังนี้

๑. การส่งข่าวสารทางอีเมลล์ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลคนไทย

ที่ผ่านมา สถานกงสุลใหญ่ฯ ส่งข้อมูล ข่าวสาร และจดหมายข่าว ไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านทางอีเมลล์ โดยอาศัยอีเมลล์แอดเดรส (Email Address) ที่ได้รับมาจากแบบฟอร์มลงทะเบียนเลือกตั้งนอกราชอาณาจักรของคนไทยในเขตอาณา อย่างไรก็ตาม ยังไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลคนไทยที่พำนักอาศัยอยู่ในนครซิดนีย์และรัฐนิวเซาท์เวลส์อย่างเป็นระบบ กล่าวคือ มีการจัดเก็บข้อมูลคนไทยในลักษณะฐานข้อมูล (Database) ที่สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดของบุคคลต่างๆ ได้ เช่น ชื่อ นามสกุล อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ อีเมลล์แอดเดรส งานอดิเรก กิจกรรมที่สนใจ เป็นต้น การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้สถานกงสุลใหญ่ฯ สามารถคัดแยกกลุ่มเป้าหมายตามลักษณะที่ต้องการได้ เช่น กิจกรรมของชุมชนบางลักษณะอาจต้องการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุ หรือเป็นเด็กและเยาวชน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้สถานกงสุลใหญ่ฯ สามารถส่งข้อมูลถึงกลุ่มบุคคลที่มีความเฉพาะเจาะจงได้ ไม่ใช่เป็นการส่งแบบ “หว่าน” ทั่วไปเหมือนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี การดำเนินการดังกล่าวมีอุปสรรคที่สำคัญ ๒ ประการ คือ หนึ่ง ข้อจำกัดด้านงบประมาณ เนื่องจากการจัดทำฐานข้อมูลดังกล่าวจะต้องว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อจัดทำ software สำหรับจัดเก็บข้อมูล และจำเป็นจะต้องมีผู้ที่มีความรู้ด้าน IT คอยบำรุงรักษาฐานข้อมูลดังกล่าว ซึ่งในปัจจุบันสถานกงสุลใหญ่ฯ ยังขาดแคลนทั้งงบประมาณและบุคลากรที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาดังกล่าว และสอง ไม่ได้มีบทบัญญัติที่บังคับให้คนไทยในต่างประเทศจะต้องไปลงทะเบียนกับสถานกงสุลใหญ่ฯ ดังนั้น การจัดเก็บข้อมูลจากคนไทยในเขตอาณา จึงกระทำได้เฉพาะคนไทยที่ยินดีให้ข้อมูลแก่สถานกงสุลใหญ่ฯ ในลักษณะตามความสมัครใจเท่านั้น สถานกงสุลใหญ่ฯ ไม่มีอำนาจไปบังคับแก่คนไทยได้ ทำให้ฐานข้อมูลขาดความสมบูรณ์และอาจไม่สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถานกงสุลใหญ่ฯ จึงควรใช้มาตรการเชิญชวนเพื่อชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่คนไทยจะได้รับจากการลงทะเบียนข้อมูลไว้กับสถานกงสุลใหญ่ฯ

๒. การพัฒนาเว็บไซต์

แม้ว่าเว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ ได้รับการพัฒนามาเป็นลำดับเพื่อให้ทันสมัย โดยได้ปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลให้เป็นระบบแล้วก็ตาม แต่เว็บไซต์ของสถานกงสุลใหญ่ฯ ในปัจจุบันยังเป็นลักษณะการให้ข้อมูลจากสถานกงสุลใหญ่ฯ ฝ่ายเดียว หากพิจารณาเว็บไซต์ต่างๆ ที่เป็นที่นิยมจะพบว่าส่วนใหญ่มีลักษณะการให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนกันระหว่างสองฝ่าย คือเจ้าของเว็บไซต์ และผู้เข้ามาใช้บริการ หรือที่เรียกว่า Interactive

สำหรับภารกิจของสถานกงสุลใหญ่ฯ หากสามารถจัดทำห้องสนทนา (Chat Room) หรือกระดานสนทนา (Web Board) เพื่อให้ประชาชนเข้ามาสอบถามเรื่องต่างๆ โดยจัดเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามประชาชน ก็จะช่วยให้ดึงดูดความสนใจประชาชนได้เป็นอย่างดี เพราะในปัจจุบัน มีแนวโน้มว่าประชาชนจะใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการสืบหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการมากขึ้นอย่างมาก เว็บไซต์ของหน่วยราชการหลายๆ แห่งของต่างประเทศจึงจัดให้มีบริการถามตอบลักษณะมากขึ้น

๓. การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในบทที่ ๔ สื่อสังคมออนไลน์ หรือ Social Media ได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ในปัจจุบัน มีสื่อต่างๆ เกิดขึ้นและได้รับความนิยมอย่างมาก เช่น facebook twitter hi5 instagram ฯลฯ ในระยะหลังๆ จะพบว่าดารา นักการเมือง หันมาใช้สื่อ Social Media ในการเข้าถึงประชาชนโดยตรงมากขึ้น เพราะจำเป็นต้องใช้งบประมาณมากมายรวมทั้งสามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านสื่อมวลชนประเภทอื่น

Social Media จึงเป็นสื่ออีกประเภทหนึ่งที่สถานกงสุลใหญ่ฯ และหน่วยงานราชการอื่นๆ สามารถเข้าใช้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ Social Media จะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วและประหยัด แต่หน่วยงานที่จะเลือกใช้ Social Media ก็ต้องพึงระวังผลกระทบที่อาจตามมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างกระแสต่อต้านหรือวิพากษ์วิจารณ์ผ่านสื่อดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากวิกฤตทางการเมือง หรือวิกฤตระหว่างดารานักแสดง ที่ปรากฏให้เห็นเป็นประจำทุกวัน ซึ่งหากสถานกงสุลใหญ่ฯ จะใช้สื่อลักษณะนี้ ก็ควรจะต้องเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับการวิพากษ์วิจารณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมทั้งควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับการนี้ โดยเฉพาะอย่างน้อย ๑ คน

บทสรุป

การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประกอบกิจการต่างๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐหันมาให้ความสำคัญอย่างมากกับการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สถานกงสุลใหญ่ฯ ณ นครซิดนีย์ในฐานะที่เป็นตัวแทนของรัฐบาลไทยในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย ได้อาศัยการสื่อสารเชิงกลยุทธ์เพื่อสื่อสารกับชุมชนไทยในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่ง คือเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งเป็นปึกแผ่นให้กับชุมชนไทยในเขตอาณา

การเสริมสร้างชุมชนไทยในต่างประเทศให้เข้มแข็งถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่รัฐบาลและกระทรวงการต่างประเทศให้ความสำคัญ และได้มอบนโยบายให้สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ของไทยประจำเมืองสำคัญๆ ที่มีชุมชนอาศัยอยู่หนาแน่น เร่งผลักดันให้นโยบายดังกล่าวมีผลเป็นรูปธรรม โดยจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ที่ผ่านมา สถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์ก็ได้ดำเนินโครงการต่างๆ มาต่อเนื่อง ในขณะเดียวกัน ก็ใช้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ในการเข้าถึงชุมชนไทยกลุ่มต่างๆ โดยยึดหลัก “เข้าถึง เพื่อเชื่อมโยง” กล่าวคือ พยายามใช้ช่องทางในการสื่อสารต่างๆ ส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมและสาระประโยชน์ต่างๆ ไปสู่ชุมชนไทย เพื่อให้ชุมชนไทยเกิดการเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนไทยในพื้นที่เขตอาณานิคม

การดำเนินการในช่วงที่ผ่านมา นับว่าประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง เห็นได้กิจกรรมต่างๆ ที่สถานกงสุลใหญ่ฯ และชุมชนไทยกลุ่มต่างๆ จัดขึ้น มีจำนวนผู้เข้าร่วมมากขึ้นกว่าในอดีต รวมทั้งมีการเชื่อมโยงคนไทยกลุ่มต่างๆ เข้าด้วยกัน และมีการประกอบกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันมากขึ้น ในขณะที่ชุมชนไทยในพื้นที่ก็ตระหนักถึงบทบาทของสถานกงสุลใหญ่ฯ ในการส่งเสริมให้ชุมชนไทยมีความเข้มแข็ง สะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมการสื่อสารและสื่อรูปแบบต่างๆ ที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ใช้ในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายนั้น ได้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี

ความท้าทายในอนาคตที่สถานกงสุลใหญ่ฯ จะต้องพิจารณาวางแผนต่อไปอย่างระมัดระวังคือ การศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้สื่อรูปแบบใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ Social Media เนื่องจากในแง่หนึ่งก็ถือเป็นโอกาสที่เปิดกว้าง ใช้งานง่าย และเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน แต่หากพิจารณาอีกแง่หนึ่งก็มีประเด็นที่ต้องระมัดระวังอย่างมาก คืออาจมีผู้ไม่หวังดีใช้พื้นที่ใน Social Media ของสถานกงสุลใหญ่ฯ เป็นเวทีในการโจมตีกันและกันได้ ในขณะเดียวกัน ก็จะต้องพิจารณาข้อจำกัดด้านบุคลากรด้วย เนื่องจากการใช้ Social Media นั้น จำเป็นต้องใช้บุคคลอย่างน้อยหนึ่งคนที่จะ update ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ และตอบข้อสอบถามที่จะมีเข้ามาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเฝ้าติดตามหน้าจอของสถานกงสุลใหญ่ฯ อยู่ตลอดเวลา เพื่อป้องกันมิให้มีผู้เข้ามาใช้พื้นที่ใน Social Media ของสถานกงสุลใหญ่ฯ ในทางที่ผิด ซึ่งท้ายที่สุดย่อมขึ้นอยู่กับการเงินงบประมาณที่สถานกงสุลใหญ่ฯ ได้รับจัดสรรในแต่ละปี ทั้งนี้ ผู้ศึกษาขอตั้งข้อสังเกตว่า ตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ เป็นต้นมา ในการเลือกตั้งทั่วไปแต่ละครั้ง คณะกรรมการการเลือกตั้งจะได้รับจัดสรรงบประมาณจำนวนมากสำหรับการจัดการเลือกตั้งนอกราชอาณาจักร ซึ่งสะท้อนว่ารัฐธรรมนูญของไทยให้ความสำคัญกับสิทธิและหน้าที่ของชุมชนไทยในต่างประเทศอย่างเต็มที่ จึงต้องทุ่มงบประมาณเพื่อให้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งในต่างประเทศได้มีโอกาสลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง

ดังเช่นประชาชนไทยที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ดังนั้น การที่รัฐบาลจะเพิ่มสัดส่วนงบประมาณที่จัดสรรให้กับการเสริมสร้างชุมชนไทยในต่างประเทศมีความเข้มแข็งก็น่าจะมีความเป็นไปได้ และสอดคล้องกับทิศทางในภาพรวมของประเทศไทย