

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 ประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 ในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
- 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

- 1) บุคลากรในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด ผู้ช่วยผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน บุคลากรที่ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 175 คน
- 2) ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จำนวน 231 คน

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสำรวจและแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) แบบสำรวจสภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 จำนวน 6 แห่ง
- 2) แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)
ตอนที่ 2 การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด เป็นแบบจัดอันดับความสำคัญ

แบบสำรวจและแบบสอบถามได้ผ่านความเห็นชอบและตรวจสอบแก้ไข จากอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตามขั้นตอนอย่างสมบูรณ์ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 40 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงเป็นเป็น 0.96

5.2.3 ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 จำนวน 6 แห่ง ระหว่างวันที่ 15 - 30 สิงหาคม 2541 ส่งแบบสำรวจ จำนวน 6 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 6 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ส่งแบบสอบถาม จำนวน 515 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 413 ฉบับ เป็นฉบับสมบูรณ์ 406 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.83

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) แบบตรวจสอบรายการวิเคราะห์โดยการหาความถี่และค่าร้อยละ แบบมาตราส่วนประมาณค่า หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

5.3 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.3.1 สภาพปัจจุบันการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

1) ผลการสำรวจสภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด ในเขตการศึกษา 9

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด ในเขตการศึกษา 9 พบว่าสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 มีจำนวน ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ 1 คน ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เคยผ่านการอบรม ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดแต่งตั้ง สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์คือจดหมายข่าว

และวิทยุสื่อสาร กำหนดการเผยแพร่เอกสารข่าวเป็นรายเดือน ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ คือ ข่าวการบริการ ข่าวการศึกษา และข่าวทั่วไป งบประมาณในการประชาสัมพันธ์ได้รับการจัดสรร งบประมาณบางส่วน ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัด งานประชาสัมพันธ์อยู่ในฝ่ายบริหารทั่วไป สถานที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ อยู่รวมกับหน่วยงานอื่น การประเมินผลส่วนใหญ่ใช้การสังเกต

2) ผลการศึกษาสภาพ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ พบว่า (1) โดยภาพรวม เห็นว่าสภาพการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 ทั้ง 3 ด้าน มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับ "มาก" เรียงตามลำดับ คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร-การปฏิบัติ ด้านการสำรวจข้อมูล ข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน และด้านการประเมินผล (2) ด้านการ ติดต่อสื่อสาร-การปฏิบัติ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" เมื่อพิจารณาเป็นราย เรื่อง พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" 3 อันดับแรก ได้แก่ การบันทึกภาพกิจกรรมต่าง ๆ ไว้เพื่อการประชาสัมพันธ์ การรวบรวมข่าวสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอผู้บริหารในหน่วยงาน และ เรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนในวันสำคัญต่าง ๆ (3) ด้านการสำรวจข้อมูลข่าวสารเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับ หน่วยงานอื่น และมีการศึกษาสภาพทั่วไปของหน่วยงาน และกลุ่มเป้าหมาย (4) ด้านการวางแผน โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" 3 อันดับแรก ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน การวางแผนมีการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของกรมสามัญศึกษา และการกำหนดแนวปฏิบัติในการประชาสัมพันธ์ ไว้อย่างชัดเจน (5) ด้านการประเมินผล โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" เมื่อ พิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ "มาก" 3 อันดับแรก ได้แก่ เรื่องการนำ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน มาปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ การประเมินผล การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้บริหารผู้ปฏิบัติ สื่อมวลชน และ ผู้เกี่ยวข้องงานประชาสัมพันธ์ และเรื่องมีการตรวจสอบความคิดเห็นเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ภายในหน่วยงาน ยกเว้น เรื่อง โรงเรียนประเมินการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงาน สามัญศึกษาจังหวัด การประเมินสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ และเรื่องมีการตรวจสอบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ภายนอกหน่วยงาน มีการปฏิบัติในระดับ "น้อย"

5.3.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงาน สภามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9

- 1) โดยภาพรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย" ยกเว้น ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ มีปัญหาอยู่ในระดับ "มาก"
- 2) ด้านการจัดการ โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย" เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ มีปัญหาอยู่ในระดับ "มาก" ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย"
- 3) ด้านบุคลากร โดยภาพรวม มีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย" เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงานมีปัญหาอยู่ในระดับ "มาก" ส่วนปัญหาอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย"
- 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์/งบประมาณ โดยภาพรวม มีปัญหาระดับ "มาก" เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ และเรื่องความเพียงพอของสื่ออุปกรณ์ในการประชาสัมพันธ์ มีปัญหาอยู่ในระดับ "มาก" ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับ "น้อย"

5.3.3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงาน สภามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสภามัญศึกษา และบุคลากรสำนักงานสภามัญศึกษาจังหวัด เห็นว่า ควรจะดำเนินการตามลำดับความสำคัญดังนี้ (1) หัวหน้าหน่วยงานควรให้ความสำคัญ ต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (2) งานประชาสัมพันธ์ควรเป็นสื่อที่ดีในการเผยแพร่ข่าวสารทางการศึกษา (3) ควรจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนางานประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ(4) แผนงานประชาสัมพันธ์ ควรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (5) ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ต้องมีความสนใจในงานประชาสัมพันธ์

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาศึกษาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาอภิปรายผลการศึกษา ประกอบกับแนวความคิด ทฤษฎี และข้อคิดเห็น จากนักวิชาการตลอดจนสภาพการปฏิบัติงานจริง เกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ นับว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน และองค์กรในทางที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี ระหว่างหน่วยงาน และองค์กรอื่น เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจ และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน สำหรับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในสภาพของความเป็นจริงแล้ว ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เป็นงานที่แฝงอยู่กับฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เป็นข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา ที่มาช่วยราชการ โดยได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ แต่ไม่มีรายละเอียดหรือกระบวนการในการดำเนินงานที่เป็นระบบ และเป็นรูปธรรมให้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะทำตามความคิดของตนเองว่ามีหน้าที่ต้องต้อนรับ รับการติดต่อสอบถาม หรือการเยี่ยมทักทายด้วยไมตรีจิต ซึ่งไม่ใช่วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ตามหลักวิชาการที่ว่าด้วยการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด จึงมียังไม่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมมากนัก เพิ่งจะมาได้รับการพัฒนาบ้าง ในช่วงการใช้แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) และการประกาศนโยบายปฏิรูปการศึกษา ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ โดยท่านสุวิช รังสิตพล อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ในเครือข่ายของกระทรวงศึกษาธิการ โดยมอบหมายให้กรม กองต่าง ๆ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นกระบวนการ และสร้างนักประชาสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ตอบสนองนโยบายดังกล่าว

ผลการศึกษาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 ครั้งนี้ สามารถที่จะสนับสนุนข้อเท็จจริงที่ว่า การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด กำลังจะเข้าสู่การเริ่มต้นในการที่จะได้รับการพัฒนาอย่างจริงจัง หัวหน้าหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องเริ่มให้ความสนใจ และให้การสนับสนุนบ้างแล้ว จากผลการศึกษาและข้อค้นพบที่ได้ทำให้ทราบว่า สภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษา

จังหวัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงาน สามัญศึกษาจังหวัด มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อยู่ในแนวเดียวกัน คือมีการ ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งจะหาผลงานวิจัยของสถาบันอื่น ๆ มาสนับสนุนผลงาน วิจัยนี้ค่อนข้างยาก เนื่องจากสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เป็นหน่วยงานทางการศึกษา ที่ได้รับการ ประกาศให้เป็นหน่วยงานทางการศึกษา ตามระเบียบกรมสามัญศึกษา ว่าด้วยสำนักงาน สามัญศึกษาจังหวัด และสำนักงานสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร เมื่อปี พ.ศ. 2536 จึงยังไม่มี ผู้ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานนี้โดยตรง

การศึกษาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการ ศึกษา 9 ครั้งนี้ จึงนับว่าเป็นขั้นแรกของการศึกษาวิจัยการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ทราบสภาพการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดให้ประสิทธิภาพสืบต่อไป

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การสำรวจข้อมูลข่าวสาร เพื่อ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีความสำคัญในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาข้อมูลก่อน การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ทั้งในด้านการใช้แบบสอบถามการสอบถามความคิดเห็นการสังเกต หรือการสัมภาษณ์ทั้งโดยสัมภาษณ์อย่างมีแบบสัมภาษณ์ หรือสัมภาษณ์โดยวาจา ข้อมูลที่ได้รับ จากกลุ่มเป้าหมาย จะสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประโยชน์ต่อ กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอก สำนักงานได้ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้านการวางแผน ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เป็นการกำหนดแนวทางในการที่ จะปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การ วางแผนจึงมิใช่แต่เป็นการกำหนดแนวปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะรวมถึงการแสวงหาเหตุผลของ ปัญหา อุปสรรค เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เป็นการกำหนด แนวทางปฏิบัติงานในการเลือกใช้สื่อในการติดต่อสื่อสาร ให้สามารถส่งเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลดี ต่อหน่วยงานและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งรวมทั้งการ กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน การศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้ ทราบว่าการวางแผนควรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และให้บุคลากรทุกฝ่าย มีส่วนร่วมในการวางแผน แผนงานประชาสัมพันธ์ควรตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการ ของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

ด้านการติดต่อสื่อสาร-การปฏิบัตินับเป็นขั้นตอนของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ใน การที่จะสื่อความหมายระหว่างหน่วยงานและประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ก่อให้เกิดการสนับสนุนเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบันและผู้เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการ ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ที่มีลักษณะในเชิงระบบ การติดต่อสื่อสารในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จึงมีลักษณะการ ดำเนินงานในรูปแบบของกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง มีลำดับขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารว่าได้เริ่ม ต้น ณ จุดใด ผ่านองค์ประกอบใดบ้าง และสิ้นสุด ณ ที่ใด มีผลลัพธ์และปฏิกิริยาอย่างไร ผู้ส่งข่าวสารสามารถเลือกใช้สื่อที่มีคุณภาพและเหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจ และตรวจสอบได้

การประเมินผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะบ่งชี้ว่าการดำเนินงานตามแผน และการลงมือปฏิบัติงานตามแผนงานโครงการประชาสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ สามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าล้ม เหลว หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด และจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเช่นไร จึงจะทำให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในการประเมินผลการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม จะสามารถประเมินผลในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับ ปรับและพัฒนางานได้ถูกต้องตรงกับความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขต การศึกษา 9 ตลอดจนข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น จากการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งนับว่าเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการ ศึกษา 9 ขึ้นแรก จึงหาทางวิจัยมาสนับสนุนได้ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามจากการศึกษาวิจัย เห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างยังมองเห็นความสำคัญของปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ที่สอดคล้องกัน คือการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์/งบประมาณ และด้านการ จัดการ ยังมีปัญหาในระดับน้อย แต่เนื่องจากความสมดุขยในงานที่ปฏิบัติกับบุคลากรที่รับผิดชอบในงานประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมายังมีความลงตัว คือบุคลากรมีน้อยงานที่ปฏิบัติก็ยังอยู่ในขอบ เขตที่จำกัด ตามสถานภาพ และศักยภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ และสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการ ประชาสัมพันธ์ แต่โดยสรุปแล้วการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ก็ยังมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในหน่วยงาน องค์กร และผู้เกี่ยวข้อง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายเรื่อง เห็นได้ว่า ปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด ในเขตการศึกษา 9 จากการศึกษาวิจัยพบว่า

ปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์และงบประมาณที่ยังมีปัญหา เนื่องจาก ยังขาดความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสื่อสาร รวมทั้งงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาไม่ค่อนข้างจำกัด ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์นั้น ผู้บริหารควรจัดหาให้เพียงพอ และทันสมัยสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการสื่อสาร จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของสื่อเป็นสิ่งเป็นสำคัญ ดังที่ บุชบา อีธาร (2531) กล่าวว่า สื่อแต่ละชนิดและกิจกรรมแต่ละประเภท ต่างมีคุณลักษณะข้อได้เปรียบเสียเปรียบแตกต่างกันไป การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกผลิตสื่อ โดยพิจารณาอย่างรอบคอบ เลือกผลิตสื่อที่ใช้ประโยชน์สูงสุด ตามวัตถุประสงค์ของงานประชาสัมพันธ์ และการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่งมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยี และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเกิดขึ้นมากมาย การขาดครุภัณฑ์ที่ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จึงอาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ วิรัช ภิริชิตกุล (2539) ที่ว่าการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการประชาสัมพันธ์ ย่อมมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

ปัญหาเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาในทุกองค์กร สำหรับงานจะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจที่จะทำงาน หรือทำเพราะได้รับการมอบหมายให้ทำ บุคลากรเหล่านี้ไม่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์โดยตรง หรือไม่มีสถาบันรับรอง ทำตามแบบอย่างคนรุ่นก่อนติดต่อกันมาโดยเฉพาะบุคลากร ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เป็นข้าราชการที่มาช่วยราชการ ซึ่งตามความเป็นจริงข้าราชการเหล่านี้ จะมีความถนัดทางด้านการสอนมากกว่าจะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง เมื่อถึงเวลาโยกย้าย หรือต้องถูกสั่งให้กลับสังกัดเดิม ก็จะมีผลให้ขาดบุคลากรไปและการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง ดังที่ บรรจง ชูสกุลชาติ (2534) ได้กล่าวว่า ในการจัดคนเข้าทำงานประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติงานครอบคลุมในกิจกรรม สำคัญ 2 ประการคือ การคัดเลือกบุคคลที่สำคัญสำหรับรับตำแหน่งที่กำหนดไว้ในโครงสร้างของหน่วยงาน และการฝึกพนักงานที่มีอยู่ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และในการจัดหาคนเข้าทำงานประชาสัมพันธ์ ควรเป็นงานที่ต่อเนื่อง เพราะคนทำงานย่อมมีคนลาออก โอนย้ายถูกปลด การเลื่อนชั้น เกษียณ หรือตาย ดังที่ กิติมา ปรีดีดิถ (2529) ได้กล่าวว่า การจัดคนเข้าทำงาน

ควรเป็นกระบวนการ คือการวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคคลเข้าทำงาน การคัดเลือกบุคลากร การโยกย้าย การเลื่อนขั้น และการพัฒนาบุคลากร

ปัญหาเรื่องงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์ในสำนักงาน สามีญศึกษาจังหวัด เป็นงานที่รวมอยู่ในฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งในแต่ละฝ่ายในสำนักงานไม่มี งบประมาณเพื่อมารองรับโดยตรง จะได้รับการจัดสรรงบประมาณบางส่วนจากกรมสามัญศึกษา และโรงเรียนมัธยมศึกษา ในสังกัด ผู้บริหารจะต้องวางแผนในการใช้งบประมาณในการ ประชาสัมพันธ์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจากในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เงินเป็น ส่วนสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่จะทำให้การจัดหาทรัพยากรอื่นเป็นไปได้อย่างเพียงพอ งานประชาสัมพันธ์ก็จะดำเนินการไปได้ด้วยดี ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องเสนอขอของบประมาณ จัดสรรงบประมาณ หรืออาจจะจัดกิจกรรมอื่น เพื่อหาเงินมาเพิ่มเติมตามความจำเป็นและ ความต้องการในการดำเนินงาน ดังที่ พรทิพย์ วรภิจโศคาร (2531) กล่าวว่า การจัดทำ งบประมาณ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ เพราะเป็นการ กำหนดล่วงหน้าว่าจะต้องมีกิจกรรมหรืองานที่จะทำอะไรบ้าง จะมีคุณภาพและปริมาณเท่าไร เป็นการกำหนดหรือเป็นข้อผูกมัดว่ากิจกรรมงานแต่ละอย่างนั้น จะต้องมียานอะไรบ้างที่จะต้อง ทำก่อน และหลัง ถ้าทำแล้วมีผลกระทบต้องคัดออก เป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายไปในตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สถิตย์ วงษาวดี (2535) ซึ่งได้ศึกษาการประชาสัมพันธ์ของ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ มีความ คิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องงบประมาณไม่เพียงพอ

ปัญหาเรื่องความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ที่มีปัญหามาก เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการ จัดทำสื่ออุปกรณ์ และเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในสำนักงาน สามีญศึกษาจังหวัด เป็นข้าราชการที่ยืมตัวมาช่วยราชการจากโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัด และ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ แนวทางการดำเนินงานได้ปฏิบัติติดต่อกันมาจาก คนก่อน ศึกษาจากเอกสาร หรือการเข้ารับการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ในบาง โอกาสเท่านั้นการผลิตสื่ออย่างกว้างขวางหรือหลากหลายรูปแบบจึงยังมีปัญหา อีกทั้งงบประมาณ รองรับในเรื่องการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์การสื่อสาร ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพก็ยังคงอยู่ในขอบเขต ที่จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุมาลัย เกษชาติ (2541) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในกระทรวงศึกษาธิการ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ ปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ การคัดเลือกบุคลากร

ในการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ได้รับความรู้จากการอบรมสัมมนา มีเพียงส่วนน้อยที่ได้รับการศึกษาจากสถาบันการศึกษาโดยตรง จึงถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ขาดความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์อย่างแท้จริง และผลการศึกษาวิจัยของ จักรพรรดิ วิจิตรไทยะ (2540) ที่ได้ศึกษา เรื่องการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสถานีดำรงจตุรอำเภอ สังเกตจตุรจังหวัดอุดรธานี ที่พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจใน การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสถานีดำรงจตุรแทบไม่มีให้ปรากฏเลย ผู้บังคับหมู่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จึงไม่มีความรู้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ว่าจะดำเนินการอย่างไร ประกอบกับการขาดแคลนงบประมาณเครื่องมือ ตลอดจนประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ดังนั้นหากได้รับการแก้ไขด้วยการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ปัญหาเหล่านี้คงจะแก้ไขได้ในอนาคต

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

- 1) หัวหน้าหน่วยงานควรเห็นความสำคัญ และให้การสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์
- 2) ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ
- 3) ควรมีการจัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อพัฒนางานประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
- 4) ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรประชาสัมพันธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 5) ควรมีการจัดเผยแพร่ข่าวสารทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษารูปแบบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์
- 2) ควรศึกษาลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ