

## แนวทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโพนทอง

### อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

#### GUIDANCES OF INFORMATION PROVISION OF PHONTHONG SUB DISTRICT MUNICIPALITY, PHONTHONG DISTRICT, ROI ED PROVINCE

พรพรรณ คงสมกัน

Pornpan Kongsomkun

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

#### บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษา สภาพปัญหาและอุปสรรค ของการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และ 2. เพื่อศึกษาแนวทางการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับ คณะผู้บริหารเทศบาล จำนวน 11 คน และใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) กับประชาชนในชุมชน จำนวน 360 คน ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษา พบว่าระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลโพนทองมีข้อบกพร่อง ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารล่าช้าและไม่สอดคล้องกับรายละเอียดกิจกรรมที่เกิดขึ้น เทศบาลไม่มีการกำหนดนโยบายหรือวางแผนการประชาสัมพันธ์กิจกรรม งบประมาณและบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอในการบริหารงาน ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปบางส่วนไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน สื่อต่าง ๆ ที่เทศบาลนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับการพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพนทอง มีแนวทางในการพัฒนาดังนี้ 1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานควรมีการวางแผนก่อนการดำเนินการ และจัดลำดับความสำคัญ 2) การพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลข่าวสารในกิจกรรมต่าง ๆ ต้องมีความแม่นยำ ถูกต้องและเป็นไปตามโครงการที่ได้แจ้งไว้ 3) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ควรเพิ่มบุคลากร หรือสร้างเครือข่ายเพิ่ม เช่น ให้ผู้บริหาร หรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร 4) การใช้สื่อเพื่อให้เข้าถึงประชาชน เทศบาลควรปรับปรุงให้มี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น 5) ด้านงบประมาณ ควรเพิ่มเติมงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: 1. การประชาสัมพันธ์ 2. เทศบาลตำบล 3. เทศบาลตำบลโพนทอง

### Abstract

This paper has the objectives on 1. a study of problems, obstacle, examine the perception of information of inhabitants of Phonthong Sub-District Municipality and 2 Guidances of Information Province of Phonthong Sub-District Municipality, Phonthong District,

Roi - Ed Province, through an in-depth interview of 11 municipality administrators. Questionnaires were used to inquire 380 inhabitants through content analysis, frequency, and percentage.

The research results are that the public relations system of Phonthong Sub-District Municipality has some problems and deficiencies such as information dissemination is too slow and not co-incident with the details of activities. The municipality has not a clear policy implementation or plan of public relations activities. The lack of budgeting as well as staff and personnel on public relations is not inadequately sufficient. Some information distributed is not directly to the residents' need. The medias the municipality has applied in the area are inefficiency and ineffective.

The tactics on public relations development of Phonthong Sub-District Municipality are following. 1) Operational Planning: Before starting projects the municipality should have action plan and make priority. 2) Development of information management: Disseminations of information on the projects should be accurate and infallible. 3) Staffing: Public relation staffs should be affixed or contribute a public relation network like administrators and communities could join the line to provide information. 4) The use of medias to access to the People:

The medias of Phonthong Sub-District municipality should be improved to be more efficiency and effectiveness. 5) Budgeting: The public relation budget should be increased as to sufficient enough for the operation.

Keyword: INFORMATION PROVISION, SUB DISTRICT MUNICIPLAITY, PHONTHONG SUB DISTRICT MUNICIPLAITY

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมในปัจจุบันมีความกว้างขวางและมีความสลับซับซ้อน ด้วยจำนวนของประชากรที่มีเพิ่มมากขึ้น การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความเป็นสังคม เนื่องจากมนุษย์ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในสังคมและการสื่อสารก็เป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในสังคม การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งของคนในสังคม เพราะทุกคนจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยในการติดต่อเพื่อให้อยู่ร่วมกันได้ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2552: 1-5)

การประชาสัมพันธ์เป็นกระบวนการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรที่ทำการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นทั้งสมาชิกภายในองค์กรและที่เป็นประชาชนภายนอกองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรและเพื่อประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรนั้น ๆ ด้วย (ลักษณา สตะเวทิน, 2554: 191-192)

การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ เป็นงานที่มีขอบเขตที่กว้าง สามารถสื่อสารได้หลายมิติ และเป็นการสื่อสารรอบด้าน ลักษณะเด่นของงานประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรและแสดงถึงความเป็นผู้นำที่เกิดขึ้นกับองค์กร ทั้งนี้ องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์ทั้งภายในองค์กรเพื่อมุ่งหวังให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและการประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กรเพื่อสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (เอกนถน บงท่าไม้, 2555: 25)

เทศบาลตำบลโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชนตามหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ภายในคณะจําเป็นจะต้องอาศัยการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างและผลักดันให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจในข่าวสารกับกลุ่มบุคคลต่าง ๆ โดยได้ดำเนินงานด้านการ

ประชาสัมพันธ์และใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย แต่ก็ยังประสบกับปัญหาในด้านที่สื่อประชาสัมพันธ์ไม่สามารถสร้างความสนใจต่อกลุ่มเป้าหมายได้

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าในเรื่องแนวทางการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษา สภาพปัญหาและอุปสรรค ของการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด

## 3. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนา ศึกษาจากวรรณกรรมจากเอกสาร หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ งานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยการใช้การศึกษาสองลักษณะคือใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่ จำนวน 360 คน และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้บริหารเทศบาล จำนวน 11 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี 2 ท่าน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล 2 ท่าน ประธานสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล และเลขานุการสภาเทศบาล

## 4. ผลการวิจัย

### 4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 45 ปี มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย หรือประกอบอาชีพส่วนตัว มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช.ปวส. หรืออนุปริญญา มีรายได้ต่อเดือน เฉลี่ย 5,000 - 10,000 บาท และใหญ่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลโพหนองมานานกว่า 20 ปีขึ้นไป

ปัญหาอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์เทศบาล จากการสอบถามพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลผ่านสื่อต่าง ๆ พบปัญหาอุปสรรค จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน คือ ข้อมูลที่ได้เผยแพร่ล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ ข่าวสารที่เผยแพร่ไปบางส่วนไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสื่อต่าง ๆ ที่เทศบาลใช้อยู่มีความเหมาะสมและเพียงพอ แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. รายการเสียงตามสาย พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เคยรับฟังรายการเสียงตามสาย แต่มีปัญหาหลักคือ จุดเสียงตามสายมีไม่ครอบคลุม เครื่องเสียงบ่อย ควรให้นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ และตัวแทนชุมชนร่วมจัดรายการด้วย และเพิ่มข่าวกิจกรรมของชุมชนหรือสาระนั้น่ารู้ต่าง ๆ

2. วารสาร “สารเพื่อประชาชน” พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ได้รับวารสาร โดยพบปัญหา คือ วารสารมีระยะเวลาออกไม่แน่นอน จำนวนวารสารที่แจกไม่เพียงพอ แจกเฉพาะบุคคลที่มาประชุม และติดต่อกับเทศบาลเท่านั้น และมีข้อเสนอแนะ คือ มีเพียงกิจกรรมของเทศบาล ไม่มีข่าวสารของคนในพื้นที่ ควรมีข่าวกิจกรรมหรือโครงการที่จะทำต่อไป ควรให้ชุมชนร่วมกำหนดรูปแบบวารสารด้วย

3. รถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เคยฟังรถประชาสัมพันธ์ โดยพบปัญหา คือ เสียงไม่ชัดเจน รถวิ่งเร็วเกินไป ควรประชาสัมพันธ์ในช่วงที่ประชาชนกลับถึงบ้านแล้ว และให้เข้าตามถนนสายซอยต่าง ๆ ด้วย

4. ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ไม่ทราบว่าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารให้บริการอะไร ไม่ทราบว่าศูนย์บริการข้อมูลตั้งอยู่บริเวณใด

5. ป้ายประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เคยอ่าน และพบปัญหา คือ ข้อมูลไม่เปลี่ยนแปลง เป็นข้อมูลเก่า ๆ

6. เฟซบุ๊กเทศบาล พบว่า มีสมาชิกรับเป็นเพื่อนเพื่อฟังข่าวสารน้อย ไม่ค่อยมีคนเข้าดูกิจกรรมของเทศบาลเท่าที่ควร ส่วนมากเข้ามาร้องเรียนการบริการ

7. ข่าวสารหรือกิจกรรมที่ประชาชนต้องการทราบ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้เผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และงบประมาณที่ใช้ ลำดับรองลงมา ต้องการให้ประชาชนสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ล่วงหน้า

#### 4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยคณะผู้บริหารและผู้อำนวยการกองต่างๆ ของเทศบาล จำนวน 11 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี 2 ท่าน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล 2 ท่าน ประธานสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล และเลขานุการสภาเทศบาล พบว่า

1. ผู้บริหารทุกคน มีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อเทศบาลมาก เพราะทำให้ประชาชนรับทราบผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

2. ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่า ระบบการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร คือ เสียงตามสายเสียบ่อย รถประชาสัมพันธ์วิ่งเร็วฟังไม่รู้เรื่อง วารสารพิมพ์น้อยเกินไป มีระยะเวลาไม่แน่นอน รายละเอียดกิจกรรมมีน้อย

3. ที่ผ่านมาผู้บริหารเห็นว่าไม่เคยมีการกำหนดนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ มีเพียงการวางแผนประชาสัมพันธ์เฉพาะหน้าเมื่อจะจัดกิจกรรมเท่านั้น

4. การจัดสรรงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารเห็นว่า ยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะการซ่อมแซมทรัพย์สิน และการจัดทำสื่อเผยแพร่กิจกรรมผลการดำเนินงาน

5. ผู้บริหารให้ความเห็นว่า ปัจจุบันการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาล ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้รับข้อมูลล่าช้าไม่ครบถ้วน ควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ไว้ล่วงหน้า

## 5. การอภิปรายผล

5.1 ความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ปัญหาหลักที่พบจากการประชาสัมพันธ์ คือ ความบกพร่องด้านการสื่อสาร สื่อต่าง ๆ ที่เทศบาลนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการได้รับข่าวสารของประชาชน มีความคลาดเคลื่อน ไม่ครบถ้วน และล่าช้า และไม่สอดคล้องกับกิจกรรมที่จัดขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารนี้ ประชาชนเพียงแต่รับทราบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานอะไร แต่เป็นการรับรู้ข้อมูลเพียงทางเดียว ไม่มีการเสนอหรือให้ข้อเสนอแนะกลับ สอดคล้องกับ อรศิริ กรองสุตยอด (2546) ที่ค้นพบว่าควรดำเนินกิจกรรมเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเน้นคุณภาพของข่าว ความถูกต้องรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ความคิดเห็นของผู้บริหาร พบว่า ไม่เคยกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ และต้องการเข้ามาร่วมกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์นั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กำลังจะถึงกำหนดการเลือกตั้งอีกครั้งในปี 2562 นี้ จึงทำให้ผู้บริหารเริ่มให้ความสนใจประชาสัมพันธ์ผลงานของตนเองที่ได้ดำเนินการมาในระยะเวลาที่ผ่านมา ในรูปแบบเชิงรุกในลักษณะของสื่อสมัยใหม่ คือ เฟซบุ๊ก ดังที่ ปลูกฎาง จันทร์บุญเรือง(2553) ที่พบว่ากลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อการเลือกตั้งกลยุทธ์สื่อสารภายนอกได้แก่ อินเทอร์เน็ตอีเมลข้อความสั้น และโทรสารในการประสานงาน

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. ผู้บริหารควรมีการนำเสนอยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เทศบาลให้ชัดเจน
2. ผู้บริหารควรมีการจัดทำเว็บไซต์เทศบาลขึ้นมาเพื่อประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง
3. ผู้บริหารควรมีการกำหนดช่วงเวลาในการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ให้

ทันเวลา

### 6.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล ตำบลโพหนอง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด

#### เอกสารอ้างอิง

- ปฤษฎางค์ จันทร์บุญเรือง. (2553). กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการเลือกตั้งของจังหวัดที่มีผู้ไปลงคะแนนเสียงมากที่สุดในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ลักษณะ สตะเวทิน. (2542). หลักการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า พรินต์ติ้ง.
- วิรัช ลภีรัตน์กุล. (2552). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตและการบริหารภาวะวิกฤต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรศิริ กรองสุดยอด. (2546). ความต้องการในการพัฒนางานประชาสัมพันธ์. จาก <http://www.pr.chiangmaiarea2.go.th>
- เอกนถน บางท่าไม้. (2555). “การใช้สื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์.” เอกสารประกอบการสอนวิชา 468 447 ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.