

สรุปและประมวลผลการศึกษาความคาดหวังและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการประชาสัมพันธ

ที่มา: ผลการศึกษาความคาดหวังและจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ ศึกษาผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของ
กรมประชาสัมพันธ โดย รองศาสตราจารย์ ดร. รสขงพร โกมลเสวิน พศจิกายน 2552

- ประเด็นการวิจัย :
1. การศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ช่องทางการสะท้อนความคิดเห็นและผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ ตลอดจนจรรยาภิบาลในความเห็นของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม
 2. การศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ช่องทางการสะท้อนความคิดเห็นและผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ ตลอดจนจรรยาภิบาลในความเห็นของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
 3. การศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ช่องทางการสะท้อนความคิดเห็นและผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ ตลอดจนจรรยาภิบาลในความเห็นของกลุ่มผู้สื่อข่าวต่างประเทศ
- กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล :
1. ประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้รับบริการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากกรมประชาสัมพันธ อายุ 40 ปี ขึ้นไป อาชีพ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา และองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ส่วนกลางและภูมิภาคจำนวน 97 คน
 2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ใช้สินค้าและบริการของกรมประชาสัมพันธ 9 กลุ่ม คือ ประชาชนทั่วไป ภาคการเมือง สื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา ผู้ประกอบการด้านการส่งเสริมการตลาด และบุคลากรหน่วยงานกรมประชาสัมพันธ ส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 78 คน
 3. สื่อมวลชนต่างประเทศ จำนวน 5 คน
- สินค้าหลัก :
1. การผลิตและเผยแพร่ข่าวของกรมประชาสัมพันธ
 2. การผลิตและเผยแพร่สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ
 3. การจัดทำนโยบายและแผนการประชาสัมพันธระดับชาติ และระดับพื้นที่
 4. การจัดฝึกอบรมทางวิชาการและวิชาชีพด้านสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ

1. การผลิตและเผยแพร่ข่าวของกรมประชาสัมพันธ์

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
1.	ข้อมูลภาพรวม	<ul style="list-style-type: none"> ● ภาพลักษณ์ ไม่ทันสมัย ทั้งจากรูปแบบการนำเสนอ และตราสัญลักษณ์ เป็นกระบอกเสียงของรัฐค่อนข้างสูง (อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลหลักเข้าใจข้อจำกัดต่างๆของ สทท.11 ทั้งด้านงบประมาณ การเป็นสื่อของรัฐ และการแทรกแซงทางการเมือง เพราะขอขยายการทำงานงบประมาณ และบุคลากร ต้องอยู่ในกฎระเบียบของภาครัฐ) ● รายการที่ชม - ชม สทท.11 ไม่บ่อยนัก หรือแทบจะไม่ได้ชมเลย เพราะเป็นการแจ้งข่าวกิจกรรมของหน่วยงานราชการ ไม่ใช่ข่าวเจาะลึก และจะเปิดชมเมื่อช่องอื่นมีโฆษณา 	<ul style="list-style-type: none"> ● การรับฟังรายการ - ประชาชนรับฟังข่าวเที่ยง และข่าวท้องถิ่น โดยมีความพึงพอใจข่าวช่วงเช้าขณะขับรถ ข่าวต้นชั่วโมง และข่าวเที่ยง เพราะรับฟังได้ทุกสถานที่ - มีความพึงพอใจ สวท. ทั้งในด้านรูปแบบการจัดรายการ โดยเฉพาะรายการท้องถิ่น - ข่าวของ สวท. เป็นประโยชน์กับผู้ฟังและมีจุดเด่นมากกว่าข่าว สทท.11 ● ปัญหา สวท. - มีคลื่นแทรกจากวิทยุชุมชน และรายการคุณภาพหายไป 	<ul style="list-style-type: none"> ● ภาพลักษณ์ - มีภาพเป็นสื่อของรัฐ เป็นสถานีที่ให้ความรู้กับประชาชนทั่วไป และเต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสาร - มีศักยภาพแต่ขาดการบริหารจัดการที่ดี สทท.11 ส่วนกลางมีพัฒนาการมากกว่าภูมิภาค ทั้งในด้านพิธีกร และคุณภาพของบุคลากร ● รายการที่ชม - ชม สทท.11 ไม่บ่อยนัก ชอบชมการถ่ายทอดสดข่าวและสารคดี สกู๊ปข่าว เรื่องการประกอบอาชีพ การเกษตร และความรู้ทั่วไป (ชอบชมข่าวทีวีไทยมากกว่า เพราะนำเสนอข่าวรอบด้านมากกว่า) 	<ul style="list-style-type: none"> ● การรับฟังรายการ - รับฟังข่าว สวท. มากกว่าชม สทท.11 รับฟังข่าวเช้าและข่าวเที่ยง จุดเด่น : สวท.มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนทั่วประเทศมากที่สุด มีรูปแบบเป็นสื่อของรัฐส่งผลให้ผู้ฟังเชื่อถือข่าวสารของ สวท. ● ปัญหา สวท. - เนื้อหาไม่น่าสนใจ การนำเสนอข่าวไม่ทันสมัย สำหรับคนรุ่นใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับสถานีอื่นๆ - สัญญาณไม่ชัดเจน เนื่องจากมีคลื่นแทรกจากวิทยุชุมชน

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
		<p>- รับ ชม เพียง บาง รายการ เช่น ข่าวช่วงดึก การวิเคราะห์ข่าวและสารคดีข่าวท้องถิ่น รายการชุมชนเข้มแข็งข่าวในพระราชสำนัก รัฐบาลหุ่น และ การถ่ายทอดสด</p> <p>● ปัญหา สทท.11</p> <p>- การผลิตและเผยแพร่ข่าว สทท.11 ไม่สามารถเทียบ กับช่องอื่นๆได้ การนำเสนอ รายการข่าว/สนทนาข่าว และ วิเคราะห์ข่าว ไม่เข้าใจ ดูเป็น ทางการมากเกินไปเมื่อเทียบกับ ช่องอื่นๆ ที่ผสมกันระหว่าง สาระและบันเทิง รวมทั้ง ผู้ประกาศข่าวไม่น่าสนใจ</p> <p>- บุคลากร มีความ กระตือรือร้นน้อยลง ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากขาดกำลังใจ ขาด อิสระในการตัดสินใจ ทั้งๆที่มี</p>	<p>● ข้อควรปรับปรุง</p> <p>- ควรทำให้คลื่นแรง มากขึ้นจนคลื่นวิทยุอื่น ไม่ สามารถแทรกได้</p> <p>- ควรประสานงานกับ วิทยุชุมชนให้นำเสนอข่าว เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ</p>	<p>● ปัญหา สทท.11</p> <p>- ข่าวขาดสีสัน และไม่ เข้าใจ รูปแบบการนำเสนอเป็น ทางการมากเกินไป ไม่หลากหลาย</p> <p>- ประเด็นข่าวน่าสนใจ แต่น้อยกว่าช่องอื่นๆ</p> <p>- เด็ก และเยาวชนไม่ สนใจชม สทท.11</p> <p>- บุคลากรขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาด ความคิดสร้างสรรค์ ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากขาดอิสระในการ ตัดสินใจและ โอกาสในการ แสดงศักยภาพ</p> <p>- การแทรกแซงของ การเมือง</p> <p>- มีข้อจำกัดในการ นำเสนอข่าวศิลปวัฒนธรรมใน ท้องถิ่น</p>	<p>● ข้อเสนอแนะ</p> <p>- คัดเลือกบุคลากรที่ดี มีคุณภาพ</p> <p>- กำหนดผังรายการที่ เป็นประโยชน์กับชาวบ้าน</p>

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
		<p>ศักยภาพสูง เพราะขาดโอกาสในการสร้างสรรค์งานที่มีคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ข้อควรปรับปรุง <ul style="list-style-type: none"> - ควรกำหนดนโยบายในการสร้าง/พัฒนาบุคลากร ให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถ กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น และกล้าตัดสินใจ - ควรประชาสัมพันธ์เชิงการตลาด โดยการพยายามดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อผลักดัน ให้เป็นตัวเลือกอันดับแรกของผู้ชม - ควรจัดทำรายการ และควรจัดทำรายการให้ประชาชนสนใจ โดยนำเสนอข่าวให้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ 		<ul style="list-style-type: none"> - บทบาทการเป็นสื่อของรัฐ และรัฐบาลจึงมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี) รวมถึงมีระเบียบและกฎหมายที่กำหนดบทบาทกรรมในเรื่องต่างๆ และงบประมาณที่ได้รับ ● ข้อควรปรับปรุง <ul style="list-style-type: none"> - ปรับเปลี่ยนให้มีสีสันมากขึ้น สอดคล้องกับสถานการณ์และโลกปัจจุบัน - ให้มีพิธีกรเด่นๆ เป็นหลัก ทั้งนี้ต้องปรับเปลี่ยนการแต่งกายให้ทันสมัย อ่านข่าวเป็นธรรมชาติ - จัดสรรเวลาให้กลุ่มต่างๆ อย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน - มีการประเมินผลรายการ 	

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
2	ความคาดหวัง	<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มรายการที่ฝึกทักษะให้เด็ก/เยาวชน รายการชุมชน รายการเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เสนอข่าวความเดือดร้อนของประชาชน เชื่อมโยงเครือข่ายทั่วประเทศ ให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ฟัง/ผู้ชม 	<ul style="list-style-type: none"> ควรได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้นจากรัฐบาล เพื่อให้สามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้ /ยกมาตรฐานการทำงานสู่ระดับนานาชาติ นำท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมผ่านเครือข่ายท้องถิ่น รักษาเอกลักษณ์ท้องถิ่น เพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ฟังรายการและพัฒนาข่าว สร้างผู้ฟังรุ่นใหม่ ควรสำรวจผู้ฟังรายการ 	<ul style="list-style-type: none"> มีบทบาทเป็นสื่อของรัฐที่วางใจได้ สร้างสังคมภูมิปัญญา จัดสรรสัดส่วนเวลาที่เหมาะสมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิสระและมีความเป็นกลางในการนำเสนอ กำหนดนโยบาย คิดเนื้อหาข่าว และการผลิตข่าว เสนอข่าวและรายการที่สร้างสรรค์ ตรวจสอบข่าวก่อนออกรายการ บุคลากรควรพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพและควรมีจรรยาบรรณ 	<ul style="list-style-type: none"> ควบคุมดูแลวิทยุชุมชน

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
		<p>มากขึ้น รักษารายการที่มีคุณภาพไว้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คงรักษารายการที่มีคุณภาพไว้ - มีผังรายการที่แน่นอน - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น /สำรวจความต้องการของประชาชน - ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ควร มีการประเมินผลกระทบหลังการเสนอข่าว 		<ul style="list-style-type: none"> • นำเสนอรายการของท้องถิ่นหรือส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น • สทท.11 ในภูมิภาคควรมีอิสระในการตัดสินใจและบริหารจัดการเอง • ประชาสัมพันธ์ผังรายการให้ประชาชนรับทราบ • ทำงานเชิงรุกมากขึ้น • เพิ่มรายการสร้างสรรค์มากขึ้น • ควรมีการวิจัยเพื่อออกแบบรายการที่น่าสนใจ • เผยแพร่รายการทางสื่ออินเทอร์เน็ต • ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณมากขึ้น 	
3	ความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> • มีนักข่าวที่มีคุณภาพ • การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น 		<ul style="list-style-type: none"> • บทบาทในการเป็นสื่อของรัฐที่มีคุณภาพ • การทำงานร่วมกับสื่อมวลชนในพื้นที่ 	

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
		<ul style="list-style-type: none"> ข่าวและรายการมีพัฒนาการ การนำเสนอข่าวเชื่อถือได้ ใช้เครือข่ายจากสื่อมวลชนในท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้เสนอข่าวได้เร็วขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ตอบสนองกับท้องถิ่น ข่าวมีความน่าเชื่อถือสูง รายการมีประโยชน์ / เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้มากกว่าโทรทัศน์ บุคลากรมีคุณภาพ มีเครือข่าย เปิดโอกาสให้ผู้ฟังแสดงความคิดเห็น 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> เป็นแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษา ความน่าเชื่อถือข่าว สทท.11 / สวท. เป็นข่าวที่กรองแล้ว </div> <ul style="list-style-type: none"> มีการทำงานที่คล่องตัว/ การประสานงานดี รักษาความเป็นเอกรักษ์และวัฒนธรรมประเพณี การพัฒนาข่าวที่ดีขึ้น สนับสนุนให้ท้องถิ่นและองค์กรพัฒนาเอกชนมีส่วนร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ดำเนินรายการ / ผู้ประกาศข่าวใช้ภาษาถูกต้อง มีความใกล้ชิดกับท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเป็นกันเอง
4	ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> รายการเด็กและเยาวชนน้อยเกินไป ละเลยปัญหาท้องถิ่น ความเดือดร้อนของประชาชน ความไม่เป็นกลางของพิธีกร / ผู้ดำเนินรายการ / ผู้ร่วมรายการ 		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ไม่ให้ความสนใจองค์กรพัฒนาเอกชน พิธีกร ผู้ประกาศข่าวพูด/ออกเสียงไม่ชัดเจน การแถลงข่าวดำเนินการโดยไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ส่งผลให้เนื้อหาที่นำเสนอแตกต่างกัน สร้างความสับสนกับประชาชน </div>	

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
		<ul style="list-style-type: none"> • นำเสนอข่าวของรัฐบาลเพียงข้างเดียว/ข่าวล่าช้ากว่าช่องอื่น • การวิเคราะห์ข่าวและข่าวเกี่ยวกับการประกอบอาชีพข่าวท้องถิ่น น้อยเกินไป • รายการและการนำเสนอไม่น่าสนใจ • การปรับเปลี่ยนผังรายการ 	<ul style="list-style-type: none"> • การเสนอข่าวที่ไม่มีประโยชน์ • ข่าวราชการรูปแบบเดิมๆ • สัญญาณไม่ชัดเจน • การมีส่วนร่วมของผู้ฟังรายการน้อย • ผู้จัดรายการไม่กล้าแสดงความคิดเห็น 	<ul style="list-style-type: none"> • เผยแพร่ข่าวไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย • เน้นเฉพาะข่าวส่วนราชการหรือภาควิชาการ • ไม่นำเสนอข่าวความขัดแย้งในพื้นที่และในสังคม • ไม่นำเสนอรายการเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีของภาคอีสานมากเท่าที่ควร • การแทรกแซงทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อเนื้อหาและการนำเสนอข่าวและรายการ • ขาดการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น • การปรับเปลี่ยนตราสัญลักษณ์ • ไม่ทราบผังรายการ สทท.11 • สมาชิกเคเบิลท้องถิ่นชม สทท.11 ไม่ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • ยกเลิกรายการคุณภาพ • สัญญาณวิทยุชุมชนที่แทรกการออกอากาศ

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
5	ช่องทางการสื่อสาร/ สะท้อนความคิดเห็น	<p>ไม่เคยสะท้อนความคิดเห็น และไม่มีโอกาสในการสะท้อนความคิดเห็นมายังกรมประชาสัมพันธ์ และสำนักประชาสัมพันธ์เขต เพราะไม่ทราบช่องทางการเข้าถึง</p> <p>ช่องทางที่เสนอ คือ เว็บไซต์กรม/สำนักประชาสัมพันธ์เขต / สำนักประชาสัมพันธ์จังหวัด การส่ง SMS โทรศัพท์สายด่วน 4 หลัก การโทรศัพท์เข้ามาร่วมรายการ (Phone-in) ตัวอักษรวิ่งแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อในรายการ สทท.11</p> <p>ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ การจัดตั้ง “สภาผู้ชมท้องถิ่น” และ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) โดยกรมประชาสัมพันธ์ต้องบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารและสะท้อนความคิดเห็นให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว</p>		<p>ไม่มีช่องทางการติดต่อกับ กปส. (ส่วนกลาง/ภูมิภาค) ในการเสนอ/สะท้อนความคิดเห็น / คำแนะนำเกี่ยวกับรายการ</p> <p>ช่องทางที่เสนอ คือ เว็บไซต์กรม/สำนักประชาสัมพันธ์เขต / สำนักประชาสัมพันธ์จังหวัด การส่ง SMS โทรศัพท์สายด่วน 4 หลัก การโทรศัพท์เข้ามาร่วมรายการ (Phone-in) ตัวอักษรวิ่งแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อในรายการ สทท.11 และ สวท.</p> <p>ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) จัดสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการหลัก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จัดเวทีสัญจรเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ชม/ผู้ฟังได้สนทนากับผู้จัดรายการ/ผู้ประกาศข่าว และการใช้อาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน (อปม.) เป็นสื่อกลางระหว่างกรมกับประชาชน</p> <p>ต้องมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยต้องมีผู้รวบรวมข้อมูลมาแยกแยะหาแนวทางแก้ไข และแจ้งให้ประชาชนทราบ และควรมีการประเมินผลหลังการเปิดช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมาระยะหนึ่ง</p>	

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
6	ผลกระทบเชิงลบ	<ul style="list-style-type: none"> ประชาชนได้ประโยชน์จากการเสนอข่าวไม่มากเท่าที่ควร ประชาชนสับสนกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ประชาชนไม่รับรู้สิทธิของตนเอง <p>เหตุผลสนับสนุน</p> <p>ประชาชนรับฟังวิทยุชุมชน เขาชนไม่รับฟัง/รับชมสื่อ กปส. การเสนอข่าวด้านเดียว กปส.มีภาพลักษณ์เชิงลบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ประชาชนได้ประโยชน์จากการเสนอข่าวไม่มากเท่าที่ควร <p>เหตุผลสนับสนุน</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ดำเนินรายการที่ไม่มีจริยธรรมและความรู้ เข้ามาแสวงหาประโยชน์ทางการประชาสัมพันธ์ หรือทางการเมือง 	<ul style="list-style-type: none"> สังคมไม่สามานฉันท์/สังคมเกิดความขัดแย้ง/ไม่เข้าใจกัน ประชาชนไม่ได้รับข่าวสารที่มีประโยชน์ ประชาชนไม่บริโภคสินค้า/บริการในท้องถิ่นและในประเทศ เด็กและเยาวชนไม่สนใจในสถาบันสำคัญของชาติ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ชมสูญเสียโอกาสการรับชมข่าวสารคุณภาพ/ข่าวท้องถิ่น ประชาชนขาดความรู้ที่ควรต้องรู้ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
		การเมือง ขาดความเข้าใจ เนื้อหาที่สมบูรณ์ ประชาชน ขาดโอกาสแสดงความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> • สัญญาณวิทยุจาก ต่างประเทศส่งคลื่นแรงกว่าเข้า มาในประเทศไทย ส่งผลกระทบบให้ ประชาชนชาวไทยตามแนว ชายแดน รับสัญญาณไม่ชัดเจน 		

2. การผลิตและเผยแพร่สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
1	ความคาดหวัง	<ul style="list-style-type: none"> เป็นศูนย์รวมข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆใน กรุงเทพมหานคร และดำเนินการประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์แบบบูรณาการ (ควรกำหนดประเด็นเร่งด่วน และระดมเครือข่ายทั่วประเทศทั้งภาครัฐและเอกชนในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างผลกระทบระดับสูง) จัดสรรเวลาให้หน่วยงานต่างๆ(หน่วยงานที่ไม่มีงบประมาณการประชาสัมพันธ์/ภาคประชาชน) ใช้หอกระจายข่าวในการประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์นโยบายรัฐบาลเรื่องประชาธิปไตยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาชายแดนภาคใต้ ศิลธรรม กิจกรรมในท้องถิ่น รวมถึงสร้างจิตสำนึกให้เด็กและเยาวชนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก/ประเมินผลการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น 		<ul style="list-style-type: none"> ประชาสัมพันธ์เชิงรุก ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ หาเครือข่ายเพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้แก่หน่วยงานอื่นๆ เช่น กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล อบต. เป็นต้น ศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นศูนย์กลางการประชาสัมพันธ์ของส่วนกลางและภูมิภาค เป็นศูนย์ข่าวประชาสัมพันธ์ 	
			<ul style="list-style-type: none"> ให้ความสำคัญกับกิจกรรมในท้องถิ่น นำเครือข่ายที่กว้างขวางซึ่งเป็นจุดแข็งมาใช้ประโยชน์ เช่น อปม. กำหนดเวลาการถ่ายทอดสดให้แน่นอน 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน / แจ้งเบาะแส โดยใช้วิทยุชุมชนเป็นเครือข่าย 	

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
		<ul style="list-style-type: none"> ให้ความสำคัญกับกิจกรรมในท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า นำเครือข่ายที่กว้างขวางซึ่งเป็นจุดแข็งมาใช้ประโยชน์ เช่น อปม. กำหนดเวลาการถ่ายทอดสดให้แน่นอน วิจัยผู้ชม ประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ของประชาชน/ประชาสัมพันธ์เชิงรุก (ป้องกันมากกว่าแก้ไข) ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ใช้วิทยุชุมชนเป็นเครือข่าย เพราะวิทยุชุมชนเคลื่อนไหวกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> วิจัยผู้ชม ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัด ประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ของประชาชน/ประชาสัมพันธ์เชิงรุก (ป้องกันมากกว่าแก้ไข) 	
2	ความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความร่วมมือจากกรมประชาสัมพันธ์ เช่น การร้องเพลงชาติทั่วประเทศและการออกข่าวประชาสัมพันธ์รวดเร็ว 		<ul style="list-style-type: none"> ได้รับความร่วมมือในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และความถี่ในการประชาสัมพันธ์ 	

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
3	ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ให้ความสนใจกับกิจกรรมในท้องถิ่น ● ไม่สามารถกำหนดเวลาในการออกอากาศข่าวประชาสัมพันธ์ได้ ● ไม่เป็นมืออาชีพด้านการประชาสัมพันธ์ ● สปอตการประชาสัมพันธ์เน้นเนื้อหาเชิงวิชาการมากเกินไป ● ละเลยบทบาทการประชาสัมพันธ์เพื่อความมั่นคงของประเทศ 		<ul style="list-style-type: none"> ● จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์เร่งด่วนตามนโยบายของรัฐบาลโดยไม่ขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ทำให้รูปแบบและประสิทธิผลของงานประชาสัมพันธ์ด้อยลง ● รูปแบบและเนื้อหาสปอตไม่น่าสนใจ 	
			<ul style="list-style-type: none"> ● เสียค่าใช้จ่ายในการถ่ายทอดเสียง 	สื่ออื่นๆ <ul style="list-style-type: none"> ● เว็บไซต์ กปส. มีข้อมูลน้อย ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถสืบค้นข่าวย้อนหลังได้ ● ป้ายประชาสัมพันธ์ บางพื้นที่มีมากเกินไป โดยเฉพาะเรื่องยาเสพติด บางพื้นที่น้อยเกินไป ควรติดตั้งในอำเภอต่างๆ ด้วย ● มีแนวคิดแบบเดิมๆ ในการประชาสัมพันธ์ ● จัดกิจกรรมไม่ต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> -จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบเดิมๆ เช่น นิทรรศการ แจกโปสเตอร์ แจกหนังสือ 	
		สื่ออื่นๆ <ul style="list-style-type: none"> ● การเผยแพร่เอกสารการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เช่น “สารผ่านสื่อ” “ประชาธิปไตย” ● ป้าย Cut-Out มีน้อยเกินไป เน้นชื่อประธานในกิจกรรมมากกว่าเนื้อหาของกิจกรรม ● ป้าย Cut-Out ในตัวเมืองมีจำนวนมาก หลากหลาย สับสนว่าเป็นของหน่วยงานใด 			

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		ผลการศึกษา		ผลการศึกษา	
		วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)	วิทยุโทรทัศน์ (สทท.11)	วิทยุกระจายเสียง (สวท.)
4	ช่องทางการสะท้อนความคิดเห็น	<p>ไม่ทราบช่องทางการติดต่อกับ สทท.11/สวท./สปข. เมื่อต้องการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ และสะท้อนความคิดเห็น</p> <p>ช่องทางที่เสนอแนะ: เปิดบริการ SMS อักษรวิง แสดงหมายเลขโทรศัพท์ หรือ หมายเลขโทรด่วน (หมายเลข 4 หลัก) รวมถึง E-Mail Address</p>		<p>เห็นด้วยกับการเปิดช่องทางให้ผู้ชม/ผู้ฟังมีโอกาสสะท้อนความคิดเห็นมายัง สทท.11/สวท./สปข. ทั้งหมายเลขโทรศัพท์ / หมายเลข 4 หลัก โดยประชาสัมพันธ์ผ่านอักษรวิงในรายการต่างๆ หรือประกาศแจ้งให้ทราบ</p>	
5	ผลกระทบเชิงลบ	<ul style="list-style-type: none"> ประชาชนเสียโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายรัฐบาลเนื่องจากไม่รับชม สทท.11 ประชาชนเข้าใจผิดในสถานการณ์สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากไม่ประชาสัมพันธ์ข้อเท็จจริงในกรณี 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างทั่วถึง เด็กและเยาวชนขาดความรู้เรื่องของท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม 		<ul style="list-style-type: none"> เสียโอกาสในการเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานราชการ 	

3. การจัดทำนโยบายและการดำเนินการแผนการประชาสัมพันธ์ระดับชาติ และระดับพื้นที่

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		ผลการศึกษา	ผลการศึกษา
		ภาพรวม กปส. และ สำนักประชาสัมพันธ์เขต	ภาพรวม กปส. (สปข. / สทท.11 / สวท.)
1	การบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ● หน่วยงานราชการส่วนใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร กรมอนามัย เป็นต้น ไม่มีแผนประชาสัมพันธ์หลัก และไม่ได้ขอคำแนะนำด้านการวางแผนจากกรมประชาสัมพันธ์ บางหน่วยงานจัดทำแผนประชาสัมพันธ์เอง โดยมีบุคลากรของกรมประชาสัมพันธ์ร่วมเป็นคณะกรรมการ และขอความร่วมมือกรมในการเผยแพร่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ● ไม่เคยใช้บริการวางแผนและนโยบายการประชาสัมพันธ์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขต เพราะไม่ทราบภารกิจหลักและไม่ทราบกระบวนการติดต่อเพื่อขอใช้บริการ และหากทราบว่า กปส. มีบริการเกี่ยวกับการวางแผนและนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ก็จะใช้บริการอย่างแน่นอน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ปัจจุบันมีหน่วยงานภายนอกจ้างให้ กปส. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด กรมบังคับคดี สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นต้น
2	ความพึงพอใจ	-ไม่มีข้อมูล -	<ul style="list-style-type: none"> ● พึงพอใจกับบทบาทของกรมประชาสัมพันธ์ และ สำนักประชาสัมพันธ์เขต ในการวางแผนและการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานต่างๆ ถึงแม้ว่าบทบาทนี้ยังไม่เด่นชัด แต่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่าบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์มีความรู้ ความชำนาญ

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		ผลการศึกษา	ผลการศึกษา
		ภาพรวม กปส. และ สำนักประชาสัมพันธ์เขต	ภาพรวม กปส. (สปข. / สทท.11 / สวท.)
3	ปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> • กฎระเบียบของทางราชการไม่อนุญาตให้ตราสัญลักษณ์ของภาคเอกชนออกอากาศในสื่อของรัฐบาล ซึ่งเป็นข้อจำกัดของกรมประชาสัมพันธ์ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ให้กับภาคเอกชน • สำนักประชาสัมพันธ์เขตไม่สนใจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากเท่าที่ควร ทำให้สูญเสียโอกาสในการได้รับงบประมาณการประชาสัมพันธ์จากองค์กรเหล่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> • ขาดการนำเสนอแผนงานประชาสัมพันธ์เป็นองค์รวมระหว่างสำนักประชาสัมพันธ์เขต กับสื่อในสังกัด (สวท./สทท.) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ประชาสัมพันธ์จังหวัดทำงานขัดแย้งกับ ผอ. สทท.11 และ ผอ. สวท. ก็จะส่งผลให้การประสานงานยุ่งยากมากขึ้น • ขาดการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการสร้างคุณค่าด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ องค์กรส่วน ท้องถิ่น (อบจ.) มีงบประมาณจำนวนมากแต่ขาดเม็ดเงินในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ • บุคลากร กปส. ยังไม่ทราบรายละเอียดเรื่องการสร้างคุณค่าด้านนโยบายและแผน ปัจจุบันเป็นการตกลงกันในระดับสำนัก แต่ยังไม่ถึงระดับปฏิบัติการ
4	ข้อเสนอแนะ	<ul style="list-style-type: none"> • นำนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติมาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ของประเทศจะได้มีเอกภาพและประสิทธิผล รวมทั้งควรเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เพื่อหน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปอ้างอิงและใช้ประโยชน์ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างคุณค่าด้านนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ของสำนักประชาสัมพันธ์เขตต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องแผนเป็นอย่างดี - มีความคิดสร้างสรรค์ - วางแผนอยู่ในงบประมาณที่กำหนด - ตอบคำถามผู้ให้ข้อมูลหลักได้อย่างชัดเจน

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		ผลการศึกษา	ผลการศึกษา
		ภาพรวม กปส. และ สำนักประชาสัมพันธ์เขต	ภาพรวม กปส. (สปข. / สทท.11 / สวท.)
		<ul style="list-style-type: none"> ● กปส. ควรเชิญหน่วยงานราชการมาทำข้อตกลงร่วมกัน เรื่องการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และอาจได้รับงบประมาณจากหน่วยงานเหล่านั้นด้วย ● กำหนดนโยบายและกฎระเบียบการให้บริการด้านแผนประชาสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้หน่วยงานที่สนใจได้ศึกษาเพื่อประเมินความคุ้มค่าในการว่าจ้าง ● จัดให้มีการพบปะกับประชาชนเป็นระยะเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์และการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ● ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการของตนเองให้สาธารณชนทราบ และเชื่อมเครือข่ายกับ สื่ออื่นๆ เพื่อขยายขอบข่ายการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สปข. ควรดำเนินงานในลักษณะบูรณาการ ประสานงานกับสื่อในสังกัด และ ส.ปชส. เนื่องจากปัจจุบันไม่ประสานงานกัน ● กปส. มี Package การประชาสัมพันธ์ที่ได้เปรียบกว่า Agency อื่นๆ เพราะมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศดังนั้นกรมจึงควรประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการให้หน่วยงานต่างๆทราบเกี่ยวกับบริการนี้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ● กรมควรดำเนินงานในลักษณะ PR Agency ประสานหน่วยงานภายนอกเพื่อขอรับจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์

4.การจัดฝึกอบรมทางวิชาการและวิชาชีพด้านสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ ผลการศึกษา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษา
1	ความคาดหวัง	<ul style="list-style-type: none"> • อบรมเกี่ยวกับเทคนิคต่างๆด้านการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น เช่น การเขียนข่าวและการหาประเด็นข่าว • นำวิทยากรที่มีประสบการณ์มาถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ไม่ใช่ให้นักวิชาการที่รอบรู้เฉพาะเชิงทฤษฎี • สถาบันการประชาสัมพันธ์ควรเป็นต้นแบบในการสร้างเครือข่ายต่างๆเพื่อสร้างนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ และควรคั่นหานักประชาสัมพันธ์ที่มีความสามารถทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพเพื่อเป็นต้นแบบให้วิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์ • เผยแพร่ข่าวการฝึกอบรมให้หน่วยงานต่างๆทราบอย่างทั่วถึง/ต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> • เผยแพร่ข่าวการฝึกอบรมให้ถึง • เป็นองค์กรต้นแบบในการฝึกอบรม • เป็นแกนนำจัดการอบรม
2	ความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจทั้งด้านวิทยากรและการฝึกปฏิบัติ โดยระบุว่า “ใช้มืออาชีพมาฝึกอบรม” <p>หลักสูตรที่ระบุว่าใช้บริการ : การเป็นพิธีกร เทคนิคการให้สัมภาษณ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจทั้งด้านวิทยากรและการฝึกปฏิบัติ
3	ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่ได้รับข่าวสารการฝึกอบรม <p>ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านการประชาสัมพันธ์ที่สำนักประชาสัมพันธ์เขตจัด และไม่เคยเข้าร่วมการประชุม</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่ได้รับข่าวสารการฝึกอบรม • จัดการอบรมไม่เพียงพอ • ควรเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ ผลการศึกษา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษา
		<ul style="list-style-type: none"> ● จัดการอบรมไม่เพียงพอ การจัดอบรมน้อยเกินไป เนื้อหาสาระน้อย และยังไม่เปิดกว้างให้กลุ่มต่างๆ ขณะนี้เน้นเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน ● คุณภาพของผู้เข้าอบรม ไม่ควรเน้นจำนวนผู้เข้าอบรมเท่ากับประโยชน์ที่จะได้รับอย่างแท้จริง (เน้นคุณภาพ ไม่ใช่ปริมาณ) เช่น หลักสูตร “การจัดรายการ” ควรเลือกกลุ่มที่เห็นว่าจะนำไปใช้ประโยชน์ได้ 	
4	ข้อเสนอแนะ	<p>กปส. (สถาบันการประชาสัมพันธ์ และ สำนักประชาสัมพันธ์เขต) ควรเพิ่มปริมาณ บทบาท และความถี่ในการอบรมให้มากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● จัดอบรมหลักสูตรสั้นๆ และหลากหลายเพื่อนำเสนอให้กับหน่วยงานที่สนใจ โดยสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า ● เน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการ ● เน้นคุณภาพของการอบรม ● หากการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกหากงบประมาณไม่เพียงพอ ● ควรมีการประเมินผล 	<p>หัวข้อการอบรมที่เสนอให้ กปส. จัด มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การเป็นพิธีกรมืออาชีพ/การฝึกพูด ● การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ● การเป็นผู้ประกาศ

5. ธรรมนูญ

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ ผลการศึกษา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษา
1	ด้านบวก	<ul style="list-style-type: none"> ● เชื่อมั่นในความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยราชการ เพราะมีระบบการตรวจสอบที่เชื่อถือได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการเบิก-จ่ายงบประมาณ และยอมรับด้านวิชาการของ กปส. ในการนำเสนอรายการสารคดี 	<ul style="list-style-type: none"> ● กปส. มีธรรมนูญภายในเกณฑ์ดี บุคลากรมีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างชัดเจน มีการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนผ่านการสร้างเครือข่าย โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากมีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ● กปส. มีจรรยาบรรณในการนำเสนอข่าวที่ถูกต้อง เพราะต้องมีการตรวจสอบก่อนออกอากาศ
2	ด้านลบ	<ul style="list-style-type: none"> ● สนิทสนมกับแหล่งข่าว (นักการเมือง ข้าราชการ พ่อค้าผู้มีอิทธิพล) มากเกินไป โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค ส่งผลกระทบต่อจริยธรรมการทำงาน ● การไม่มีส่วนร่วมของประชาชนของ สทท. และ สวท. ไม่มีรายการที่สนองตอบความต้องการของประชาชน ● ละเลยการสร้างความสัมพันธ์ รายการของ สทท.11 นำนักวิชาการมาวิพากษ์วิจารณ์ทั้ง 2 ฝ่าย ที่แตกแยกกัน จะนำไปสู่ความแตกแยกมากขึ้น ซึ่งโดยแท้จริงแล้ว สทท.11 ควรเป็นสื่อกลางในการนำฝ่ายต่างๆมาพูดคุยกันเพื่อแก้ปัญหาหาความแตกแยก และสร้างความสัมพันธ์ ● การแทรกแซงทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อความโปร่งใสในการนำเสนอข่าวที่เป็นกลาง 	<ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรท้องถิ่น และภาคประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของกรมฯ ในส่วนภูมิภาคเท่าที่ควร ● การนำเสนอข่าวไม่เป็นกลาง ● มีข้อจำกัดเรื่องการติดต่อประสานงานเพื่อขอข้อมูล กำหนดเวลาในการออกอากาศ

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ ผลการศึกษา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษา
3	ข้อเสนอแนะ	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริหาร กปส. ควรมีธรรมาภิบาลในวิชาชีพ โดยการมีจุดยืนที่หนักแน่น ไม่เปลี่ยนแปลงตามรัฐบาลที่เปลี่ยนไป ● ควรมีการประเมินผล <ul style="list-style-type: none"> - รายการทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาคเพื่อตรวจสอบเนื้อหาสาระ โดยเฉพาะสาระความเป็นกลาง - สำนวความพึงพอใจของประชาชนและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อใช้ประโยชน์ในการนำเสนอรายการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ● ควรตั้งประชาชนเข้าเป็นกรรมการในโครงสร้างการบริหารงาน สทท.11 และสทท. ● กปส. ควรนำเสนอข่าวอย่าง เสมอภาคและเท่าเทียม โดยการนำเสนอข่าวทั้ง 2 ด้าน ที่เปิดโอกาสให้ฝ่ายที่ขัดแย้งกันมีโอกาสได้นำเสนอความคิดเห็นได้เท่าเทียมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● คืบหน้าให้สังคมจัดกิจกรรมที่มีประโยชน์กับประชาชน เช่น การฝึกร้องเพลง การออกกำลังกาย มีรายการเพื่อสุขภาพ การสอนพิเศษฯ ● เป็นสื่อกลางในการรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมจากทุกภาคส่วน และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ ● เข้าถึงเด็กและเยาวชนให้มากขึ้นด้วยการจัดกิจกรรมและการฝึกอบรม ● จัดตั้งสภาผู้ชม / ผู้ฟัง เพื่อให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการ และผังรายการ รวมถึงการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม โดยอาจจัดตั้งในระดับชาติ หรือ ภูมิภาค ก็ได้ ● การเปิดโอกาสให้ฝ่ายต่างๆรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กปส. ได้แก่ ระเบียบการปฏิบัติงาน และตารางการออกอากาศ ฯลฯ ● จรรยาบรรณวิชาชีพ <ul style="list-style-type: none"> - กปส. ควรให้อิสระส่วนภูมิภาคในการกำหนดยุทธศาสตร์ของตนเองภายในกรอบที่ยึดหยุ่นของส่วนกลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		ผลการศึกษา	ผลการศึกษา
			<ul style="list-style-type: none"> - สทท.11 ควรเป็นโทรทัศน์ของประชาชน และรัฐบาลควบลูกันไป ให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในชนบท - สทท.11 ควรพิจารณาออกนอกระบบ เพื่อทำงานได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - ควรจัดสรรเวลาให้หน่วยงานที่ไม่มีงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เป็นข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ที่ประชาชนควรรับทราบ เช่น ภาคการศึกษา กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)

6. การให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ (สื่อมวลชนต่างประเทศ)
		ผลการศึกษา
1	ภาพรวม	<ul style="list-style-type: none"> ● ไม่เคยติดต่อขอข้อมูลจาก กปส. เพราะคิดว่าข้อมูลมีประโยชน์เพียงบางแง่มุมเท่านั้น <p>ข้อมูลของ กปส. เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการทำงานของผู้สื่อข่าวต่างประเทศ ไม่ใช่เป็นแหล่งข่าวเดียวที่ผู้สื่อข่าวต่างประเทศใช้ แต่ต้องหาข่าวจากแหล่งข่าวอื่นๆด้วย โดยปกติมีแหล่งข่าวตนเองอยู่ตามกระทรวงต่างๆอยู่แล้ว และเวลาต้องสัมภาษณ์หรือหาข้อมูล จึงติดต่อไปยังแหล่งข่าวด้วยตนเอง</p>
2	ความคาดหวัง	<ul style="list-style-type: none"> ● ความช่วยเหลือจาก กปส. (สปต.) ในการเข้าถึงพื้นที่แหล่งข่าวที่ผู้สื่อข่าวต่างประเทศเข้าถึงยาก เช่น สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ● ใช้เทคโนโลยีส่งข้อมูล ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น ส่งข้อมูลทาง E – Mail และทางโทรศัพท์ ไม่ใช่โทรสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ● จัด Trip ให้บ่อยขึ้น เพราะเป็นช่องทางให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งข่าวที่เข้าถึงยาก เช่น สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และภาคอื่นๆของประเทศไทย และทำให้เข้าใจเกี่ยวกับประเทศไทย และคนไทยมากขึ้น ● การแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่าง กปส. และ ผู้สื่อข่าวต่างประเทศให้มากขึ้น ● ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารจาก กปส. เพื่อนำไปใช้ตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข่าวอื่นๆ โดยเข้าไปใน Website ของ กปส. เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เนื่องจากเชื่อมั่นว่า กปส. ซึ่งมีภารกิจด้านการประชาสัมพันธ์ของประเทศต้องกลั่นกรองข่าวอย่างดีแล้วก่อนนำเสนอ ● จัดทำนามสงเคราะห์ (Government Directory) เนื่องจากเห็นว่ามียุทธศาสตร์มาก เพราะช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อแหล่งข่าว ● กปส. ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีความรู้ ทดแทนผู้ที่เกษียณอายุ โดยเลือกผู้ที่มีคุณภาพ มีความเข้าใจและมีความรู้ในงานของตนเอง

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ (สื่อมวลชนต่างประเทศ)
		ผลการศึกษา
3	ความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ● การเข้าร่วม Media Trip เอาใจใส่ดูแลผู้สื่อข่าวต่างประเทศอย่างดี ● ประสิทธิภาพการทำงานของ กปส. <ul style="list-style-type: none"> - การทำงานของ News Service ที่แจ้งข่าวรวดเร็ว เช่น งานพระศพสมเด็จพระเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนาฯ และยังมีกิจกรรมนำเยี่ยมชมพระเมรุมาศที่ท้องสนามหลวง ทำให้มีข้อมูลรายงานข่าวมากขึ้น - เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทุกครั้งที่ร้องขอข้อมูล ทั้งในรูปแบบ Press Release และ โทรสาร ทุกคนเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลืออย่างดี บริการดีมาก ● การเชื่อมโยงเข้ากับผู้นำท้องถิ่น พึงพอใจในการแนะนำให้รู้จักผู้นำท้องถิ่น เพราะเป็นแหล่งข่าวที่สำคัญ ● ข้อมูลน่าเชื่อถือ ทำให้ได้ข้อมูลที่คนอื่นยังไม่ได้ ● การสัมมนาของ กปส. จัดสัมมนาประเด็นเป็นที่น่าสนใจได้ดี ได้สาระ เป็นกลาง ไม่เข้าข้างรัฐบาล
4	ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ● การส่งข้อมูลทางโทรสาร ควรส่งทาง E – Mail ด้วยเพื่อประหยัดทรัพยากร ● การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกปส. และ ผู้สื่อข่าวต่างประเทศ มีไม่มากเท่าที่ควร ● ข่าวบน Website ค่าเช่า ● การแทรกแซงทางการเมือง ส่งผลต่อโครงสร้างการบริหารงาน กปส. ทำให้ “คนที่ทำงานคืออยู่ไม่ได้” ● การทำงานของ กปส. ในการดูแลภาพลักษณ์ประเทศ ในภาพรวมยังทำงานไม่เต็มที่ ไม่จริงจังในการ Monitor ข่าวเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งๆที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ของประเทศ ควรปฏิบัติหน้าที่ได้ดีกว่านี้ ควรปรับปรุง operator เนื่องจากบางครั้งติดต่อเข้ามา กปส. ยังไม่รู้จัก สปต.

ลำดับที่	ประเด็นการศึกษา	ผู้รับบริการ (สื่อมวลชนต่างประเทศ)
		ผลการศึกษา
		<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับ สปต.มากขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีข้อจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากร สปต.ควรมีความรู้ ความเข้าใจและมีความรู้ในงานของตนเอง โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นใหม่ที่มาทดแทนผู้ที่เกษียณอายุ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรรุ่นใหม่ไม่สามารถตอบคำถามผู้ที่ติดต่อเข้ามาได้ ต้องรอปรึกษาหัวหน้า
5	ช่องทางสะท้อนความคิดเห็น	<p>ระบุว่าใช้ช่องทางในการสะท้อนความคิดเห็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความคิดเห็น/การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ระหว่างการเดินทาง ● Website กปส. ● Press Tour ● Press Release ● การจัดสัมมนาเป็นคณะ และเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ข้อมูล ● การใช้โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยเฉพาะกับคนรู้จัก
6	ผลกระทบทางลบ	ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้ผู้สื่อข่าวต่างประเทศนำเสนอข่าวได้ไม่รอบด้าน

กรกฎาคม 2553

สรุปและประมวลผลการศึกษาความคาดหวังและความต้องการกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของกรมประชาสัมพันธ์

ที่มา: โครงการสำรวจความคาดหวังและความต้องการกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

โดย กลุ่มวิจัยและพัฒนา สำนักพัฒนานโยบายและแผน ร่วมกับ บริษัท นิโอ ทาร์เก็ต จำกัด 1 กรกฎาคม – 31 สิงหาคม 2551

- วัตถุประสงค์ :
1. เพื่อรับทราบกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละประเภทสินค้า
 2. เพื่อทราบความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละประเภทสินค้าและบริการ
 3. เพื่อทราบความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละประเภทสินค้าและบริการ

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล : กลุ่มเป้าหมายตัวอย่าง จำนวน 9 กลุ่ม 2,982 ตัวอย่าง

1. กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 2,500 ตัวอย่าง ส่วนกลาง (พื้นที่ : กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล /ภูมิภาค เขตพื้นที่ สปข. 1 – 8) โดยวิธีการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling)
2. กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปส. จำนวน 482 ตัวอย่าง โดยสุ่มเลือกเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 8 กลุ่ม ได้แก่ ภาคการเมือง สื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา ผู้ประกอบการด้านการส่งเสริมการตลาดและโรงพิมพ์ รวมทั้งบุคลากรหน่วยงานกรมประชาสัมพันธ์

ขอบเขตการศึกษา : สินค้าหลัก กปส. จำนวน 4 บริการ

1. การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
2. การจัดทำนโยบายและการดำเนินงานด้านแผนการประชาสัมพันธ์
3. การผลิตและเผยแพร่สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์
4. การจัดฝึกอบรมทางวิชาการและวิชาชีพด้านสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์

กลุ่มประชาชนทั่วไป

ลำดับที่	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา		
		วิทยุโทรทัศน์	วิทยุกระจายเสียง	สื่ออื่นๆ (เอกสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ กิจกรรม นิทรรศการ)
1	การจำแนกกลุ่มเป้าหมาย	เพศชาย อายุ 40 ปี ขึ้นไป ส่วนกลาง (กรุงเทพฯและปริมณฑล) อาชีพ : รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	เพศชาย อายุ 50 ปี ขึ้นไป อาชีพ : รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	
2	พฤติกรรมการบริโภค			การใช้บริการอยู่ในระดับน้อย
	ความถี่	ฟังบ่อยระดับปานกลาง (3-4 วัน/สัปดาห์) ถึงทุกวัน (ร้อยละ 60.3)	ฟังบ่อยระดับปานกลาง (3-4 วัน/สัปดาห์) ถึงทุกวัน (ร้อยละ 53)	
	ระยะเวลา	รับฟังมานานกว่า 10 ปี	รับฟังมานานกว่า 10 ปี	
	ช่วงเวลา	ช่วงภาคค่ำ เวลา 18.00-20.00 น.	1. ช่วงช่วงเช้ามากที่สุด เวลา 7.00-7.30 น. 2. ช่วงภาคค่ำรองลงมา เวลา 19.00-19.30 น.	
	ประเภทรายการ	ข่าวเหตุการณ์บ้านเมือง	ข่าวเหตุการณ์บ้านเมือง	
3	ความต้องการ	1. ประเภทรายการ 1.1 ข่าวสารเหตุการณ์บ้านเมืองทั่วไป 1.2 รายการส่งเสริมการทำมาหากินและพัฒนาอาชีพ 1.3 ข่าวท้องถิ่น / ภูมิภาค		

ลำดับที่	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา		
		วิทยุโทรทัศน์	วิทยุกระจายเสียง	สื่ออื่นๆ (เอกสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ กิจกรรม นิทรรศการ)
		<p>2. ด้านคุณภาพรายการ</p> <p>2.1 ข่าวสารมีความถูกต้องแม่นยำ</p> <p>2.2 มีสารประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด</p> <p>2.3 มีความครอบคลุมสมบูรณ์</p> <p>2.4 เป็นกลาง เชื่อถือได้</p> <p>2.5 ไม่ขัดกับศีลธรรม จรรยาบรรณที่ดี</p> <p>3. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการข่าวสาร</p> <p>3.1 รับสัญญาณได้ชัดเจน</p> <p>3.2 รวดเร็วทันใจ ทันเหตุการณ์</p> <p>3.3 รับสัญญาณได้ครอบคลุม ทัวถึง</p> <p>3.4 ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมนำเสนอความคิดเห็น ข้อเท็จจริงในข่าวสารด้วย</p> <p>4.ด้านประสิทธิผลการให้บริการข่าวสาร</p> <p>4.1 นำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้</p> <p>4.2 นำไปใช้ประโยชน์ในอาชีพได้</p> <p>4.3 ข่าวสารที่สามารถสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในสังคมได้</p> <p>4.4 สร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมในทางที่ดีได้</p> <p>4.5 ข่าวสารที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี</p>		

ลำดับที่	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา		
		วิทยุโทรทัศน์	วิทยุกระจายเสียง	สื่ออื่นๆ (เอกสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ กิจกรรม นิทรรศการ)
4	ความคาดหวัง	<p>คุณภาพของเนื้อหาข่าวสาร (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เผยแพร่ข่าวสารให้ทั่วถึง รวดเร็ว และสม่ำเสมอ 2. มีความน่าเชื่อถือต่อสาธารณะ 3. มีบทบาทส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น และประเทศชาติมากขึ้น 4. ทำหน้าที่เป็นกระบอกข่าวเตือนภัยต่างๆ ให้สังคมในกรณีวิกฤตต่างๆ 5. ไม่ถูกมองว่ากระบอกเสียงของรัฐบาล 6. เป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในภาคส่วนต่างๆ 7. เป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง และเป็นเวทีอิสระแห่งความคิดเห็น 8. เป็นแหล่งความรู้ สร้างการเรียนรู้ สร้างจิตสำนึก และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมให้กับสังคม 9. เป็นสื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของประเทศให้นานาชาติรับรู้ 10. นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดการเรียนรู้ในสังคมไทย 11. เป็นแหล่งส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 12. เป็นแหล่งข่าวสารหลักของคนในประเทศ และคนต่างประเทศ 13. ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการให้กับสังคม 14. นำเสนอความบันเทิงที่มีคุณค่าและสาระ 15. พึ่งพาข้อมูลข่าวสารจากกรมประชาสัมพันธ์ เพื่ออ้างอิงในกรณีต่างๆ ได้ 		

ลำดับที่	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา		
		วิทยุโทรทัศน์	วิทยุกระจายเสียง	สื่ออื่นๆ (เอกสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ กิจกรรม นิทรรศการ)
5	ความพึงพอใจ	<p>ความพึงพอใจต่อเนื้อหาข่าวสารที่เผยแพร่ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทันสมัย 2. รวดเร็ว 3. น่าเชื่อถือ 4. หลากหลาย 5. เพียงพอและสมบูรณ์ 6. เข้าถึงผู้รับได้ทั่วถึง 7. มีความเป็นกลาง 8. มาจากทั้งสองด้าน สองทาง 		

กลุ่มหน่วยงานที่ใช้บริการ และกลุ่มอาชีพ จำนวน 8 กลุ่ม

ลำดับ	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษารายบริการ			
		การผลิตและเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร	การผลิตสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์	การฝึกอบรม	การจัดทำนโยบายและ แผนการประชาสัมพันธ์
1	กลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการ	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา	องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น	หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา	องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น
		ระดับมาก (ลำดับ 1)	ข้อมูลไม่ระบุชัดเจน	ระดับปานกลาง (ลำดับ 2)	ระดับน้อยที่สุดจนถึง ไม่สนใจใช้บริการ (ลำดับ 3)
2	พฤติกรรมกรรับบริการ	<p>บริการที่หน่วยงานใช้ และมีแนวโน้มจะใช้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)</p> <p>1. บริการด้านการส่งข่าวสาร / เผยแพร่ข่าวสาร → ส่วนใหญ่ใช้บริการอยู่</p> <p>กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใช้บริการ : ส่วนราชการ สถาบันการศึกษา องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น และองค์การพัฒนาเอกชน</p> <p>2. การรับบริการข่าวสารประจำวัน</p> <p>กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใช้บริการ : สื่อมวลชน นักการเมือง พรรคการเมือง</p> <p>3. การลงประกาศโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อ กปส.</p> <p>4. การส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรมทางวิชาการ และทักษะวิชาชีพด้านสื่อมวลชนและการประชาสัมพันธ์</p> <p>กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใช้บริการ : หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา</p> <p>5. การซื้อเนื้อที่ เวลาของสื่อในเครือ กปส. หรือเช่าช่วงเวลาเพื่อถ่ายทอดกิจกรรมต่างๆ</p> <p>6. การบริการจัดทำสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์</p> <p>7. การบริการช่วยวางแผนนโยบาย จัดทำโครงการ หรือแผนการประชาสัมพันธ์</p> <p>8. การบริการจัดทำแผน และดำเนินงานตามแผนการประชาสัมพันธ์จนครบวงจร</p> <p>กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใช้บริการ : องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น</p>			

มีแนวโน้มจะใช้
บริการในอนาคต

ไม่สนใจใช้

ลำดับ	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษารายบริการ			
		การผลิตและเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร	การผลิตสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์	การฝึกอบรม	การจัดทำนโยบายและ แผนการประชาสัมพันธ์
3	ความต้องการ	<p>ความต้องการ หรือ สนใจใช้บริการ (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อของ กปส. 2. จัดหลักสูตร จัดอบรม เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรด้านการสื่อสาร ด้านสื่อเทคโนโลยี และด้านการประชาสัมพันธ์ 3. บริการข่าวสาร (เหมือนสำนักข่าว) เกี่ยวกับการบริหารประเทศ การปกครองทั้งส่วนกลาง ส่วนท้องถิ่น กิจกรรมสาธารณะและข่าวอื่นๆ 4. ผลิตรายการ ผลิตข่าวสาร สารคดี สารสนเทศของกรมประชาสัมพันธ์ 5. สื่อโซเชียลมีเดีย และสารสนเทศที่ทันสมัย พร้อมบุคลากรมืออาชีพ 6. เป็นที่ปรึกษาประชาสัมพันธ์ และจัดทำโครงการ วางแผน และดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ 7. ผู้เชี่ยวชาญด้านการแก้ปัญหาหรือส่งเสริมภาพลักษณ์ หรือปัญหาความขัดแย้ง สาธารณะ 8. ปัญหาการสื่อสารการตลาด หรือเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมต่างๆ 			
		ระดับมาก		ระดับปานกลาง	
		<p>ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการด้านข่าวสารของ กปส. (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)</p>			
<p>คุณภาพข่าวสาร :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นกลาง ไม่เอนเอียง 2. น่าเชื่อถือและนำไปอ้างอิงได้ 3. ถูกต้องเที่ยงธรรม 4. เข้าใจง่าย 		<ol style="list-style-type: none"> 1. เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เข้าใจง่าย 2. สามารถก่อให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดี หรือผลในเชิง บวก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการหนังสือ เอกสาร หรือสื่อประกอบการฝึกอบรม 2. เชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียง และ ประสบการณ์สูงในแวดวง วิชาชีพ และวิชาการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความสัมพันธ์และ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 2. ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ 	

ลำดับ	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษารายบริการ			
		การผลิตและเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร	การผลิตสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์	การฝึกอบรม	การจัดทำนโยบายและ แผนการประชาสัมพันธ์
		5.รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ 6.เชิงลึกนำเสนอหลากหลายมิติ 7.ครอบคลุม ทัวถึงทุกคน ทุก พื้นที่ของประเทศไทย 8.มีสารประโยชน์ สร้างสรรค์ ท้องถิ่น 9.ประชาชนมีส่วนร่วมในการ สะท้อนข้อเท็จจริงและความเห็น แบบ สองทาง 10.มีความเป็นท้องถิ่นชุมชน สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น	3.น่าสนใจ ดึงดูดใจ ทันสมัย 4.ใช้สื่อทันสมัย และช่องทาง ที่เข้าถึงครอบคลุม 5.บริการรวดเร็ว ทันสมัย 6.เหมาะสม และสอดคล้อง กับวัฒนธรรมและสภาพ ท้องถิ่น 7. อัตราค่าบริการเหมาะสม หรือฟรี ในฐานะที่เป็นองค์กร ของรัฐ 8.มีทีมงาน อุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีทันสมัย	สื่อสารมวลชนและการ ประชาสัมพันธ์ 3.หลักสูตรควรมีทั้ง ภาคทฤษฎี ปฏิบัติการ และ กรณีศึกษา ควบคู่กันไป 4.กำหนดผู้เข้าฝึกอบรม จำนวนเหมาะสม (ไม่มาก เกินไป) 5.เปิดหลักสูตรหลากหลาย มากขึ้น 6.มีการแจกหนังสือ เอกสาร สื่ออื่นๆ ให้ผู้เข้าอบรม 7.มีประกาศนียบัตรแก่ผู้ ฝึกอบรมทุกหลักสูตร 8.สถานที่ฝึกอบรมทันสมัย สะดวกในการเดินทาง โดย อาจไม่ต้องจัดที่กรมก็ได้ 9.ให้มีการศึกษาดูงานนอก สถานที่ (ในประเทศ)	3.มีความสามารถที่จะวางแผน และดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ได้ในทุกปัญหา ทุกกรณี หรือ ทุกวัตถุประสงค์ในเชิง สร้างสรรค์ 4.อัตราค่าบริการเหมาะสม หรือฟรี ในฐานะที่เป็นองค์กร ของรัฐ 5. มีเครื่องมือ เทคโนโลยี และนวัตกรรมทันสมัย 6.มีหลักวิชาการในการวางแผนการดำเนินงาน และ ประเมินผลการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ 7.สร้างผลสัมฤทธิ์ได้จริงตาม วัตถุประสงค์ มีดัชนีชี้วัด ชัดเจน และมีกระบวนการวัด ประเมิน เชื่อถือได้

ลำดับ	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษารายบริการ			
		การผลิตและเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร	การผลิตสื่อเพื่อ ประชาสัมพันธ์	การฝึกอบรม	การจัดทำนโยบายและ แผนการประชาสัมพันธ์
				10.เชิญวิทยากรจาก มหาวิทยาลัยชั้นนำ เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ฯลฯ 11 จัดเวลาการฝึกอบรมที่ เหมาะสม เพื่อไม่ให้กระทบ กับการทำงาน 12.จัดหลักสูตรฝึกอบรมแบบ สัณจร ไปตามภูมิภาคต่างๆ 13.มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ทางไกลผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต 14.ให้มีการศึกษาดูงานนอก สถานที่ (ต่างประเทศ)	8.มีทีมงานมืออาชีพ ในการ จัดทำนโยบายและแผน ประชาสัมพันธ์ 9.มีกระบวนการวิจัยเก็บข้อมูล ลูกค้าเชิงลึก เพื่อให้เข้าใจ ปัญหาชัดเจนก่อนการวางแผน ประชาสัมพันธ์

ลำดับ	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษารายบริการ			
		การผลิตและเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร	การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	การฝึกอบรม	การจัดทำนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์
4	ความคาดหวัง	เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย			
		<p><u>ผู้รับบริการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เผยแพร่ข่าวสารให้ทั่วถึง รวดเร็ว และสม่ำเสมอ 2. มีความน่าเชื่อถือต่อสาธารณะ 3. มีบทบาทส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น และประเทศชาติมากขึ้น 4. ทำหน้าที่เป็นกระบอกข่าวเตือนภัยต่างๆ ให้สังคมในกรณีวิกฤตต่างๆ 5. ไม่ถูกมองว่ากระบอกเสียงของรัฐบาล 6. เป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนในภาคส่วนต่างๆ 7. เป็นช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง และเป็นเวทีอิสระแห่งความคิดเห็น 8. เป็นแหล่งความรู้ สร้างการเรียนรู้ สร้างจิตสำนึก และถ่ายทอดมรดกทาง วัฒนธรรมให้กับสังคม 9. เป็นสื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของประเทศให้นานาประเทศรับรู้ 	<p><u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ควรเป็นแหล่งพึ่งพาข่าวสารที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง เป็นกลาง และน่าเชื่อถือของสังคมไทย 2. เป็นพื้นที่เพื่อการสื่อสารสาธารณะระหว่างรัฐบาล หน่วยงานรัฐ และประชาชนแบบสองทาง(สื่อสารแบบสองทาง) 3. เป็นช่องทางการสื่อสารประสานทุกภาคส่วนของสังคม 4. เป็นแหล่งของผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารมวลชน และการประชาสัมพันธ์แบบมืออาชีพที่เชื่อถือได้ 5. เป็นศูนย์กลางการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ แก่องค์กรหน่วยงานต่างๆ 		

ลำดับ	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษารายบริการ										
		การผลิตและเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร	การผลิตสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์	การฝึกอบรม	การจัดทำนโยบายและ แผนการประชาสัมพันธ์							
		<p><u>ผู้รับบริการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 10. นำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดการเรียนรู้ใน สังคมไทย 11. เป็นแหล่งส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 12. เป็นแหล่งข่าวสารหลักของคนในประเทศ และ คนต่างประเทศ 13. ส่งเสริมกีฬาและนันทนาการให้กับสังคม 14. นำเสนอความบันเทิงที่มีคุณค่าและสาระ 15. พึ่งพาข้อมูลข่าวสารจากกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อ อ้างอิงในกรณีต่างๆได้ 	<p><u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 6. เป็นแหล่งเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีการสื่อสาร และแหล่งสารสนเทศของไทย 7. เป็นศูนย์บริการจัดทำนโยบาย วางแผน และ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร และการ สื่อสารมวลชน แก่หน่วยงานต่างๆของทุกภาคส่วน 8. เป็นศูนย์บริการผลิตสื่อ ให้บริการสื่อและ สารสนเทศที่ทันสมัย 9. เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ผลงานรัฐ 									
5	ความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ● ในภาพรวมการบริการของ กปส. ไม่มีด้านใดที่ผู้รับบริการแสดงความไม่พึงพอใจอย่างชัดเจน เพียงแต่มีบางด้านที่ ต้องการให้พัฒนาคุณภาพให้มีมาตรฐานกว่าที่เป็นอยู่ ● ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 8 กลุ่ม มีความพึงพอใจในบริการของ กปส. เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย <p><u>กระบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร</u></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">1.1 การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง สวท.</td> <td style="width: 40%;">ระดับมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>1.2 การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง สทท.</td> <td>ระดับมาก</td> </tr> <tr> <td>1.3 เว็บไซต์ (Website)</td> <td rowspan="2">} ระดับปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>1.4 การเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร</td> </tr> </table>				1.1 การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง สวท.	ระดับมากที่สุด	1.2 การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง สทท.	ระดับมาก	1.3 เว็บไซต์ (Website)	} ระดับปานกลาง	1.4 การเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร
1.1 การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง สวท.	ระดับมากที่สุด											
1.2 การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง สทท.	ระดับมาก											
1.3 เว็บไซต์ (Website)	} ระดับปานกลาง											
1.4 การเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสาร												

ลำดับ	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษารายบริการ			
		การผลิตและเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร	การผลิตสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์	การฝึกอบรม	การจัดทำนโยบายและ แผนการประชาสัมพันธ์
		<p><u>กระบวนการจัดฝึกอบรมทางวิชาการและวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์</u></p> <p>1.5 การให้บริการฝึกอบรม ระดับปานกลาง</p> <p><u>กระบวนการผลิตและเผยแพร่สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์</u></p> <p>1.6 การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ระดับน้อย</p> <p><u>กระบวนการจัดทำนโยบายและวางแผนการประชาสัมพันธ์</u></p> <p>1.7 การจัดทำนโยบายและแผนประชาสัมพันธ์ ระดับน้อย</p>			
		<p>ความพึงพอใจต่อคุณภาพเนื้อหาข่าวสาร (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทันสมัย 2. รวดเร็ว 3. น่าเชื่อถือ 4. มีความหลากหลาย 5. เพียงพอและสมบูรณ์ 6. เข้าถึงผู้รับได้ทั่วถึง 7. มีความเป็นกลาง 8. ข่าวสารมาจากสองทาง 			