

# ปัญหาและการแก้ปัญหาทางประชาสัมพันธ์

## มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก

Problems and Problems Solutions of Public Relations of  
Rajabhat Universities In the Western Region

ธนารีย์ สะสุนทร \*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบลักษณะปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้ข้อเสนอแนะ และเสนอแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และเอกสารภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก จำแนกได้ดังนี้ (1.1) ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น ไม่พบการดำเนินการในมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 4 แห่ง (1.2) ด้านกระบวนการวางแผน พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีใช้การกำหนดยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ระยะ 5 ปี ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมใช้แผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกับแผนงบประมาณรายได้มหาวิทยาลัย (1.3) ด้านกระบวนการสื่อสาร พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมดำเนินการสื่อสารบรรลุตามวัตถุประสงค์ ในขณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีบรรลุวัตถุประสงค์เพียงบางข้อ แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงไม่สามารถดำเนินการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ที่ได้ตั้งไว้ (1.4) ด้านการประเมินผล พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตกทั้ง 4 แห่งใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบการบริหารราชการ ในขณะที่การประเมินผลกิจกรรมประชาสัมพันธ์พบในมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ พบว่า โครงสร้างการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน มีขนาดเล็ก อุปสรรคการดำเนินงานที่ล่าช้า รวมทั้งพฤติกรรมของผู้รับสาร เป็นต้น (3) ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ คือ ควรมีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ ปรับโครงสร้างของฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ใช้สื่อออนไลน์เข้ามาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร (4) แนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตกจะต้องทำความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี

### Abstract

The objectives of this research were to realize problems of public relations operation of Rajabhat Universities in the Western Region as well as propose suggestions and guidelines

\* ธนารีย์ สะสุนทร

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

for operating public relations of Rajabhat Universities in the Western Region. Meanwhile, the in-depth interviews and organization's internal documents were applied for data compilation.

The findings indicated as follows: (1) The public relations operation comprised of following: (1.1) public consultation process: it was found that the four Rajabhat Universities in the Western region have never conducted public consultation; (1.2) For planning process, it was found that Phetchaburi Rajabhat University made strategies on public relations for five year plan. Meanwhile, Kanchanaburi Rajabhat University and Nakhon Pathom Rajabhat University have applied public relations plan relating to budget plans of each university; (1.3) For communication process, the results showed that Kanchanaburi Rajabhat University and Nakhon Pathom Rajabhat University achieved communication according to the determined objectives. Phetchaburi Rajabhat University whereas Muban Chombueng Rajabhat University, however, failed to achieve the objectives of public relations; (1.4) For evaluation, it was revealed that all 4 Rajabhat Universities in the Western region used performance evaluation regarding to regulations for public administration. The evaluation of public relations activities were found in Kanchanaburi Rajabhat University, Nakhon Pathom Rajabhat University and Phetchaburi Rajabhat University.(2) The problems and obstacles found in public relations were that operation structure was unclear, small, obsolete equipment, and

behavior of receiver, among others (3) The recommendations for solving problems on public relations operation are: preparing public relations plans systematically and correctly; restructuring and expanding the public relations department; and applying online media as communication tools. (4) The guidelines for operating public relations for the Rajabhat Universities in the Western Region are that it is required to well understand the process of public relations operation.

## บทนำ

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องยึดหลักการประชาสัมพันธ์ที่ให้ความสำคัญ คือ หลักการบอกกล่าวหรือชี้แจงเพื่อเผยแพร่ให้ทราบ การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด และการสำรวจประชามติจากการที่ผู้วิจัยทดลองทำการสำรวจ พบว่า การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคตะวันตก มีแผนการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัย ซึ่งแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ นั้นประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ การกำหนดกิจกรรมและสื่อที่ใช้ งบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ และการติดตามประเมินผลด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ไม่ปรากฏว่าเป็นสิ่งที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานประชาสัมพันธ์ นั่นก็คือ การสื่อสารองค์กรเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้ประชาชนตระหนักและรักองค์กร นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับความพร้อมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก โดยเฉพาะมหาวิทยาลัย ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พบว่า ยังขาดความพร้อมทางด้าน การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เกือบทุกขั้นตอน โดยเฉพาะกระบวนการดำเนินงาน

ประชาสัมพันธ์ อันประกอบด้วย การศึกษาวิจัย การวางแผนการวิจัย การติดต่อสื่อสารสองทาง และการติดตามประเมินผล และยังรวมถึงการให้ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ทักษะของนักประชาสัมพันธ์ และอุปกรณ์การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ดังนั้นในงานวิทยานิพนธ์เล่มนี้ เราจะศึกษาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของราชภัฏอย่างจริงจังว่า มีลักษณะการดำเนินงานอย่างไร ปัญหาในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะทำให้งานประชาสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ ถึงแม้ว่าจะไม่มีการประเมินงานประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการมาก่อน แต่ผู้วิจัยตั้งข้อสันนิษฐานเอาไว้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกยังไม่ประสบความสำเร็จกับการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เนื่องมาจากประสิทธิภาพการสื่อสารภายในของบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะค้นหาประเด็นปัญหาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก เพื่อนำมาวิเคราะห์อย่างมีระบบ และพิจารณาทางเลือกยุทธวิธีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก
2. เพื่อทราบปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก
4. เพื่อเสนอแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

#### คำนิยามศัพท์

ลักษณะการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ประกอบด้วย การวิจัยรับฟังความคิดเห็น การวางแผน การสื่อสาร และการประเมินผล

ปัญหา หมายถึง สิ่งที่ทำให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรไม่ประสบความสำเร็จ เช่น ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ความเหลื่อมล้ำระหว่างข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัญหาและการแก้ปัญหา งานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ (Cutlip and Center, 2006: 282) (1) การวิจัยและการรับฟัง เป็นขั้นตอนแรกของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นการหาข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ “ปัญหาที่สถาบันกำลังเผชิญอยู่” เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (2) การวางแผน-การตัดสินใจว่าจะใช้กิจกรรมและกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์ใดบ้างในการดำเนินงานหรือการแก้ไขปัญหาที่สถาบันกำลังเผชิญอยู่ (3) การสื่อสาร เป็นขั้นตอนของการปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ในขั้นตอนที่สองโดยใช้เครื่องมือ เทคนิค และกลยุทธ์ทางการสื่อสารในการเผยแพร่ข่าวสาร (4) การประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งที่จะติดตามว่า “งานประชาสัมพันธ์ที่ได้ทำไปนั้นได้ผลดีมากน้อยเพียงไร” จากแนวคิดนี้สรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์โดยจะต้องมีความเข้าใจถึงนโยบายสภาพปัญหา และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต้องดำเนินงานด้วย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ใช้หลักวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสอบถามจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้การโต้แย้งแสดงเหตุผลตามแบบของสติเฟิน ทูลมิน โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านงานประชาสัมพันธ์ หัวหน้างาน อาจารย์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก สื่อมวลชนท้องถิ่น จำนวน 4 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก จำนวน 8 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

## ผลการวิจัย

1. ลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภูมิภาคตะวันตก

1.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า ไม่เคยดำเนินการทำการวิจัยหรือสำรวจข้อมูลอย่างเป็นทางการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ระยะ 5 ปี การสื่อสารสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ที่งานประชาสัมพันธ์ได้กำหนดไว้ ส่วนการประเมินผลการประชาสัมพันธ์จากการติดตาม และรวบรวมสรุปย่อข่าวจากหนังสือพิมพ์รายวัน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และรายสัปดาห์

1.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง พบว่า ไม่ได้ดำเนินการทำการวิจัยหรือสำรวจข้อมูล ไม่มีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และไม่มีการจัดทำการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้ง

1.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า ไม่ได้ดำเนินการทำการวิจัยหรือสำรวจข้อมูล แผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นเชื่อมโยงกับแผนงบประมาณ กระบวนการสื่อสารสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ มีการประเมินผลการ

ประชาสัมพันธ์หลายทิศทาง เช่น การประเมินจากการส่งบุคคลลงไปในพื้นที่เพื่อสอบถาม พูดคุย กับประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมาย ต่อมาเจ้าหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ทำหน้าที่ในการสังเกตแบบมีส่วนร่วมว่ากิจกรรมที่ลงไปทำนั้นประสบความสำเร็จเพียงใด

1.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ไม่ได้ดำเนินการทำการวิจัยหรือสำรวจข้อมูล แผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นเชื่อมโยงกับแผนงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย กระบวนการสื่อสารสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ที่งานประชาสัมพันธ์ได้กำหนดไว้ครบถ้วน และมีการประเมินผลการประชาสัมพันธ์หลายทิศทาง เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สรุปจำนวนข่าวประชาสัมพันธ์ประจำปี และสรุปความสำเร็จในการผลิตรายการโทรทัศน์

2. ปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ประกอบด้วย

2.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ การประสานงานข่าวภายในองค์กร การกำหนดประเด็นการสื่อสาร การยกเลิกเสียงตามสาย

2.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ได้แก่ ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน การบริหารประเด็น ขาดการสำรวจปัญหา ขาดการวางแผนการประชาสัมพันธ์

2.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้แก่ ระบบราชการ งบประมาณจำกัด พฤติกรรมการอ่านของผู้รับสาร

2.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้แก่ การประสานงานข่าวภายในองค์กร

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ประกอบด้วย

3.1 ควรทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ และถูกวิธี

3.2 ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ทางด้านงานดำเนินการดำเนิน

งานประชาสัมพันธ์ จัดให้มีการวางแผนการให้รางวัล เพื่อกระตุ้นให้มีการเชื่อมโยงประสานงานให้เกิดการทำงานร่วมกัน กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่างที่เป็นระบบและถูกวิธี

3.3 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏควรจัดโครงสร้างของฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ขึ้นตรงกับอธิการบดี

3.4 ควรใช้สื่อออนไลน์เข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ การรับ-ส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์

4. แนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก จะต้องทำความเข้าใจกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี ซึ่งกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย กระบวนการรับฟังความคิดเห็น กระบวนการวางแผน กระบวนการสื่อสาร และการประเมินผล ซึ่งเป็นการทำงานที่มีขั้นตอนต่อเนื่องกัน และแต่ละขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หากดำเนินการได้ตามกระบวนการดังกล่าวข้างต้น การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตกจะราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพ

### อภิปรายผล

1. ลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก

ลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ไม่พบว่ามีการวิจัยรับฟังความคิดเห็น แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพราะไม่พบหลักฐานที่สามารถแสดงถึงวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย หรือการค้นหาข้อมูล สำรองประขามติได้ การวิจัยเป็นขั้นตอนแรกของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อทำให้ผู้บริหารและนักประชาสัมพันธ์กำหนดนโยบาย และเป้าหมายของแผนการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม และ

สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง การวิจัยนี้ต้องการทราบว่ากลุ่มเป้าหมายขององค์กรมีความคิดเห็นอย่างไรต่อองค์กร โดยจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อกรวิจัยด้วย เว้นแต่ทำการวิจัยบริษัทภายนอกให้ทำการวิจัย ให้คำแนะนำต่างๆ รวมทั้งให้บริการในด้านการวิเคราะห์ตีความข้อมูล

กระบวนการวางแผนการประชาสัมพันธ์พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกมีแผนการประชาสัมพันธ์ ซึ่งพบว่า เป็นแผนงบประมาณรายปี คือ การวางแผนงานที่คาดว่าจะต้องจ่าย โดยการคิดล่วงหน้าและแสดงข้อมูลออกมาเป็นตัวเลข จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนผลงาน เป็นต้น แผนการประชาสัมพันธ์จะต้องมีลักษณะการกำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย เป้าหมาย โดยต้องมีการวิเคราะห์ให้เข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายนั้น เพื่อสามารถกำหนดสาร ข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเลือกสื่อและกิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการจะกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์ได้นั้นจะต้องมีการวิเคราะห์รับฟังความคิดเห็นมาก่อน นอกจากนี้แผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกยังมีลักษณะที่เป็นเชิงรับ ผศ.ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ วิพากษ์ประเด็นนี้ไว้ว่า เป็นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ล้มเหลว การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจะต้องเป็นเชิงรุกเท่านั้น

กระบวนการสื่อสาร จากผลการศึกษาพบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง โดยได้แต่งตั้ง อ.ดร.เคศินี ประทุมสุวรรณ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาประชาสัมพันธ์และกิจการมท้องถิ่น เข้ามาเป็นที่ปรึกษาฝ่ายประชาสัมพันธ์และนำทีมในการทำประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครปฐม ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารภายนอกองค์กร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน สื่อมวลชนท้องถิ่น สื่อมวลชนส่วนกลาง อ.ดร.เกศินี ประทุมสุวรรณ ทำงานทางด้านท้องถิ่นมาโดยตลอดและมีความเชี่ยวชาญทางด้านการวางแผนการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ผศ.ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ วิชาक्षประเด็นนี้ไว้ว่า การสร้างจุดเด่นของมหาวิทยาลัยนั้นอยู่ใหว่การบริหารแต่ละแห่งว่าจะพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาสได้อย่างไร สร้างประเด็นเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายนอก ใช้คนเท่าไร ใช้เงินเท่าไร ไม่ใช่ประเด็นอยู่ที่ภาระงาน อยู่ที่การวางแผน และวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ฉลาด

ในขณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เป็นเพียงสถาบันการศึกษาเดียวในมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกที่ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ฝ่ายประชาสัมพันธ์ยังขาดระบบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งบุคลากรฝ่ายประชาสัมพันธ์ขาดความกระตือรือร้นในการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ ขาดการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในฝ่าย และขาดความเข้าใจในบทบาทของวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ พิจารณาได้จากบทสัมภาษณ์ตอนหนึ่งว่า “หน่วยงานใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์มากกว่า และไม่ต้องการตอบกลับเท่าใดนัก เราแค่ต้องการสื่อสารออกไปแค่นั้น” ผศ.ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ วิชาक्षประเด็นนี้ไว้ว่าสิ่งที่สำคัญที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคือการจ้างบุคลากรให้ตรงกับวิชาชีพ อย่าได้เอาใครที่มหาวิทยาลัยไม่ต้องการแล้ว ให้มาทำงานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ นั่นถือเป็นจุดล้มเหลวของการประชาสัมพันธ์ตั้งแต่แรก เพราะประชาสัมพันธ์คือด่านแรกของการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย หลักการคือ ต้องสร้างตั้งแต่ด้านหน้า ให้ความทุกคนในมหาวิทยาลัยเป็นสื่อประชาสัมพันธ์

กระบวนการประเมินผล พบว่า มหาวิทยาลัย

ราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกมีระบบการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ 2 ระบบ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นไปตามระบบการประเมินของส่วนราชการที่ประเภทนี้มีการปฏิบัติเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏ อีกส่วนหนึ่งคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งพบว่าโดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการตัดข่าวจากหน้าหนังสือพิมพ์ การสอบถามแบบปากต่อปาก เท่านั้น ผศ.ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ วิชาक्षประเด็นนี้ไว้ว่า การตรวจสอบผลการประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องที่สำคัญมากอย่างที่บอกว่าเป็นการประเมินความพึงพอใจนั้น แต่เบื้องต้นแต่เราต้องประเมินผลความสำเร็จของงาน เช่น รณรงค์การลดขยะ ขยะลดใหม่ รณรงค์ให้เด็กมาเรียนเยอะ ๆ ยอดเด็กเพิ่มไหม เมื่อเด็กมาเรียนต้องถามด้วยว่า มาเรียนที่นี่เพราะอะไร

2.ปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปัญหาในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาคตะวันตก

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงที่เกิดปัญหาภายในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ คือ การขาดการสื่อสารภายในหน่วยงาน หัวหน้างานขาดภาวะผู้นำ ในขณะที่ผู้ตามขาดภาวะผู้ตามที่ดี จนทำให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งหากเมื่อใดก็ตามที่เกิดปัญหาความแตกต่างทางความคิด หรือเกิดการขาดการสื่อสารภายในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ขาดภาวะผู้นำแล้วนั้น ย่อมทำให้การประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งวีริช ลิภิตนกุล (2540: 448) กล่าวว่า นักประชาสัมพันธ์ คือ บุคคลผู้ดำเนินงานเพื่อสร้างสรรค์ และธำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กร สถาบัน และกลุ่มประชาชน หน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์จึงเป็นสื่อกลาง ในการติดต่อเชื่อมโยงให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กร สถาบัน กับกลุ่มประชาชน ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ปัญหาทางประชาสัมพันธ์ที่ทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกประสบเหมือนกัน คือ การขาดแคลน

บุคลากร การขาดแคลนงบประมาณ และการขาดแคลนอุปกรณ์การดำเนินงาน แสดงว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกไม่ได้ให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์ เพราะจะจำนวนงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับภาระงาน รวมทั้งไม่เพียงพอต่อการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดทำงานประชาสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐจริย์ อัจฉริยะกุลพร (2550) ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มี 4 ปัญหาหลัก คือ ปัญหาด้านงบประมาณ โครงสร้างการบริหารงาน ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์

สำหรับปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มตะวันตกพบปัญหาใกล้เคียงกัน คือ คณะและสำนักงานส่งข่าวประชาสัมพันธ์ล่าช้าจึงทำให้การสื่อสารมีความผิดพลาด ปัญหาดังกล่าวควรนำสื่อสมัยใหม่ ได้แก่ Line, Facebook มาใช้ในการลั่นเสียงข้อมูลจากคณะและสำนักงาน มาสู่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความทันสมัยถูกต้อง รวดเร็ว ปัญหาต่อมาคือผู้รับสารเองก็มักจะไม่เปิดรับข่าวสารตามช่องทางการส่งสารที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์จัดส่ง อย่างไรก็ตามฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถเลือกใช้ช่องทางที่เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนเป็นเครื่องมือที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะสามารถนำมาใช้ในการบริหารประเด็น ซึ่งข่าวประชาสัมพันธ์จึงต้องตอบสนองทั้งความอยากบอกขององค์กรความสนใจของสื่อมวลชน และความอยากรู้อของสาธารณชนไปพร้อมกัน (สุนิสา ประวิชัย, 2555:151)

## 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1.1 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกควรต้องทำงานให้ครบกระบวนการประชาสัมพันธ์อย่างเคร่งครัด เพื่อรับการตรวจสอบการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยตามระบบ PDCA (Plan-Do-Check-Act)

1.2 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกควรต้องดำเนินการวางแผนจัดแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารให้มีความชัดเจนทั้งกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร และกลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กรซึ่งเป็นส่วนได้เสียเกี่ยวกับการดำเนินงานมหาวิทยาลัย แต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกอาจจะมีกลุ่มที่แตกต่างออกไปตามพื้นที่นั้น ๆ

1.3 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏกับกลุ่มเป้าหมายนั้นขึ้นอยู่กับแต่ละบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ว่าจะสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะแบบใด เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งการยอมรับต่อองค์กร ซึ่งในที่นี้คือมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกเพื่อผลประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาสภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก รวมทั้งความต้องการของประชาชนต่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตกเพื่อพัฒนาการดำเนินงานประชาชนต่อไป

---

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- จิตนันท์ พรนราทิพย์. (2551). ภาพลักษณ์ การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อวระกุล. (2539). การประชาสัมพันธ์หลักและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิรัช สกิริตันกุล. (2540). การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สกิริตันกุล. (2543). การบริหารประเด็นเพื่องานประชาสัมพันธ์ในยุคศหัสวรรษ 2000. วารสารนิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 18(1), หน้า 66.
- สุนิสา ประวิชัย. (2555). การบริหารประเด็นให้เป็นข่าว. วารสารนักบริหาร, 32 (1) หน้า 151-156

### ภาษาอังกฤษ

- Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom. (2006). *Effective public relations*. London : Prentice Hall.
-