

พฤติกรรมกรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสารเรื่อง
การยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

นางสาวภณิตา สังขวิศิษฐ์

ศูนย์วิทยพัทยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

INFORMATION EXPOSURE AND SATISFACTION OF COMMON LEVEL SYSTEM'S
CANCELLATION AMONG OFFICIALS OF PUBLIC RELATIONS DEPARTMENT (PRD)

Miss Phanita Sunkgavisit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

พฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสารเรื่อง
การยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

โดย

นางสาวภนิตา สังขวิศิษฐ์

สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

.....คนบดีคณะนิเทศศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุกต เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์พัชณี เขยจรรยา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. นิษฐา หุ่นเกษม)

ศูนย์วิทยุโทรทัศน์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภณิตา สังขวิศิษฐ์ : พฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของ
ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์. (INFORMATION EXPOSURE AND SATISFACTION OF COMMON
LEVEL SYSTEM'S CANCELLATION AMONG OFFICIALS OF PUBLIC RELATIONS DEPARTMENT
(PRD)) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.ดร.กาญจนา แก้วเทพ, 152 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการ
ยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร การแสวงหา
ข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสารรวมทั้งเปรียบเทียบพฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจใน
ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2
ส่วน คือการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน ชาย 11 คน หญิง 14 คน
และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ชาย 88 คน หญิง 312 คน และ
ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการรับข่าวสารของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ
ในข่าวสารการยกเลิกระบบซี โดยมีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคลมากที่สุด และมีการแสวงหาข่าวสารเรื่อง
การยกเลิกระบบซีผ่านสื่อบุคคลมากที่สุด
2. ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับซีและรายได้ที่
แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน แต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน ระดับการศึกษา และ
หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน
3. ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ ระดับซี ระดับการศึกษา
และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อที่แตกต่างกัน แต่ลักษณะทาง
ประชากรศาสตร์ด้าน เพศ และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา.....2552.....

ลายมือชื่อนิสิต.....ภณิตา สังขวิศิษฐ์.....
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5084894028 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEYWORDS : COMMON LEVEL / INFORMATION EXPOSURE/SATISFACTION

PHANITA SUNGKAVISIT: INFORMATION EXPOSURE AND SATISFACTION OF COMMON LEVEL SYSTEM'S CANCELLATION AMONG OFFICIALS OF PUBLIC RELATIONS DEPARTMENT (PRD). THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.KANJANA KAEWTHEP,Ph.D., 152 PP.

This research has the objective to explore information exposure and satisfaction of the cancellation of the government common level system among officials of the Public Relations Department (PRD). It also studies the relationships between information exposure, information seeking and satisfaction in information about the system's cancellation sought by the respondents. Information exposure and satisfaction are compared regarding to different demographical characteristics.

The study was conducted with both central and local PRD officials. The methodology includes a qualitative method of in-depth interview with 25 samples—11 males and 14 females—and a quantitative method of questionnaires with 400 respondents—88 males and 312 females. Data was analyzed in the forms of descriptive analysis and the Pearson correlation coefficient with the SPSS program.

Findings:

1. Information exposure behaviors of the PRD officials have a positive correlation with their satisfaction with information on the cancellation of the common system. A majority of the samples receive such information from personal media and seek for the information from personal media as well.
2. The PRD officials with different demographic characteristics in terms of sex, age, the C level and income have different information exposure behavior. However, the demographic factors of education and division they work for did not significantly affect their information exposure behavior.
3. The PRD officials with different demographic characteristics in terms of sex, the C level, education and income, demonstrated different levels of satisfaction with the cancellation of the government common system across various forms of media. On the contrary, the demographic factors of sex and division did not significantly influence information satisfaction.

Department :Public Relations..... Student's signature : *Phanita Sungkavisit*.....
 Field of study : ..Development Communication .. Advisor's signature : *Kanjana*.....
 Academic year :2009.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณความเมตตาและความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนเสร็จสมบูรณ์ และต้องขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พัชนี เขยจรรยาประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.นิษฐา หุ่นเกษม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลา ในการตรวจทานและให้คำแนะนำแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เรียบร้อยสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษาเป็นมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ

ขอขอบพระคุณ พี่ๆ และผู้บริหาร กรมประชาสัมพันธ์ทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ตลอดจนข้อมูลต่างๆสำหรับทำการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆนิเทศศาสตร์พัฒนาการรุ่นที่ 30 ทั้ง 17 คน สำหรับกำลังใจ มิตรภาพ และความช่วยเหลือทั้งเรื่องเรียน เรื่องสนุกจากกิจกรรมต่างๆที่ร่วมกันทำมากมาย โดยเฉพาะ ต่อ รุ่ง หญิงฝนและโอไม

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่แสนอบอุ่น คุณแม่ พี่ต๊อบ น้องแอม สำหรับกำลังใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความรัก และความอบอุ่น และขอบคุณพี่อ้น สำหรับความรัก ความห่วงใย และพลังใจ ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถสำเร็จการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	18
ปัญหาคำถามการวิจัย.....	18
สมมติฐานในการวิจัย.....	18
ขอบเขตการวิจัย.....	18
นิยามศัพท์.....	19
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
แนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของสื่อประชาสัมพันธ์.....	27
แนวคิดและทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร.....	37
แนวคิดและทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	40
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารนอกรวม.....	49
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร.....	60
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร.....	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	72
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	72
ขั้นตอนในการทำวิจัย	72
กำหนดกลุ่มเป้าหมาย.....	73
พื้นที่ในการศึกษา.....	74
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล.....	76
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	76
วิธีการวิจัย.....	76
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	77
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	77
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	78
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
เกณฑ์ในการให้คะแนนตัวแปร.....	80
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	82
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	83
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	101
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	122
สรุปผลการวิจัย.....	123
อภิปรายผลการวิจัย.....	128
ข้อเสนอแนะ.....	138
รายการอ้างอิง.....	139
ภาคผนวก.....	143
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	152

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	102
ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	102
ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับชี.....	103
ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	103
ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	104
ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละของกรุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	104
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความถี่ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการได้รับข่าวสารการยกเลิกระบบซี.....	105
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการค้นคว้า ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการค้นคว้า แสวงหา ข้อมูลข่าวสารการยกเลิกระบบซี.....	107
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเข้าถึง ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเข้าถึงข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ.....	108
ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับรู้เนื้อหาต่างๆ เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ.....	109
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเนื้อหา ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณภาพเนื้อหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ.....	110
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี.....	111
ตารางที่ 13 การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี.....	113
ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี.....	114
ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับการเปิดรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี.....	114

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับชี้กับการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	115
ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับการเปิดรับ ข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	116
ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับการเปิดรับข่าวสาร เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	116
ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัดกับการ เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	117
ตารางที่ 20 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านเพศกับความพึงพอใจใน ข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	117
ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านอายุกับความพึงพอใจใน ข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	118
ตารางที่ 22 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับชี้กับความพึงพอใจใน ข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	119
ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับความพึง พอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี.....	119
ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้กับความพึงพอใจใน ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี.....	120
ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัดกับความพึง พอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี.....	121

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพที่ 4.1 การประชาสัมพันธ์เรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน ทางเว็บไซต์(สำนักงาน ก.พ.) www.ocsc.go.th	86
ภาพที่ 4.2 การประชาสัมพันธ์ เรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน ทางเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th	87
ภาพที่ 4.3 การประชาสัมพันธ์เรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน ทางเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ Intranet http://intranet.prd.go.th	88
ภาพที่ 4.4 รายการโฉมใหม่ข้าราชการไทย ออกอากาศวันที่ 11 ธ.ค. 52 ทางสถานีวิทยุ โทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT.....	89
ภาพที่ 4.5 รายการโฉมใหม่ข้าราชการไทย ออกอากาศวันที่ 11 ธ.ค. 52 ทางสถานีวิทยุ โทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT.....	90
ภาพที่ 4.6 แสดงผังการปรับเข้าสู่ระบบตำแหน่งใหม่ ณ อาคาร สถานีวิทยุกระจายเสียง แห่งประเทศไทย.....	91
ภาพที่ 4.7 ภาพการนำเสนอมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง ของ สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือนที่เผยแพร่.....	92
ภาพที่ 4.8 ภาพการนำเสนอการจัดตำแหน่ง ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่เผยแพร่.....	93
ภาพที่ 4.9 เว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th	94

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

"ระบบราชการ" เป็นระบบการทำงานหลักของแต่ละประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆควบคู่ไปกับ "ระบบเอกชน" และ "รัฐวิสาหกิจ" ข้าราชการ มีหลายประเภท เช่น ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ข้าราชการครู ข้าราชการการเมือง ข้าราชการทหาร ข้าราชการตำรวจ ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการอัยการ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นต้น (แหล่งที่มา: วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี <http://th.wikipedia.org>)

หากย้อนไปตรวจสอบประวัติความเป็นมาของระบบราชการไทยในอดีต 600 - 700 ปีที่ผ่านมา ระบบราชการไทยตั้งอยู่บนปรัชญาการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ที่พระมหากษัตริย์ทรงปกครองพระราชอาณาจักร เป็นผู้มีอำนาจสูงสุดเหนือประชาชน ทรงพระราชอาญาสิทธิ และใช้อำนาจเด็ดขาดเป็นหลักการปกครอง พระมหากษัตริย์ของไทยดูแลปกครองราษฎรแบบบิดาปกครองบุตร ข้าราชการคือ ข้าราชการบริพาร ที่ถวายตัวต่อพระมหากษัตริย์ และพระมหากษัตริย์ก็เป็นศูนย์กลางแห่งอำนาจ ระบอบราชการของไทย ก็คือ ระบอบรวมศูนย์อำนาจหรือระบอบอำมาตยาธิปไตยระบอบอำมาตยาธิปไตย เกิดจากวิวัฒนาการด้านการปกครองบ้านเมืองของพระเจ้าแผ่นดินไทยแต่โบราณที่ อยู่ภายใต้ 2 หลักการ คือ พระราชอาญาสิทธิของพระเจ้าแผ่นดิน กับการบังคับให้ชายฉกรรจ์ต้องเป็นทหาร ช่วยรักษาบ้านเมือง เป็นผู้ทำงานให้แก่พระเจ้าแผ่นดิน ต่อมาเรียกกันว่า "ข้าราชการ" และจะมีศักดินาเป็น "ยศ" "ราชทินนาม" และ "ตำแหน่ง" ในสมัยโบราณก็ยึดเอาทหารเป็นหลัก ในการรับราชการ ต่อมาก็แยกออกเป็นฝ่ายพลเรือนอีกฝ่ายหนึ่ง

ในสมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ กรุงศรีอยุธยาได้แบ่งงานราชการเป็น 4 กระทรวง คือ เวียง วัง คลัง นา มีเสนาบดี 2 ตำแหน่ง ให้ทหารเป็น สมุหพระกลาโหม พลเรือนเป็น สมุหนายก และต่อมามีการปฏิรูปการปกครองอีกครั้งหนึ่งในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยจัดระบบราชการเป็น 12 กระทรวง และมีระบบการจัดการปกครองหัวเมืองในส่วนภูมิภาคด้วย

จนกระทั่งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงวางรากฐานปฏิรูประบบราชการ จนได้มีพระราชบัญญัติระเบียบราชการพลเรือนฉบับแรก ในปี พ.ศ. 2471 โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปสอบเข้ารับราชการเป็นอาชีพและภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีการปรับปรุงกฎหมายระเบียบราชการพลเรือนเรื่อยมา จนกระทั่ง ในปี พ.ศ. 2497 มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญอีกขั้นหนึ่ง คือมีการกำหนด “ระบบชั้น ยศ” อันประกอบไปด้วย จัตวา ตริ โท เอก ขึ้นไปจนถึงพิเศษ โดยระบบจะติด “ยศ” ไว้กับตัวข้าราชการ เพื่อเป็นการบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ แล้วจึงมอบหมายบุคคลให้ทำหน้าที่ให้ไปดำรงตำแหน่งต่างๆ(แหล่งที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน www.ocsc.go.th)

ต่อมา พ.ศ. 2518 ถือเป็นกาเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของการบริหารระบบราชการไทย โดยเกิด “ระบบจำแนกตำแหน่ง” โดยกำหนดหน้าที่ของตำแหน่ง (Job Description) กำหนดสายงานและระดับตำแหน่ง (ซี : Common Level) หรือระบบตำแหน่ง (พีซี) (PC : Position Classification) ซึ่งเป็นการกำหนดตำแหน่งข้าราชการทั้งหมดว่า จะมีตำแหน่งหน้าที่อย่างไร และใครที่ตำแหน่งสูงกว่าจะได้รับเงินเดือนมากกว่า เช่น ซี 11 จะมีเงินเดือนสูงกว่า ซี 1 ซึ่งในระบบตำแหน่งนั้น จะมีซีตั้งแต่ซี 1 จนถึงซี 11 (ตำแหน่งปลัดกระทรวง) โดยใช้บัญชีเงินเดือนบัญชีเดียว ภายใต้หลักการ “ใช้คนให้ตรงกับงาน” และ “งานเท่ากันเงินเท่ากัน” หรือ Put The Right Job และ Equal Pay For Equal Work (แหล่งที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน www.ocsc.go.th)

แต่คำว่า “ข้าราชการพลเรือน” มิได้จำกัดเฉพาะ “ข้าราชการพลเรือนสามัญ” ซึ่งมีประมาณ 400,000 คน ใน 19 กระทรวงทั่วประเทศ (ยกเว้นกระทรวงกลาโหม) แต่ยังหมายถึงข้าราชการประเภทอื่นๆ ที่มีกฎหมายเฉพาะเจาะจงลงไปด้วย เช่น ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา หรือข้าราชการตำรวจ ซึ่งใช้หลักการ หลักเกณฑ์ และกฎหมายแม่บทหรือลูกบทเดียวกัน เช่น เมื่อข้าราชการที่ถูกกล่าวหาว่าทำผิดวินัย ก็จะมีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน ถ้าเสนอผู้มีอำนาจแล้วมีมูล ก็เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน การสอบสวนจะต้องกำหนดระยะเวลา จะต้องมีการขึ้นตอน โดยหลักเกณฑ์และวิธีการนั้นจะอยู่ภายใต้ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ดังนั้นต้องถือว่า พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือนนั้น มีความสำคัญในฐานะที่เป็น “กฎหมายหลัก” ของ “การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ” (แหล่งที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน www.ocsc.go.th)

ต่อมาในรัฐบาลสมัย พล.อ.สุรยุทธ์ จุลานนท์ นายกรัฐมนตรี มีมติคณะรัฐมนตรี ให้มีการแก้ไข พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เกี่ยวกับการตั้งกระทรวง ทบวง กรม และการจัดแบ่งส่วนราชการ รวมทั้งเห็นชอบร่าง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่ พ.ศ. 2551 ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เสนอให้ "เลิกระบบซี" หรือ "ล้มกระดานในระบบตำแหน่ง" โดยจะพิจารณาเงินเดือนตามความสามารถ โดยจัดกลุ่มประเภทตำแหน่งตามลักษณะสายงาน เน้นความสามารถของบุคคล และแนวคิดในการบริหารผลงาน (Performance Management) แต่หัวใจจริงๆ ของการปฏิรูปราชการอยู่ที่ "ระบบตำแหน่ง" (Position Classification) โดยเฉพาะระบบตำแหน่งแบบใหม่ ที่ภาคเอกชนใช้อยู่ เป็นเพราะว่า

1) การกำหนดตำแหน่งหรือระดับ เช่น กลุ่มตำแหน่งบริหาร กลุ่มอำนวยการ กลุ่มวิชาซีพีเฉพาะ กลุ่มวิชาการ กลุ่มทักษะพิเศษ และกลุ่มทั่วไป เป็นการกำหนดตำแหน่งตามความสามารถของบุคคล

2) การวัดผลงานหรือระบบจัดการผลงาน จะเป็นการวัดตามผลสำเร็จ หรือใช้ KPIs เป็นส่วนหนึ่ง ในการวัดผลสำเร็จกับการวัดความสามารถ (Competency Assessment) ในอีกมิติหนึ่ง

3) ค่าตอบแทนหรือเงินเดือน-ค่าจ้าง จะจ่ายตามระบบตำแหน่งแบบใหม่ ที่เรียกว่า บอร์ดแบนด์ (Board band) ซึ่งมีประสิทธิภาพกว่าระบบเงินเดือนที่มีอยู่โดยทั่วไป หากสามารถใช้ได้ถูกต้อง

4) การพัฒนาบุคลากรจะเป็นไปตามสายทางการก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ในกลุ่มตำแหน่งของตนเอง โดยไม่มีความจำเป็นต้องก้าวข้ามกลุ่มตำแหน่ง ยกเว้นในกรณีที่เปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบไปสู่หน้าที่ด้านการบริหาร

5) การจะได้บุคคลหรือทรัพยากรคน ที่เป็น "คนเก่ง" (Talent People) เข้ามาสู่ระบบราชการ เพราะจะอยู่ภาคไหนๆ ก็เหมือนกัน ถ้าใช้ระบบตำแหน่งแบบใหม่นี้ยกเว้นว่า ผู้บริหารระดับสูงสุดของระบบราชการมีแนวคิด และวิธีทำงานแบบเดิมถึงเปลี่ยนไปก็ไร้ประโยชน์

นายสีมา สีมานนท์ เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวในการประชุมรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับใหม่ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2548 ว่า ระบบราชการไทยในอดีตที่ผ่านมาเป็นระบบที่มีความล้าหลัง มีลักษณะโครงสร้างองค์กรมีขนาดใหญ่ สลับซับซ้อน ขาดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจ ขณะที่ในปัจจุบัน กระแสเรียกร้องของประชาชน เงื่อนไขสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ความสำคัญของการปฏิรูประบบราชการจึงเด่นชัดขึ้น ทั้งนี้

รัฐบาลในทุกยุคทุกสมัยสนใจและให้ความสำคัญที่จะปฏิรูประบบราชการให้เป็นรูปธรรม เนื่องจากว่า “ระบบราชการ” นับว่าเป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารประเทศ ให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ซึ่งต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นไปในสังคม

เมื่อพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2551 ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระบบราชการไทยอย่างยิ่งยวด นั่นคือ **การยกเลิกระบบซี** และปรับเปลี่ยนเป็นระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน มีการปรับปรุงระบบวินัยและการพิทักษ์ระบบคุณธรรม นอกจากนี้ผลกระทบที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ซึ่งถือเป็นหัวใจของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 นี้คือเรื่องสมรรถนะคุณภาพ และศักยภาพของตัวข้าราชการ โดยทำให้ข้าราชการต้องมีการพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นมืออาชีพของแต่ละคนมากยิ่งขึ้น หนังสือ ถาม-ตอบ สาระสำคัญ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.)

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 เป็นกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับแรกที่ได้วางหลักการการจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนไว้ ในมาตรา 34 ว่า “การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือนตามกฎหมายนี้ต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” (หนังสือ ถาม-ตอบ สาระสำคัญ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.)

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ครอบคลุมเฉพาะข้าราชการพลเรือนสามัญ และข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ประมาณ 400,000 คน ในส่วนราชการ 19 กระทรวง ในจำนวนนี้จะไม่ครอบคลุมถึงข้าราชการครู ทหาร ตำรวจ อัยการ รวมทั้งข้าราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในส่วนราชการ ในช่วงแรกของการศึกษาเพื่อออกแบบระบบใหม่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จัดส่งแบบสอบถามให้ข้าราชการทุกกระทรวง กรม เพื่อสำรวจรายละเอียดงานของตำแหน่งต่างๆ ในวงกว้าง และในช่วงปี พ.ศ. 2547 – 2550 ได้มีการประชุมหารือร่วมกับผู้ปฏิบัติงานที่เป็นตัวแทนวิชาชีพและสายงานต่างๆ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และผู้บริหาร โดยมีการจัดประชุมชี้แจงและรับฟังความคิดเห็นจากข้าราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนั้นยังได้ทดสอบระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ โดยได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและรับทราบปัญหาตลอดระยะเวลา 4-5 ปี ได้

นำมาปรับปรุงรายละเอียดในตัวระบบเรื่อยมา รวมทั้งในการพิจารณาในขั้นกรรมาธิการก็นับว่าเป็นกฎหมายที่มีการประชุมพิจารณามากที่สุด โดยให้มีข้าราชการมาช่วยกันกลั่นกรองมากที่สุด ซึ่งระบบและกลไกการบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ในกฎหมายฉบับนี้จะสนับสนุนส่งเสริมและผลักดันให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีอาชีพสร้างและรักษาคนที่มีคุณภาพไว้ในงานที่เหมาะสมกับทักษะความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะ เมื่อราชการได้คนดีคนเก่งมาทำงานบริการประชาชน ก็จะทำให้ยกระดับการทำงาน เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น (หนังสือ ถาม-ตอบ สาระสำคัญ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.)

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ยังมุ่งที่จะเปลี่ยนมุมมองต่อระบบบริหารข้าราชการ จากเดิมที่เน้นพัฒนาข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยยึดกระบวนการทำงานและประสิทธิภาพเฉพาะส่วนเปลี่ยนเป็นเน้นให้ข้าราชการเป็นผู้รอบ รู้ลึก และเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เน้นความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าโดยมีตัวแปรที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนคือ การปรับระบบจำแนกตำแหน่ง การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนให้ระบบราชการมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมตามลักษณะงาน ผลงาน และความรู้ความสามารถ(จดหมายข่าว สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ฉบับเดือน กรกฎาคม 2550) ให้จะสอดคล้องกับตลาดแรงงานและสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันมากกว่า จะทำให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถสนใจเข้าสู่ระบบราชการเพิ่มมากขึ้น และยังสามารถช่วยแก้ปัญหาระบบจำแนกตำแหน่งแบบซีที่มีความซับซ้อน และบั่นทอนจิตใจของข้าราชการ ทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยงานราชการขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็มีระดับซีเท่ากัน เงินเดือนเท่ากัน แต่ภาระงานมีความต่างกัน ข้าราชการจึงไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และก็มีมักจะลาออกไปทำงานกับบริษัทเอกชน แต่ระบบใหม่นี้จะเพิ่มขีดความสามารถของราชการในการแข่งขันกับภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น(แหล่งที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน www.ocsc.go.th)

เหตุผลในการปรับปรุง พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

1. เพื่อกำหนดบทบาทภารกิจของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

2. เพื่อปรับเปลี่ยนสาระของ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ให้มีความเหมาะสมกับการบริหารราชการยิ่งขึ้น เนื่องจาก พ.ร.บ. ฉบับดังกล่าวได้บังคับใช้มาแล้วเป็นเวลานาน บทบัญญัติบางประการจึงไม่สอดคล้องกับการพัฒนาด้านการบริหารราชการที่เปลี่ยนแปลงไป

3. เพื่อกำหนดภารกิจของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ให้เหมาะสม และให้การบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการสอดคล้องกับแนวทางการบริหารราชการแนวใหม่อย่างแท้จริง (จดหมายข่าวสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ฉบับเดือน กรกฎาคม 2550)

แนวคิดในการปรับปรุง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551

1. หลักคุณธรรม โดยเน้นที่ความสามารถ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้โอกาสทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
2. หลักความรู้ความสามารถที่จำเป็นและเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
3. หลักผลงาน มีการให้คุณให้โทษโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ
4. หลักการกระจายอำนาจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ส่วนราชการในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ
5. หลักความสมดุลระหว่างคุณภาพชีวิตและการทำงาน

หลักการพื้นฐาน 3 ประการที่ใช้ปรับปรุง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551

1. เพื่อให้การบริหารงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการมี “ข้าราชการคุณภาพ” เป็นกลไกสำคัญ ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่มีการกำหนดไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจนว่า ระบบข้าราชการมีไว้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า มีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี (มาตรา 34)

2. เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของการบริหารโดยระบบคุณธรรม ซึ่งระบุว่าราชการต้องปฏิบัติต่อข้าราชการด้วยระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความเสมอภาคความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติปราศจากอคติ และมีความเป็นกลางทางการเมือง (มาตรา 42)

3. เพื่อกำหนดให้มีจรรยาข้าราชการ เป็นหลักปฏิบัติสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญในการปฏิบัติงาน (มาตรา 76) ซึ่งได้แก่

- 1) การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- 2) ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ
- 3) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- 4) การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- 5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

เนื้อหาสาระหลักที่มีในการปรับปรุง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 คือ การปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ซึ่งมี 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. กลไกระบบบริหารทรัพยากรบุคคล
2. กลไกระบบพิทักษ์คุณธรรม โดยมีสาระสำคัญ ได้แก่
 - ปรับปรุงระบบตำแหน่งและประเภทตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนสามัญให้เหมาะสมกับลักษณะงานเพื่อจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (ลักษณะ 4 หมวด 2)
 - กรณีที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อราชการ สำหรับตำแหน่งบางประเภทและบางระดับอาจให้ข้าราชการรับราชการต่อได้หลังอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน 5 ปี (มาตรา 106)
 - กระจายอำนาจการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ส่วนราชการเจ้าสังกัดดำเนินการมากขึ้น (มาตรา 46)
 - ปรับปรุงระบบวินัย อุทธรณ์ และร้องทุกข์ ให้มีความเข้มแข็ง (หมวด 6)
 - มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) (มาตรา 24)

กลไกระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในภาครัฐ

มีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคลใน 7 ด้าน ได้แก่

1. ระบบการกำหนดตำแหน่ง
2. วิธีการกำหนดตำแหน่ง
3. โครงสร้างชั้นงานและประเภทตำแหน่งใหม่
4. การบริหารโดยยึดหลักความรู้ความสามารถ

5. ระบบค่าตอบแทน
6. การบรรจุแต่งตั้ง
7. การเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจ

ระบบจำแนกตำแหน่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 นี้ ได้ยกเลิกระบบมาตรฐานกลาง หรือ Common Level หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “ซี” ที่ใช้กันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 ด้วยเหตุผลที่ว่า มาตรฐานกลางเพียงมาตรฐานเดียวไม่สามารถบริหารกำลังคนที่มีความแตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบจำแนกตำแหน่งใหม่จึงได้แยกประเภทของตำแหน่งเป็น 4 ประเภท เพื่อช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และมาตรา 46 ได้บัญญัติให้จัดระบบโครงสร้างตำแหน่งข้าราชการใหม่ โดยจำแนกตำแหน่งออกเป็น 4 ประเภทตามลักษณะงานที่อยู่ในราชการ คือ ตำแหน่งประเภทบริหาร ประเภทอำนวยการ ประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป โดยแต่ละประเภทตำแหน่ง ประกอบด้วย กลุ่มสายงาน ที่มีลักษณะงานสอดคล้องกับความหมายของประเภทตำแหน่งนั้นๆ นอกจากนั้นยังได้กำหนดจำนวนระดับตำแหน่งให้น้อยลง ซึ่งทำให้ช่วงเงินเดือนในแต่ละระดับกว้างขึ้น

การยกเลิกระบบ “ซี” จะช่วยแก้ปัญหาการยึดติดกับ “ซี” ของข้าราชการ ส่วนข้าราชการจะบริหารตามตำแหน่งได้อย่างแท้จริง โดยไม่จำเป็นต้องยึดติดกับตัวเลข เช่น ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการกอง รองอธิบดี ซึ่งความก้าวหน้าของข้าราชการจะไม่ถูกกำหนดด้วยตัวเลขหรือ “ซี” แต่จะขึ้นอยู่กับผลงานและสมรรถนะที่สามารถแสดงออกมาให้ปรากฏได้อย่างแท้จริง โดยข้าราชการไม่จำเป็นต้องขอปรับ “ซี” กันบ่อยครั้ง เพราะช่วงเงินเดือนกว้างขึ้นกว่าเดิมตามค่าของงาน นอกจากนั้นยังสามารถกำหนดอัตราเงินเดือนของตำแหน่งแต่ละประเภท และแต่ละระดับให้ต่างกันได้ตามค่าของงานและอัตราตลาดได้อย่างคล่องตัวอีกด้วย(หนังสือ ถาม-ตอบ สาระสำคัญ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 สำนักงาน ก.พ.)

ระบบการกำหนดตำแหน่ง (มาตรา 44, 45)

การจัดโครงสร้างใหม่มีการจัดประเภทตำแหน่งให้สอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบันซึ่งเดิมมีการกำหนดประเภทตำแหน่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) ตำแหน่งประเภทบริหารระดับกลางและระดับสูง

2) ตำแหน่งประเภทวิชาการและวิชาชีพเฉพาะ

3) ตำแหน่งประเภททั่วไป

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 นี้จะยกเลิก “ซี” หรือ Common Level และจัดทำมาตรฐานกำหนดระดับตำแหน่งแยกตามลักษณะของประเภทตำแหน่ง ซึ่งมีการกำหนดประเภทตำแหน่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) ตำแหน่งประเภทบริหาร หมายถึง ตำแหน่งในฐานะผู้บริหารของส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และในต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ 4 สายงานต่อไปนี้ ตำแหน่งในสายงานนักบริหาร ตำแหน่งในสายงานนักการทูต ตำแหน่งในสายงานนักปกครอง และตำแหน่งในสายงานตรวจราชการ (ระดับกระทรวง) มี 2 ระดับ คือ

- ระดับสูง ได้แก่ ตำแหน่งปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง อธิบดี ผู้ว่าราชการจังหวัด เอกอัครราชทูต ผู้ตรวจราชการระดับกระทรวง หรือเทียบเท่า

- ระดับต้น ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ (กรม) ซึ่งครอบคลุมตำแหน่งรองอธิบดี รองผู้ว่าราชการจังหวัด อัครราชทูต หรือเทียบเท่า

2) ตำแหน่งประเภทอำนวยการ หมายถึง ตำแหน่งในฐานะหัวหน้าส่วนราชการที่ต่ำกว่าระดับกรม ที่ปรากฏในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ มี 2 ระดับคือ

- ระดับต้น ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีการจัดการซึ่งเป็นงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยุ่งยาก และคุณภาพของงานสูงมาก โดยเป็นตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่รองจากหัวหน้าส่วนราชการ อาทิ ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการศูนย์ หรือเทียบเท่า เป็นต้น

- ระดับสูง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานที่มีการจัดการซึ่งเป็นงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยุ่งยาก และคุณภาพของงานสูงมากเป็นพิเศษ โดยเป็นตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่รองจากหัวหน้าส่วนราชการ อาทิ ผู้อำนวยการสำนัก กงสุล หรือเทียบเท่า เป็นต้น

3) ตำแหน่งประเภทวิชาการ หมายถึง ตำแหน่งที่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา มี 5 ระดับคือ

- ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ตำแหน่งแรกบรรจุ
- ระดับชำนาญการ ได้แก่ ตำแหน่งที่ต้องอาศัยประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานด้านวิชาการที่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ หรือตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานด้านวิชาการ
- ระดับชำนาญการพิเศษ ได้แก่ ตำแหน่งที่ต้องใช้ความชำนาญในงานสูงมาก สามารถปฏิบัติงานวิชาการที่ต้องอาศัยความรู้ ชำนาญงาน ในงานที่ยุ่งยากซับซ้อน หรือเป็นหัวหน้าหน่วยงานด้านวิชาการหรือหัวหน้าหน่วยงานปฏิบัติการทั้งวิชาการขนาดใหญ่
- ระดับเชี่ยวชาญ ได้แก่ ตำแหน่งที่ใช้ความเชี่ยวชาญในงานสูงมาก หรือ ตำแหน่งที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญด้านวิชาการระดับกรม
- ระดับทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ตำแหน่งที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญในงานสูงมากเป็นพิเศษ ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในงานด้านนั้น หรือให้คำปรึกษาระดับกระทรวงโดยเน้นตำแหน่งที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญด้านวิชาการระดับกระทรวง

4) ตำแหน่งประเภททั่วไป หมายถึง ตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติที่ต้องใช้ทักษะฝีมือหรือเทคนิคเฉพาะด้าน งานปฏิบัติการและงานสนับสนุน ซึ่งจำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. มี 4 ระดับคือ

- ระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ ตำแหน่งแรกบรรจุ
- ระดับชำนาญงาน ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานระดับต้น หรือตำแหน่งที่ใช้ทักษะความสามารถเฉพาะที่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ ตำแหน่งเทคนิคเฉพาะด้านที่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ หรือตำแหน่งปฏิบัติการในสายงานหลักที่ต้องมีประสบการณ์ หรือตำแหน่งบริการสนับสนุนที่ต้องมีประสบการณ์
- ระดับอาวุโส ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานขนาดใหญ่ หรือตำแหน่งที่ใช้ทักษะความสามารถเฉพาะในระดับสูงมาก หรือตำแหน่งที่ใช้เทคนิคเฉพาะด้านสูงมาก

- ระดับทักษะพิเศษ ได้แก่ ตำแหน่งสำหรับสายงานที่ใช้ทักษะความสามารถเฉพาะสูงมากเป็นพิเศษ (หนังสือ ถาม-ตอบ สาระสำคัญ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.)

**โครงสร้างชั้นงานและประเภทตำแหน่งใหม่ (มาตรา 44, 45)
เปรียบเทียบโครงสร้างชั้นงานและประเภทตำแหน่ง**



- จำแนกกลุ่มตำแหน่งเป็น 4 ประเภท อีศระจากกัน
- แต่ละกลุ่มมี 2-5 ระดับ แตกต่างกันตามค่างาน และโครงสร้างการทำงานในองค์กร
- มีบัญชีเงินเดือนพื้นฐานแยกแต่ละกลุ่ม
- กำหนดชื่อเรียกระดับตำแหน่งตามตัวเลข
- จำนวนเป็น 11 ระดับสำหรับทุกตำแหน่ง
- มีบัญชีเงินเดือนเดียว

ระบบค่าตอบแทน (มาตรา 49)

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มีการเปลี่ยนโครงสร้างของบัญชีเงินเดือนข้าราชการพลเรือนจากเดิมที่ใช้โครงสร้างบัญชีเงินเดือนแบบขั้นเงินเดือนเป็นโครงสร้าง

บัญชีเงินเดือนแบบช่วงเงินเดือน คือ โครงสร้างบัญชีเงินเดือนที่กำหนดเพียงอัตราเงินเดือนขั้นต่ำและอัตราเงินเดือนขั้นสูง โดยไม่แสดงให้เห็นอัตราเงินเดือนเป็นขั้นๆ

เหตุผลที่ปรับใช้โครงสร้างบัญชีเงินเดือนแบบช่วง คือ ความคล่องตัวทางการบริหาร ทำให้การขึ้นเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานที่มีความคล่องตัวมากกว่าเดิม ข้าราชการจะได้รับเงินเดือนขึ้นเป็นร้อยละที่เปลี่ยนแปลงค่าร้อยละได้อย่างคล่องตัวตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและตามผลงาน ซึ่งแตกต่างจากโครงสร้างบัญชีเงินเดือนแบบขั้นเงินเดือนที่ถูกกำหนดตายตัวไว้ขั้นละ 4 % ผู้มีผลงานสูงสุด 2 ขั้น หรือ 8% และข้าราชการส่วนใหญ่จะได้รับเงินเดือนหนึ่งขั้นครึ่ง หรือ 6 % แต่ภายใต้ระบบโครงสร้างบัญชีเงินเดือนแบบช่วง ผู้บริหารอาจพิจารณาขึ้นเงินเดือนผู้มีผลงานดีเด่นให้แตกต่างจากคนส่วนใหญ่ได้มากกว่า และสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้ดีกว่า

ความแตกต่างของระบบการเลื่อนเงินเดือน

ระบบปัจจุบัน		ระบบใหม่	
ดีเด่น (15%)	2 ขั้น (ร้อยละ 8)	ดีเด่น	ร้อยละ 8-12
ยอมรับได้	1.5 ขั้น (ร้อยละ 6)	ดีมาก	ร้อยละ 6-7.99
	1 ขั้น (ร้อยละ 4)	ดี	ร้อยละ 4-5.99
		พอใช้	ร้อยละ 2-3.99
ต้องปรับปรุง	ไม่ได้เลื่อน	ต้องปรับปรุง	ไม่ได้เลื่อน

โครงสร้างบัญชีเงินเดือนแบบช่วงเงินเดือนยังสามารถช่วยบรรเทาปัญหาเงินเดือนตันได้ เนื่องจากโครงสร้างบัญชีเงินเดือนแบบขั้นเงินเดือนมีข้อจำกัดเพราะกำหนดอัตราเงินเดือนของแต่ละขั้นไว้ตายตัว หากมีการปรับโครงสร้างบัญชีเงินเดือนตามค่าครองชีพร้อยละ 3 ก็จะต้องปรับทุกขั้นเท่าๆกัน จึงต้องใช้งบประมาณจำนวนมากจนทำให้ไม่สามารถปรับเงินเดือนตามค่าครองชีพได้ แต่ภายใต้โครงสร้างบัญชีเงินเดือนแบบช่วงเงินเดือน รัฐบาลอาจเลือกปรับโครงสร้างเพิ่มร้อยละ 10 แต่ใช้ปรับเงินเดือนตามค่าครองชีพร้อยละ 3 ก่อนได้ การจัดทำโครงสร้างเงินเดือนตามพระราชบัญญัติใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับโครงสร้างบัญชีเงินเดือนให้สอดคล้องกับระบบจำแนกตำแหน่งใหม่ และไม่เป็นการเพิ่มภาระงบประมาณ การกำหนดอัตราเงินเดือนจึงภายใต้กรอบบัญชีเงินเดือนปัจจุบันคือ อัตราสูงสุดเท่าอัตราเงินเดือนระดับ 11 ปัจจุบัน และจะเน้นการตอบแทนตามระดับสมรรถนะควบคู่กับผลงานของบุคคล ส่วนข้าราชการที่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษสำหรับตำแหน่งจะยังคงได้รับ

สิทธิประโยชน์เงินตอบแทนพิเศษเหมือนเดิม(หนังสือ ถาม-ตอบ สาระสำคัญ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.)

สรุป คือ โครงสร้างเงินเดือนปัจจุบันเป็นโครงสร้างบัญชีอัตราเงินเดือนแบบขั้น คือ กำหนดให้มีขั้นเงินเดือนตายตัว โครงสร้างเงินเดือนใหม่จะเป็นแบบช่วง คือ กำหนดเฉพาะอัตราเงินเดือนสูงสุด และอัตราเงินเดือนต่ำสุด โครงสร้างเงินเดือนแบบช่วงมีข้อดีกว่าโครงสร้างเงินเดือนแบบขั้น ดังนี้

1. ส่วนราชการมีความคล่องตัวในการบริหารเงินเดือนตามผลงานได้มากขึ้น และการขึ้นเงินเดือนจะเป็นร้อยละของเงินเดือนแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือนแบบเดิม
2. โครงสร้างเงินเดือนแบบช่วงจะมีความยืดหยุ่นในการจ่ายค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับอัตราตลาดได้มากกว่า โครงสร้างเงินเดือนแบบขั้น

การบรรจุแต่งตั้ง (มาตรา 55)

เปิดโอกาสให้มีการสรรหาแบบเปิด จากเดิมที่เคยเน้นบรรจุแต่งตั้งภายในส่วนราชการ เปลี่ยนเป็นการเปิดให้สามารถบรรจุแต่งตั้งข้าราชการได้ทั้งจากภายในและภายนอกส่วนราชการ ในบางกรณีก็อาจรวมถึงจากภายนอกภาคราชการด้วย

การเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจ (หมวด 4)

มุ่งเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจข้าราชการด้วยกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายการบริหารราชการ โดยเน้นดำเนินการตามหลักการจัดระเบียบข้าราชการพลเรือน ส่งเสริมผู้มีความสามารถ ความอุทิศตน รักษาจรรยา รวมทั้งพัฒนาให้ข้าราชการมีจรรยาบรรณข้าราชการ เพื่อดูแลคนดีและเก่งไว้ในราชการ

กลไกการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (มาตรา 8)

ใน พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนฉบับนี้มีการเสริมสร้างความเข้มแข็งของการพิทักษ์ระบบคุณธรรมในระบบราชการปรับปรุงระบบจรรยาบรรณ วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์ เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบวินัย โดยมีสิ่งที่กำหนดใหม่ คือ

- ให้มีคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) (มาตรา 24) ควบคู่ไปกับคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อจะทำหน้าที่ดูแลและพิทักษ์ระบบคุณธรรมโดยคำนึงถึงหลักความรู้ ความสามารถ ความเสมอภาคในโอกาส ความมั่นคงในการดำรงสถานภาพและความ เป็นกลางทางการเมือง

ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารภายในให้มากขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องการยกเลิก ระบบซี เป็นต้น เพื่อให้ทุกระดับทั้งผู้ปฏิบัติและผู้บริหารรับทราบข้อมูลที่สุดอดคล้องตรงกัน จะทำให้องค์กรมีการขับเคลื่อนไปในทางเดียวกัน และรับทราบปัญหาพร้อมกัน ซึ่งนับว่าเป็นวัฒนธรรมที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญ

อรุณ รักรธรรม (2525) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นสื่อ นำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกัน บุคคลต่อกัน หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

สมยศ นาวิการ และ ผุสดี รุมาคม (2520) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลและกลุ่ม เพื่อให้ให้มีการปฏิบัติตามแบบของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประสานงานและการปฏิบัติหน้าที่ทางบริหารทุกอย่าง

การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน ภายในองค์กรประกอบด้วยกันหลายส่วนถึงแม้ว่าภายในองค์กรเองมีการแบ่งย่อยแบ่งสาขาอย่างหลากหลาย การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นเหมือนกาวที่ยึดติดองค์กรให้คงอยู่ได้ ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบคนไทย มักยึดติดอยู่กับค่านิยมในระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านการสั่งการในแนวตั้ง ทำให้ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารที่ดีควรใช้การสื่อสารสองทางกับบุคลากรภายในองค์กร (Two –Way Communication)

ในการสื่อสารภายในองค์กรนั้น มีระดับการสื่อสารอยู่หลายระดับด้วยกันไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา การชี้แจง การชี้แจงด้านเอกสาร วารสาร หรือระบบ Internet และ E-mail ภายในองค์กร การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ผู้บริหารควรเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย มิใช่การสื่อสารระดับผู้บริหารเท่านั้น ต้องทำให้ทุกระดับทั้งฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายบริหารรับทราบข้อมูลที่สอดคล้องกันจึงจะสร้างภาพลักษณ์หรือรับรู้ปัญหาขององค์กรได้ทั้งหมด ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ควรให้ความสำคัญ

ดังนั้นหากมองถึงการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการที่ประกาศให้มีการยกเลิกระบบซีทีเกิดขึ้นนี้ จำเป็นต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารภายในของแต่ละองค์กร แต่ละหน่วยงานราชการ เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากภายในแต่ละองค์กรประกอบด้วยหลายส่วน หลายแผนก การมีวัฒนธรรมที่ดี จะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร ส่วนปัญหาที่พบของข้าราชการไทยคือ มักจะยึดติดกับระดับของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา สายการบังคับบัญชา สังการแบบบนลงล่าง ทำให้ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารที่ดีควรเน้นการใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทาง (Two way Communication)

นอกจากนี้การสื่อสารภายในองค์กรนั้น มีระดับการสื่อสารอยู่หลายระดับด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา การชี้แจง การชี้แจงด้านเอกสาร วารสาร หรือระบบ Internet Intranet E-mail ภายในองค์กร และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้บริหารควรเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การสื่อสารคือเครื่องสร้างความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรม ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนั้นๆ เป็นศูนย์รวมให้องค์กรนั้นๆ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้จะต้องเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี

จะเห็นได้ว่า ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการไทยคนหนึ่ง ที่ทำงานอยู่ที่กรมประชาสัมพันธ์ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเป็นหนึ่งในข้าราชการไทยอีกนับแสนคนที่ต้องเปลี่ยนระบบการบริหารราชการจากการที่มีระดับซีเป็นตัวกำหนด อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการทำงานต่างๆ เป็นระบบจำแนกตำแหน่ง โดยยกเลิกระบบซีเป็นการถาวร

กรมประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานราชการ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีภารกิจหน้าที่ในการเป็นหน่วยงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐ เป็นสื่อกลางสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ด้วยการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงานตลอดจนผลงานของรัฐ และของส่วนราชการต่างๆ ให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจอย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ และสนับสนุนการดำเนินการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศโดยรวม และยังทำหน้าที่ โน้มน้าว ชักจูง ประชาชน เพื่อก่อให้เกิด ความร่วมมือ แก่รัฐบาล และ หน่วยงานราชการ ต่าง ๆ ตาม แนวทาง ที่ถูกที่ควร ในระบอบประชาธิปไตย โดยมี พระมหากษัตริย์ เป็นประมุข และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งทัศนคติที่ดีให้กับประชาชน และภาคส่วนต่างๆ ของสังคม ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งที่ต้องตอบสนองนโยบายของรัฐ

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 โดยมีเรื่องสำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารราชการ ด้วยการยกเลิกระบบซี แล้วใช้ระบบจำแนกตำแหน่ง นั้น กรมประชาสัมพันธ์ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ของรัฐ ได้มีการตื่นตัวในเรื่องดังกล่าว โดยกรมประชาสัมพันธ์ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการบุคลากร คือ กองการเจ้าหน้าที่ (กกจ.) ที่มีหน้าที่ วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโครงสร้างและระบบงานการปรับปรุงส่วนราชการ จัดทำมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง การจัดทำกลุ่มสายงาน และมาตรฐานงาน สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย และดำเนินการคัดเลือกเพื่อเลื่อนระดับของข้าราชการ

กองการเจ้าหน้าที่ จึงถือเป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานภายในกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ทุกคนรับรู้ ถึงการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบ สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ ขั้นตอนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากการยกเลิกระบบซี ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

กองการเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกับ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศสข.) จัดทำหน้าเว็บไซต์ภายในของกรมประชาสัมพันธ์ Intranet (<http://intranet.prd.go.th>) ซึ่งสามารถเข้าได้เฉพาะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์เท่านั้น

ดังนั้น ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 จากเดิมที่ใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 แน่นนอนว่า ต้องทำให้ข้าราชการส่วนใหญ่อยู่อุปการะวิตกกังวลและสับสน ความกังวลของข้าราชการในเรื่องการกระจายอำนาจ โดยเฉพาะข้าราชการระดับล่างที่กังวลว่า การที่อำนาจส่วนใหญ่ไปตกอยู่ที่ผู้บริหารมาก ๆ จะทำให้เกิดปัญหาตามมาหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีเรื่องสิทธิประโยชน์ของข้าราชการท่ามกลางข่าวลือต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งลักษณะของข่าวลือนั้นอาจมีที่มาของข้อมูลในหลายประเภท ประกอบด้วย เรื่องซุบซิบนินทา, ข่าวปล่อย, ข่าวลือ, การรายงานข่าวที่เป็นเรื่องร้าย, การโฆษณาชวนเชื่อ และข่าวกรอง แต่ธรรมชาติของข่าวลือก็คือเรื่องที่อธิบายแล้ว แต่ยังไม่ชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ข่าวลือส่วนใหญ่มักจะเป็นการเล่าสู่กันในช่วงกลุ่มประชากรที่มีอายุเดียวกัน หรือในหมู่เพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงควรมองว่าอย่างน้อยที่สุดผู้ที่ให้ข่าวลือน่าจะมีความสนิทสนม และมีความไว้วางใจที่จะสามารถเปิดเผยให้กันและกันฟังได้ แต่หากเป็นข่าวลือในแง่ร้ายที่ออกมาเป็นประจำหรือทำบ่อยๆ ครั้นก็อาจจะสร้างความเสียหายแก่ผู้รับข่าวลือได้

อีกประการหนึ่งด้วยบทบาทหน้าที่ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในฐานะผู้รับสาร และในฐานะผู้ส่งสาร เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชน รวมทั้งข้าราชการหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ต้องรับสารข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องการปฏิรูประบบราชการ หรือการยกเลิกระบบซี จะมีความสนใจ มีการศึกษาการเปิดรับ และแสวงหาข่าวสาร เกี่ยวกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 โดยเฉพาะเรื่อง “การยกเลิกระบบซี” และมีการยอมรับระบบใหม่นี้มาน้อยเพียงใด ประกอบกับมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องนี้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นปริมาณข่าวสาร ระดับความถี่ในการเผยแพร่ ตลอดจนความชัดเจนในเนื้อหาข่าวสารว่ามีความถูกต้องละเอียดมากน้อยเพียงใด เพราะเรื่องการยกเลิกระบบซีนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงาน ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ รวมไปถึงสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานต่างๆ ในการเตรียมพร้อม และมีแนวทางในการวางแผนให้บุคลากรหรือพนักงานได้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น หากบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอแล้ว ย่อมส่งผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงให้ ให้สำเร็จลุล่วง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน

ปัญหานำการวิจัย

1. ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ มีพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีอย่างไร
2. ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์เพียงใด
3. พฤติกรรมการรับข่าวสารกับความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

สมมติฐาน

1. พฤติกรรมการรับข่าวสารของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี
2. ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน
3. ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการรับข่าวสาร การแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์

พฤติกรรมกรรรับข่าวสาร หมายถึง ปริมาณ และความถี่ในการเปิดรับข่าวสาร และแสวงหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง ปริมาณความถี่ และความบ่อยครั้งในการได้รับข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี จากสื่อแขนงต่างๆ ได้แก่

- สื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และอินเทอร์เน็ต
- สื่อบุคคล ได้แก่ เพื่อน ครอบครัว ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา
- สื่อกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การประชุม การสัมมนา เป็นต้น

การแสวงหาข่าวสาร หมายถึง ปริมาณความถี่และความบ่อยครั้งในการค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีเพิ่มเติม จากสื่อแขนงต่างๆ

- สื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และอินเทอร์เน็ต
- สื่อบุคคล ได้แก่ เพื่อน ครอบครัว ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา
- สื่อกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การประชุม การสัมมนา เป็นต้น

ความพึงพอใจในข่าวสาร หมายถึง ระดับ ความพอใจ จากการปริมาณข่าวสารที่ได้รับหรือแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ระบบซี หมายถึง การกำหนดตำแหน่งหรือระดับ ของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ตั้งแต่ซี 1 จนถึงซี 11 การจัดโครงสร้างองค์กรและระบบงานบริหารภาครัฐที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเรียกว่า “ระบบซี (C : Common Level) หรือระบบตำแหน่ง (พีซี) (PC : Position Classification) ซึ่งเป็นการกำหนดตำแหน่งข้าราชการทั้งหมดว่า จะมีตำแหน่งหน้าที่อย่างไร และใครที่ตำแหน่งสูงกว่าจะได้รับเงินเดือนมากกว่า เช่น ซี 11 จะมีเงินเดือนสูงกว่า ซี 1 ซึ่งในระบบตำแหน่งนั้น จะมีซีตั้งแต่ซี 1 จนถึงซี 11 (ตำแหน่งปลัดกระทรวง) (www.ocsc.go.th)

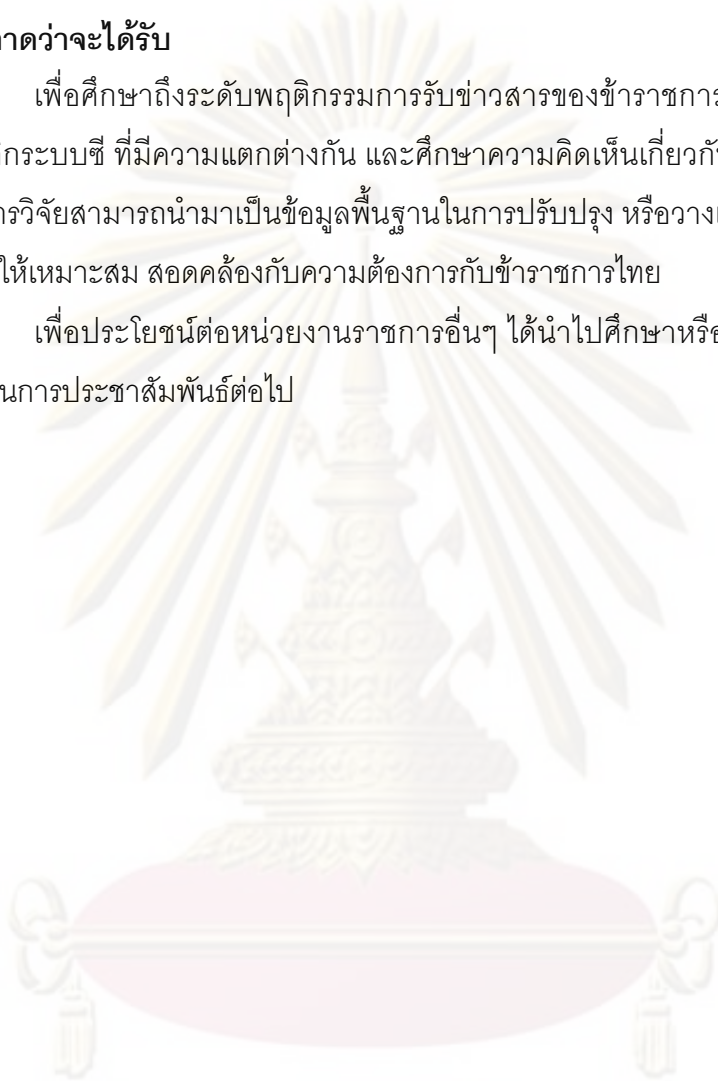
ข้าราชการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ในกระทรวง ทบวง กรม รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บริการประชาชน โดยไม่หวังผลตอบแทน นอกจากเงินเดือนที่รัฐจ่ายเป็นค่าตอบแทนและสวัสดิการที่รัฐจัดให้ เพื่อการดำรงชีพตามสมควรแก่ฐานะ

ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน และได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณ หรือเงินรายได้ จากกรมประชาสัมพันธ์

ลักษณะทางประชากร หมายถึง เพศ อายุ ระดับชั้น ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
หน่วยงานที่สังกัดหรือปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง/ ส่วนภูมิภาค)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับพฤติกรรมการรับข่าวสารของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ในเรื่องการยกเลิกระบบซี ที่มีความแตกต่างกัน และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารราชการ ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง หรือวางแผนการประชาสัมพันธ์ และการใช้สื่อให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการกับข้าราชการไทย
2. เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการอื่นๆ ได้นำไปศึกษาหรือใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของสื่อประชาสัมพันธ
3. แนวคิดและทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารนอกรวม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
6. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญต่อมนุษย์ เราเราใช้ข่าวสารเป็นเครื่องมือในการสนทนาในชีวิตประจำวันเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมปัจจุบันเป็นสังคมข่าวสาร(The Information Society) และเรากำลังอยู่ในยุคข่าวสาร(The Information Age) (ปรมะ สตะเวทิน 2539 :3) ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นในการตัดสินใจอย่างยิ่งหากมนุษย์ไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารมีมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมนุษย์ไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อจะได้มีความรู้ ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้จำเป็นต้อง อาศัยการสื่อสาร (เสถียร เขยประทับ, 2542 : 19)

เชอริ (Cherry, 1978 : 30) กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นการกระทำร่วมกัน (An Act of Sharing) นั่นเอง การกระทำร่วมกันนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจ ร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและกระทำกิจกรรมที่ประสานสอดคล้องกัน

ชาร์ลส์ เค อัทคิน (Charles K. Atkin, 1973 : 208) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมาก ยังมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่ทันสมัยทันเหตุการณ์กว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

ไรเลย์ และ ฟลาวเวอร์แมน (Riley and Flowerman) มีความเห็นว่าแรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกภายในสังคม จะช่วยกำหนดความสนใจ ในการเปิดรับข่าวสาร จากสื่อต่างๆ มอร์ตัน, ไรท์ และ แวปเปิลส์ (Merton, Wright and Waples) เห็นว่าผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้น ย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพในสังคมของผู้รับและเหตุผลในการรับข่าวสาร (อ้างใน จูติมา เพชรรัตน์, 2541 : 23)

แซมมวล เบคเกอร์ (Samuel L. Backer, 1971 : 79-82) ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารดังนี้

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเมื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่น ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเรื่องทั่วไป

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ เช่น เปิดดูโทรทัศน์เฉพาะรายการที่สนใจหรือมีผู้แนะนำมา หรือขณะอ่านหนังสือพิมพ์หรือดูโทรทัศน์ หากมีข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับ ตนเอง ก็จะทำให้ความสนใจ อ่านหรือดูเป็นพิเศษ

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร คือ ผลของการสื่อสารซึ่งเกิดภายหลังจากการสื่อสารทุกครั้ง ซึ่งมักเกิดผลในเรื่องต่างๆ อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร

ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆของบุคคล บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่เข้ามาสู่ตน แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน

บุคคลแต่ละคนมีขั้นตอนและกระบวนการในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป โดย โจเซฟ ที่ แคลปเปอร์ (Klapper, J.T., 1960: 19-25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกรับหรือเลือกใช้เลือกสนใจ (Selective Exposure)

เป็นการเลือกช่องทางการสื่อสารของมนุษย์ ทักษะความชำนาญในการรับรู้และเข้าใจสารของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน บางคนถนัดที่จะเขียนมากกว่าพูด หรือบางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดในการเลือกเปิดรับหรือใช้สื่อของมนุษย์

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)

ในเวลาหนึ่งๆสมองของคนเราจะถูกกระตุ้นจากข่าวสารต่างๆมากมาย ทั้งความคิดของตนเองและสิ่งกระตุ้นจากภายนอก สมองจะต้องคัดเลือกข่าวสารที่มากกระตุ้นอยู่ตลอดเวลาว่าข่าวสารใดที่ควรรับรู้และข่าวสารใดที่ไม่ควรรับรู้ ดังนั้นผู้รับสารจึงมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักจะเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติที่มีอยู่เดิม และหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจของตน เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่า Cognitive Dissonance ฉะนั้นการจะลด หรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ก็ต้องแสวงหาข่าวสารหรือเลือกสรรเฉพาะข่าวที่สอดคล้องกับความคิดของตน

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and interpretation)

หลังจากการเลือกเปิดรับข่าวสารแล้วผู้รับสารจะเลือกรับรู้และตีความข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความต้องการ ความหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น ฉะนั้นในบางครั้งผู้รับสารอาจจะบิดเบือนข่าวสารเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเองด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention)

เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำเฉพาะข่าวสารที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเอง โดยจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ หรือเรื่องขัดแย้ง เรื่องที่ขัดกับความเห็นของ

ตนเองได้ง่าย ดังนั้นการเลือกจดจำเนื้อหาของข่าวสารที่ได้รับจึงเท่ากับเป็นการช่วยเสริมให้ทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารมั่นคงยิ่งขึ้น เปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น

จากที่กล่าวมาในเรื่องกระบวนการเลือกสรรของมนุษย์ (Selective Process) สามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



นอกจากนั้น วิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilbur Schramm: 1973) ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการเลือกรับข่าวสารของผู้รับสาร ดังนี้

1. ประสบการณ์ ผู้รับสารแต่ละคนต่างมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุ และสิ่งของที่ไม่เหมือนกัน ผู้รับสารจึงแสวงหาข่าวสารแตกต่างกัน
2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์ของตนอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันทำให้มีความสนใจแตกต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม ทำให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันในการเลือกรับสื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาจะมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้กว้างขวางขึ้น
5. ความสามารถในการรับข่าวสาร ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจ ทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน บุคคลที่มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง ประสาทสัมผัสทุกอย่างทำงานได้ปกติ ย่อมอยู่ในสภาพที่จะรับข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่บกพร่องทางร่างกายและประสาทสัมผัส ซึ่งบุคคลที่มีสุขภาพกายดีก็จะมีสุขภาพจิตดีตามไปด้วย
6. บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้ำหนักใจและพฤติกรรมของผู้รับข่าวสาร

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารจะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของข่าวสารหรืออาจเป็นอุปสรรคของความเข้าใจความหมายของข่าวสารนั้นๆ หากผู้รับสารมีอารมณ์ปกติ มีความพร้อม และสมาธิต่อข่าวนั้น ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะมีมากกว่าผู้รับสารที่ไม่มีอารมณ์กับข่าวนั้น

8. ทักษะคิด เป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือข่าวสารที่ได้ผลเป็นคุณสมบัติหรือท่าทีที่ผู้รับสารแต่ละคนมีอยู่ก่อนที่จะรับข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่ง

ความต้องการข่าวสารมีลักษณะที่แตกต่างกันในช่วงของชีวิตมนุษย์ ข่าวสารที่มนุษย์เลือกนั้นมักจะมีลักษณะที่เอื้อต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ และการประกอบอาชีพ การงาน เมอร์ริล และ โลเวนสไตน์ (Merrill and Ralph L. Lowerstein, 1971 อ้างถึงใน ภริดา โกเชก , 2541) ได้สรุปถึงปัจจัยพื้นฐานที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกรับข่าวสาร 4 ประการด้วยกันคือ

1. ความเหงา เป็นเหตุผลทางจิตวิทยาที่มนุษย์มักจะไม่ชอบอยู่ตามลำพัง เพราะจะเกิดความรู้สึกวิตกกังวล หวาดกลัว และการเมินเฉยจากสังคม บุคคลจึงพยายามจะรวมกลุ่มเพื่อสร้างสรรคและติดต่อกับบุคคลโดยตรง แต่ถ้าไม่มีโอกาสสังสรรค์กับผู้อื่นได้โดยตรง ก็จะหันมาหาสื่อต่างๆ แทน แท้จริงแล้วบางคนชอบที่จะอยู่กับสื่อมวลชนมากกว่าสื่อบุคคลด้วยซ้ำไป เนื่องจากสื่อมวลชนสามารถเป็นเพื่อนคลายเหงาได้ ไม่สร้างความกดดันในการสนทนา หรือทางสังคมแก่ผู้รับสาร

2. ความอยากรู้อยากเห็น มนุษย์ทุกคนอยากรู้อยากเห็น โดยเริ่มจากสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวที่สุดจนไปถึงสิ่งที่อยู่ห่างจากตัวเองมากที่สุดเป็นลำดับ สื่อมวลชนจึงถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร

3. ประโยชน์ใช้สอยของตัวเอง มนุษย์ทุกคนจะแสวงหาและใช้ข่าวสารให้เป็นประโยชน์แก่ตนเองทั้งในแง่ของการเสริมสร้างบารมี การช่วยให้ตนเองเกิดความสะดวกสบายหรือสนุกสนานบันเทิง ซึ่งข่าวสารเหล่านี้สามารถหาได้จากสื่อมวลชนทั้งสิ้น

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อมวลชน ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามอายุ เพศ การศึกษาสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงทัศนคติ ความคาดหวัง ฯลฯ ดังนั้นสื่อมวลชนแต่ละชนิดก็จะมีลักษณะเฉพาะที่ผู้รับสารแต่ละคนแสวงหา และการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน ผู้รับสารจึงหันเข้าหาลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อ ที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

แมคคอมบ์และเบคเกอร์ (McCombs and Becker,1979) ได้กล่าวไว้ว่า คนเราเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน เพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการ คือ

- 1.เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์สิ่งต่างๆรอบตัวจากสื่อมวลชน เพื่อจะได้รู้ทันเหตุการณ์ ทันสมัย และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้
- 2.เพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะ หรือเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัวได้
- 3.เพื่อการพูดคุยสนทนา (Discussion) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพูดคุยกับผู้อื่นได้
- 4.เพื่อความต้องการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้ และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

อาจกล่าวได้ว่า การเปิดรับข่าวสารของมนุษย์นั้น เกิดจากความสนใจในข่าวสารแล้วนำมาเปรียบเทียบกับความรู้สึกของตนเอง หากข่าวสารนั้นสอดคล้องกับทัศนคติเดิมของตน ก็จะไปติดตามหารายละเอียดต่อไป แต่ถ้าข่าวสารนั้นขัดแย้งกับความรู้สึกภายในจิตใจของตน หรือ ขัดแย้งกับทัศนคติ บุคคลก็จะเลิกให้ความสนใจข่าวสารนั้นแล้ว หันไปให้ความสนใจในข่าวสารอื่นแทน สำหรับบุคคลที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข่าวสารนั้น ก็จะมีการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง และพยายามเข้าถึงเพื่อการรับข่าวสาร เมื่อได้รับข่าวสารนั้นมาแล้วจะมีการกระทำเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะคือ ถ้ายอมรับข่าวสารก็จะนำไปประเมิณกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพของบุคคลนั้น แต่ถ้าไม่ยอมรับในข่าวสารที่ได้มา ก็อาจจะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งอื่นเพิ่มเติมจนเมื่อได้รับข่าวสารจากแหล่งอื่นแล้ว ตนเองยอมรับจึงจะนำไปประเมิณกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ และไปสู่การปรับเปลี่ยนจินตภาพ หรือข่าวสารนั้นอาจช่วยเสริมหรือตอกย้ำทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้หนักแน่นยิ่งขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารแสดงให้เห็นว่า ในสภาวะปัจจุบันที่สังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเปิดรับข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสังคมที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงในทุกๆด้าน ต้องการข่าวสารไปประกอบการตัดสินใจและแก้ปัญหา

ยิ่งรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้เร็วที่สุดได้ยิ่งเปรียบ ดังนั้น แนวคิดนี้จึงสามารถอธิบายได้ว่าพฤติกรรมกา
เปิดรับข่าวสารจากการยกเลิกระบบซี และการเลือกเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันไป ตามความ
ต้องการของแต่ละบุคคล

2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของสื่อประชาสัมพันธ์

ลักษณะของสื่อประชาสัมพันธ์ คือ หนทางหรือวิถีทางในการนำข่าวสารที่ต้องการ
ประชาสัมพันธ์จากผู้ส่งไปสู่ผู้รับ ในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อัน
เป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลก ได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของการสื่อสารให้มี
ประสิทธิภาพเข้าถึงตัวบุคคลได้รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามสามารถแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์
โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อ ได้เป็น 5 ประเภทคือ (ดวงพร คำคุณวัฒน์ และวาสนา จันทร์
สว่าง.2536. สื่อการประชาสัมพันธ์)

(1) สื่อสิ่งพิมพ์ (Print Media)

(1.1) สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (The Printed Words)

(1) สื่อเพื่อการสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (House or Home Journal) เป็นหนังสือ
วารสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้สื่อสัมพันธ์ในหน่วยงานให้รู้หรือเข้าใจและแจ่มแจ้งกันเฉพาะภายในหน่วยงาน

(2) สื่อสัมพันธ์ภายนอกหน่วยงาน (External Publication) เป็นวารสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้
เพื่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับ บุคคลภายนอกหน่วยงาน จัดทำรูปเล่ม ประณีต ใช้ถ้อยคำ สำนวน
ภาษา เป็นทางการ ภาระมีตระวังมากกว่าหนังสือสัมพันธ์ภายใน

(3) สื่อสัมพันธ์แบบผสม (Combination) เป็นการจัดทำสิ่งพิมพ์ สื่อสัมพันธ์ใน
ลักษณะผสมใช้อ่านได้ ทั้งคนภายในและภายนอกหน่วยงานในเล่มเดียวกัน การเตรียมสิ่งพิมพ์เพื่อ
การประชาสัมพันธ์ (Preparation for Publication) ก่อนจะทำสิ่งพิมพ์ควรมีการวางแผนให้เรียบร้อย
การวางแผนที่ดีต้องคำนึงถึงสิ่ง 3 ประการด้วยกัน คือ วัตถุประสงค์ (Purpose) ผู้อ่าน (Reader) และ
รูปแบบ (Format) ในขณะเดียวกันจะต้องพิจารณาปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ร่วมกัน

- วัตถุประสงค์ (Purpose) ก่อนที่จะทำหนังสือควรที่จะวางแผนวัตถุประสงค์อย่าง
รอบคอบ เขียนวัตถุประสงค์และให้ผู้อ่านมีอำนาจอนุมัติและทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

- ผู้อ่าน (Reader) งานสำคัญอันดับแรกคือ ทำงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
และงานนั้นจะเป็นจริงได้ต้องคำนึงถึง ผู้อ่านเป็นหลัก ผู้อ่านจะเป็นผู้ตัดสินผลงาน ถ้าเขารู้สึกซาบซึ้ง
กับหนังสือก็ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าเขาไม่อ่านหนังสือเขาก็จะไม่ซาบซึ้ง ดังนั้น เราต้องตอบให้ได้ว่า

นิสัยในการอ่านหนังสือของเขาเป็นอย่างไร ตัวอย่างประเภทไหนที่จะดึงดูดความสนใจของเขา จะวางเค้าโครงเรื่องอย่างไรจึงจะเอาชนะใจเขาได้ ควรจะเป็นส่วนไหน เป็นต้น

- รูปแบบ (Format) มีสิ่งพิมพ์ที่ไม่คำนึงถึงผู้อ่าน แต่ก็ไม่ยากที่จะวางรูปแบบ ควรกำหนดขนาดของหน้า จำนวนหน้า รูปภาพ มีการ์ตูนหรือไม่ และอื่น ๆ อีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยในการกำหนดรูปแบบ คือ หาจุลสารที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน และกลุ่มผู้อ่านเดียวกัน ลองอ่านและวิเคราะห์และลองวางรูปแบบซึ่งในการวางรูปแบบนั้นควรคำนึงถึงงบประมาณและเนื้อหาที่จะให้

(1.2) สื่อสิ่งพิมพ์มีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

(1) หนังสือพิมพ์ (Newspaper) หนังสือพิมพ์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ เพราะหนังสือพิมพ์เป็นสื่อมวลชนที่สามารถเข้าถึงประชาชนจำนวนมาก และมีระยะเวลาที่กำหนดออกที่แน่นอนเป็นประจำสม่ำเสมอ หนังสือพิมพ์ผิดกับสื่อชนิดอื่น ๆ ตรงที่ว่าหนังสือพิมพ์นั้นอาจจะเป็นเครื่องเร่งเร้าก่อให้เกิดประชามติขึ้น ในหมู่ประชาชนได้ และขณะเดียวกันก็จะสะท้อนประชามติของประชาชนสะท้อนออกมาให้เห็นอีกด้วย เราจึงสามารถกล่าวได้อย่างเต็มปากว่าหนังสือพิมพ์เป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งในวงการประชาสัมพันธ์หนังสือพิมพ์ สามารถเสนอข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ หลายด้านปะปนผสมผสานกันไปในฉบับเดียวกัน มีทั้งข่าวสาร เรื่องราว ที่ประชาชนเฉพาะกลุ่มและประชาชนทั่วไปสนใจ เช่น ข่าวการเมือง อาชญากรรม เศรษฐกิจ สังคม กีฬา บันเทิง เป็นต้น หนังสือพิมพ์เป็นสื่อในการติดต่อ 2 ทาง (Two-Way Communication) เพราะเป็นสื่อในการถ่ายทอดความคิดเห็น นโยบายการดำเนินงานของกิจการ แล้วยังเป็นสื่อแสดงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อองค์กรด้วย เช่น การวิจารณ์การปฏิบัติงานหรือนโยบายของรัฐบาล เพื่อองค์การที่ถูกวิจารณ์จะได้ปรับปรุงนโยบายให้ดีขึ้น หรือรัฐบาลใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจ เพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย นอกจากนี้ หนังสือพิมพ์ยังเป็นสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยใช้เป็นสื่อแถลงนโยบาย ข้อคิดเห็นทางการเมือง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ใช้ในการเผยแพร่วัฒนธรรมให้เป็นที่รู้จักของประเทศต่าง ๆ หรือแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ข้อดีของหนังสือพิมพ์

1. หนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่เสนอข่าวที่น่าสนใจสม่ำเสมอและรวดเร็ว จึงเป็นสื่อที่มวลชนยอมรับข่าวการเผยแพร่
2. มีความคงทนถาวรกว่าสื่อมวลชนประเภทอื่น เพราะเมื่อผู้อ่านไม่เข้าใจตอนใดก็ย้อนกลับมาอ่านทบทวน ใหม่ได้

3. เสนอเรื่องราวข่าวสารหลายประเภท มีทั้งเรื่องราวข่าวสารที่ประชาชนเฉพาะกลุ่มและประชาชนทั่วไป สนใจ จึงสามารถเข้าถึงประชาชนได้หลายกลุ่มหลายอาชีพ
4. เสนอข่าวหรือเรื่องราวต่าง ๆ ครั้งละมาก ๆ ได้ รวมทั้งเสนอข่าวประจำวันทุกวันเป็นประจำ ทำให้ประชาชนสามารถติดตามข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ ได้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
5. มีภาพถ่ายประกอบช่วยดึงดูดความสนใจและเข้าใจข่าวสารได้ยิ่งขึ้น
6. ราคาถูก หาซื้อได้ง่าย และมีหลายภาษา

ข้อจำกัดของหนังสือพิมพ์

1. ไม่สามารถเข้าถึงผู้อ่านที่อ่านหนังสือไม่ออก หรือผู้สูงอายุที่สายตาไม่ดี
2. หนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่ไม่มีสีสันสวยงาม ไม่มีสิ่งใดสะดุดตาผู้อ่านนอกจากภาพตัวข่าวซึ่งควรเป็นข้อความที่ กะทัดรัด อ่านเข้าใจง่าย และสัมพันธ์กับเนื้อเรื่องของข่าว
3. มีอายุสั้น ผู้อ่านอ่านครั้งเดียวแล้วจะทิ้งไป ประชาชนไม่นิยมเก็บหนังสือพิมพ์ไว้เป็นเวลานาน
4. มีช่วงอายุที่สั้น เมื่อคนอ่านเพียงครั้งเดียวแล้วก็ผ่านไป เพราะข่าวต่าง ๆ มีผ่านเข้ามาทุกวัน
5. ผู้อ่านหนังสือพิมพ์จะอ่านเพียงบางเรื่องหรือบางคอลัมน์ที่เขาเกี่ยวข้องหรือสนใจเท่านั้น

6. ไม่มีสีสันหรือภาพที่สวยงามสะดุดตาชวนอ่าน

นักประชาสัมพันธ์ ควรรู้จักผูกพันกับหนังสือพิมพ์ และถือว่าหนังสือพิมพ์ เป็นส่วนหนึ่งของงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีข้อแนะนำในการปฏิบัติดังนี้

- ต้องศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับวงการหนังสือพิมพ์ เช่น นโยบาย จุดมุ่งหมาย ความต้องการของ หนังสือพิมพ์แต่ละฉบับซึ่งแตกต่างกันไป และต้องศึกษาบุคคลในวงการหนังสือพิมพ์เพื่อทำความรู้จักสร้าง ความสนิทสนมคุ้นเคย

- ต้องให้ข่าวหนังสือพิมพ์ เช่น ข่าวเกี่ยวกับนโยบาย ความมุ่งหมาย โครงการ ผลงาน และเหตุการณ์ เพื่อให้ หนังสือพิมพ์นำไปลงเผยแพร่ ทำให้ประชาชนผู้อ่านเกิดความสนใจ ความรู้ความเข้าใจ และนิยมเลื่อมใสในสถาบัน

- ต้องอำนวยความสะดวกแก่นักข่าว หรือนักเขียนที่มาติดต่อ

- ต้องผูกสัมพันธ์ และส่งสรรค์กับบรรดานักข่าว และนักเขียนให้ใกล้ชิดสนิทสนม

- ต้องคอยตัดข่าว บทความ และสารคดีที่หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ลง เพื่อติดตามวัดผล

งาน

- แพร่ข่าวให้หนังสือพิมพ์ ตรวจสอบกระแสข่าว ตรวจสอบข่าวและความคิดเห็นที่เป็นความเข้าใจผิด

(2) วารสาร (Journal) จัดทำเพื่อผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม อาจเป็นภายในหรือภายนอกองค์กรก็ได้ จัดทำเป็นรูปเล่ม มีระยะเวลาออกที่แน่นอน และมีความต่อเนื่อง

ข้อดีของวารสาร

1. รูปเล่มแข็งแรงและสวยงาม
2. สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายได้ตามความประสงค์เจาะจงหรือต้องการ
3. มีผลทางด้านช่วยย้ำเตือนความทรงจำและประทับใจ เพราะออกติดต่อกันเป็นประจำและต่อเนื่องโดยสม่ำเสมอ
4. มีเนื้อที่เพียงพอที่จะสื่อสารหรือชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์
5. มีความยืดหยุ่นสูง เพราะอาจเปลี่ยนแปลงเนื้อหา รูปเล่มให้เป็นไปตามความต้องการและงบประมาณของ องค์กรสถาบันได้ง่าย

ข้อจำกัดของวารสาร

1. คุณภาพของวารสารมักไม่ค่อยดีและขาดคุณภาพ เพราะจัดทำกันเองในองค์กร เป็นส่วนใหญ่
2. งบประมาณเป็นอุปสรรคสำคัญในการจัดทำ
3. ยุกติได้ง่าย หากผู้บริหารไม่เห็นด้วย หรือเมื่อไม่ได้รับงบประมาณ
4. ผู้จัดทำไม่มีเวลาเพียงพอ เพราะต้องมียานการอื่น ๆ ภายในองค์กรอีกมากมาย
5. หากวารสารที่ออกนั้นมีวัตถุประสงค์ที่ไม่แน่ชัดหรือขาดความรู้ ที่น่าสนใจและสารประโยชน์ที่แท้จริงแล้ววารสารนั้นก็อาจจะไม่ได้รับความ สนใจจากประชาชน

(3) นิตยสาร (Magazines) นิตยสารเป็นเครื่องมือหรือสื่อในการประชาสัมพันธ์ประเภทสิ่งพิมพ์ที่สำคัญอย่าง หนึ่งนิตยสารมีรูปเล่มที่กะทัดรัดสวยงาม และมีระบบการพิมพ์ที่ประณีตมีสีสวยงามช่วยดึงดูดความสนใจของผู้อ่านได้เป็นอย่างดี

ข้อดีของนิตยสาร

1. การจัดทำนิตยสารมักทำในรูปของธุรกิจโดยทีมงานขององค์กร
2. มีการวางแผนงานจัดทำอย่างเป็นระบบ ทำให้มีรูปเล่มที่สวยงามและเนื้อหาแปลกใหม่ ไม่ซ้ำหรือน่าเบื่อ
3. สามารถนำเสนอรายละเอียดเรื่องราวได้มาก และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะได้

4. จำนวนการผลิตไม่มาก มีการบอกเงื่อนไขการรับเป็นสมาชิก ทำให้ไม่สูญเสียเปล่า
5. ระยะเวลาในการอ่านนิตยสารนานกว่าหนังสือพิมพ์

ข้อจำกัดของนิตยสาร

1. ราคาต่อหน่วยของนิตยสารแพงกว่าหนังสือพิมพ์
2. การจัดจำหน่ายและเผยแพร่อยู่ในวงจำกัดเฉพาะกลุ่ม
3. ขาดความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพราะอาจออกเป็นรายเดือนหรือรายปักษ์
4. มีราคาแพง ประชาชนบางกลุ่มอาจไม่สามารถซื้อหรือจับจ่ายได้
5. มีจำนวนจำหน่ายและเผยแพร่ค่อนข้างน้อย

(4) หนังสือรายงานประจำปี มักจัดทำเป็นรูปเล่ม และมีขนาดต่าง ๆ ตามความเหมาะสม มีเรื่องราวสำคัญและ น่าสนใจขององค์กร เรียกว่า Annual Report

(5) หนังสือรายงานประจำงวด (Interim Report) ทำเป็นรูปเล่มคล้ายกับหนังสือรายงานประจำปี โดยออกเป็นงวด ๆ เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือนต่อครั้ง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรประจำงวด หรือรายงานผลโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

(6) จดหมาย (News Letter) มีลักษณะเป็นแผ่นปลิวชนิดหนึ่ง เพื่อส่งให้กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย หรือคาดคะเนว่าจะเป็นลูกค้าได้ในอนาคตมีหัวจดหมายที่สวยงามเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะของตนหรือองค์กร

(7) ป้ายประกาศและโปสเตอร์ เป็นสื่อที่ใช้เพื่อดึงดูดความสนใจของประชาชนที่มีความเด่นและสะดุดตา จัดทำด้วยสีสดใสสวยงาม มีภาพและตัวอักษรชัดเจน อ่านง่าย แม้อยู่ไกล

(8) แผ่นพับ (Folder) เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข่าวเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการขององค์กร

(9) เอกสารแจก มักทำเป็นเอกสารที่รวมเป็นเล่ม เพื่อเผยแพร่หรือแจกให้อ่าน

(10) จุลสาร (Booklet and Bulletin) เป็นเอกสารเชิงความรู้ทางวิชาการ มีลักษณะคล้ายแผ่นพับแต่เย็บเป็นเล่ม

(11) ใบปลิว (Leaflet) มีลักษณะเป็นกระดาษแผ่นเดียว บรรจุข่าวสาร เรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงในกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างกว้างขวาง

(2) สื่อบุคคล (Personal Media)

สื่อบุคคลเป็นวิธีการสื่อสารที่เก่าแก่ที่สุดที่ใช้กันตั้งแต่เริ่มมีมนุษย์ขึ้นในโลก สื่อบุคคลเป็นสื่อที่ใช้กันมากในกลุ่มประชาชนทั่วไป เครื่องมือของสื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูด กริยาท่าทาง การแสดงออกทางอากัปกิริยา

วิธีการสื่อสารด้วยบุคคลจะเป็นการใช้คำพูดเป็นหลัก ด้วยวิธีการสนทนา อภิปราย บรรยาย สาธิต ประชุม คำพูด (Spoken Word) เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และทุกคนต้องใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน ในงานอาชีพ ในชีวิตส่วนตัว สื่อคำพูดจึงเป็นสื่อที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่ง นอกจากนี้หากคำพูดนั้นพูดโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่สังคมยกย่องนับถือก็จะ ยิ่งเพิ่มน้ำหนักในคำพูดนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การพูดจึงเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดชักนำความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ออกมา ให้ผู้อื่นได้ทราบและเข้าใจ คำพูดจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้มนุษย์เกิดความร่วมมือร่วมใจเป็น อันหนึ่งอันเดียวกัน

(2.1) สื่อบุคคลหรือการสื่อสารด้วยคำพูดนั้น มี 2 แบบ

- แบบที่เป็นทางการ (Formal oral communication) เช่น การอภิปราย การบรรยาย การประชุม การประกาศข่าว การให้สัมภาษณ์ การสัมมนา

- แบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal oral communication) คือ การพูดจาสนทนาปราศรัยต่าง ๆ ในการพูดที่เป็นทางการนั้น ผู้พูดจะต้องพูดให้ผู้ฟังสนใจ เข้าใจ ประทับใจ เกิดศรัทธา แล้วยังอาจจะมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ในทางการพูดด้วย เช่น เพื่อให้ข่าวสารความรู้ เพื่อชักจูงใจ เพื่อกระตุ้นเร้าอารมณ์ เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติการหรือทำให้รู้สึกซาบซึ้ง ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า จุดมุ่งหมายจะมี 2 ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผย หรือจุดมุ่งหมายที่ปกปิด

(2.2) ประเภทของคำพูดที่ใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์

1. การพบปะพูดจาธรรมดา
2. การจัดตั้งหน่วยติดต่อ - สอบถาม
3. การพูดติดต่อทางโทรศัพท์
4. การแสดงปาฐกถา

(2.3) ลักษณะของสื่อบุคคล

- การพูดสนทนา เป็นการสื่อสารของบุคคลโดยทั่วไปในวงสนทนา ซึ่งเป็นการสื่อสารกันในชีวิตประจำวันทั่วไป
- การอภิปราย เป็นการสื่อความโดยกลุ่มคนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ซึ่งเป็นการให้ความรู้ ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะที่มีแนวโน้มไปในทางเดียวกัน
- การบรรยาย เป็นการสื่อความเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจต่อเนื้อหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยผู้ฟังเป็นผู้รับสาร และผู้บรรยายเป็นผู้ให้สาร
- การประชุม เป็นการร่วมกันปรึกษาหารือกันในกลุ่มหรือทีมงานอย่างมีระบบและระเบียบวิธี ทางการประชุม เช่นการยกมือก่อนพูดแสดงความคิดเห็น มีการจัดบันทึกรายงานการประชุม และมีประธานการประชุม
- การฝึกอบรม เป็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคคล เพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้น และมีความสามารถขึ้นในเรื่องที่ได้รับการฝึกและอบรมมา
- การสัมมนา เป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง ทั้งให้และรับความรู้ซึ่งกันและกัน ระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมสัมมนา
- การพูดในที่ชุมชน เป็นการพูดในที่สาธารณะหรือชุมชนในวาระหรือโอกาสต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ ความรู้ ยกย่อง และยินดี ตลอดจนจนความเห็นอกเห็นใจในเรื่องราวต่าง ๆ

ข้อดีของสื่อบุคคล

1. เป็นสื่อที่ทุกคนมีอยู่แล้ว ไม่ต้องสิ้นเปลืองในการซื้อสื่อแบบสื่ออื่น ๆ
2. ทำให้ผู้พูดและฟังเห็นหน้าตา บุคลิก ลีลา ท่าทาง น้ำเสียงประกอบการพูดซึ่งมีอิทธิพลในการชักจูงและสร้างความสนใจได้มากกว่า
3. เป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งผู้พูดและผู้ฟังสามารถโต้ตอบกันได้ทันที
4. ผู้พูดสามารถปรับเนื้อหาให้เหมาะกับผู้ฟังได้ทันที
5. เหมาะกับการเผยแพร่เรื่องราวที่ไม่สลับซับซ้อนหรือติดต่อสัมพันธ์กันเป็นการส่วนตัว

ข้อจำกัดของสื่อบุคคล

1. ไม่มีความคงทนถาวร พูดแล้วก็ผ่านไป
2. ไม่สามารถครอบคลุมผู้ฟังจำนวนมาก ๆ ได้
3. หากผู้พูดขาดความสามารถในการพูดจูงใจ ก็จะทำให้การพูดล้มเหลวได้

4. เนื้อหาสาระที่นำมาพูดหากสลับซับซ้อนเกินไป ทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ ต้องมีอุปกรณ์ประกอบการพูด เช่น ภาพถ่าย ภาพสไลด์ ภาพยนตร์

5. เป็นสื่อที่ไม่มีหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน

(3) สื่อโสตทัศน (Audio Visual Media)

เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีการใช้ทั้งภาพและเสียง มีลักษณะดังนี้

(3.1) ภาพยนตร์ (Films) หรือวิดีโอ (Video) ภาพยนตร์ มีทั้งภาพและเสียงประกอบอื่น ๆ เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวเป็นชุด ภาพโปร่งแสง ทั้งนี้เป็นเทคนิคต่างๆที่จะให้นักประชาสัมพันธ์เลือกใช้ให้เหมาะกับงานแต่ ละแบบ ภาพยนตร์เป็นสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ทางตา นับว่าเป็นสื่อที่ให้ความประทับใจและทำให้ผู้คนจดจำเรื่องราวเนื้อหาได้นาน เพราะผู้ชมจะได้ดูและได้ฟังคำบรรยายไปพร้อม ๆ กัน

ข้อดีของภาพยนตร์

1. มีทั้งแสง สี เสียง และภาพเคลื่อนไหวประกอบดนตรี ทำให้ประทับใจและจดจำ
2. สามารถเร่งเร้าความสนใจของผู้ชมได้ตลอดเวลาที่ภาพยนตร์ฉายอยู่
3. สามารถสอดแทรกความคิดเห็น และเป็นสื่อในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติพฤติกรรมได้ง่าย
4. สามารถเสนอภาพในอดีตที่เราไม่สามารถย้อนกลับไปชมได้อีก
5. ใช้เทคนิคสร้างเหตุการณ์ประกอบฉากการถ่ายทำได้อย่างสมจริงสมจังที่สุด

ข้อจำกัดของภาพยนตร์

1. ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการถ่ายทำภาพยนตร์สูงมาก
2. ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มชนเป้าหมายจำนวนมาก ๆ ได้ ชมได้ในจำนวนจำกัด เพราะผู้ชมอยู่ในห้องฉายภาพยนตร์เท่านั้น
3. มีข้อจำกัดเกี่ยวกับเครื่องอุปกรณ์และห้องฉายภาพยนตร์

(3.2) วิทยุ (Radio) เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งข่าวสารได้รวดเร็ว และเผยแพร่ข่าวไปได้ไกลมาก เป็นที่นิยมทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ ประชาชนมีใช้มากแม้ในชนบทที่อยู่ห่างไกลและยังไม่มีไฟฟ้าใช้ มีหลากหลายรายการ ทั้งข่าวสาร บันเทิง รายการเพลง รายการละคร

ข้อดีของวิทยุ

1. มีราคาถูก มีความรวดเร็ว แม้จะอยู่ห่างไกลจากสถานีก็ตาม
 2. เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออกก็สามารถรับฟังได้
- ครอบคลุมบริเวณพื้นที่กว้างขวางมาก
3. ให้ความรู้สึกเป็นกันเองกับผู้ฟัง สร้างความใกล้ชิด ช้ายังพกติดตัวได้
- ตลอดเวลา
4. ให้ความรู้สึกไร้อารมณ์ และเป็นสื่อที่ดูใจได้ง่าย เพราะเน้นจังหวะ สีลา
- ที่ใส่อารมณ์ทำให้ผู้ฟังจินตนาการ และมีความรู้สึกร่วมด้วย
5. สามารถฟังไปด้วยและทำงานอื่นไปด้วยได้

ข้อจำกัดของวิทยุ

1. ไม่สามารถเสนอรายละเอียดได้มาก เพราะต้องพูดให้สั้น กระชับ เข้าใจ
- ง่าย
2. ไม่มีความคงทนถาวร ถ้าผู้ฟังพลาดรายการไปก็ไม่สามารถจะรับฟังได้
- อีก
3. ถ้ามีข้อผิดพลาดจะแก้ไขได้ยาก
 4. ต้องฟังอย่างมีสมาธิจึงจะได้ใจความทั้งหมด
 5. เป็นการสื่อสารทางเดียว ไม่สามารถโต้ถามเรื่องราวที่ไม่เข้าใจได้

(3.3) โทรทัศน์ (Television) เป็นสื่อที่เจริญรุดหน้ามาก สามารถถ่ายทอดข่าวสารได้ทั้งโดยคำพูด ข้อเขียน และรูปภาพ เป็นทั้งภาพสี ขาวดำ และภาพนิ่ง ภาพยนตร์และอื่น ๆ ถ่ายทอดข่าวสารได้เร็วมาก และส่งภาพในระยะทางไกลๆได้ด้วย รายการทางโทรทัศน์จะคล้ายกับวิทยุ มีความหลากหลายโทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่มีบทบาทและมีผู้นิยมมาก

ข้อดีของโทรทัศน์

1. ดึงดูดความสนใจได้มาก เพราะสามารถทดแทนได้ทั้ง หนังสือพิมพ์ วิทยุ และภาพยนตร์
 2. ผู้ชมเก็บข่าวสารได้มากเพราะมีทั้งภาพและเสียง
 3. ถ่ายทอดข่าวสารได้รวดเร็ว ทำให้ข่าวเป็นที่น่าเชื่อถือ
 4. สามารถเสนอรายการบางรายการได้ดีกว่าวิทยุและหนังสือพิมพ์ เช่น
- รายการสารคดี การสาธิตทางวิชาการต่าง ๆ

ข้อจำกัดของโทรทัศน์

1. ราคาแพงกว่าสื่อประเภทอื่น

2. เมื่อพลาดรายการก็ไม่สามารถจะชมได้อีก นอกจากบันทึกเป็นวิดีโอเทป
3. เป็นการสื่อสารทางเดียว

(3.4) **เครื่องฉายแผ่นใส** เป็นสื่อที่ใช้ประกอบการบรรยายเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

(3.5) **เครื่องฉายสไลด์** เป็นสื่อที่ใช้ประกอบการบรรยาย เพื่อให้เกิดความชัดเจนเป็นภาพนิ่ง เลื่อนภาพได้ที่ละหนึ่งภาพ ปัจจุบันมีการปรับปรุงให้มีการฉายแบบ Multi ทำให้ฉายได้ที่ละ 3 เครื่อง

(3.6) **เครื่องรับ – ส่งแฟกซ์** เป็นเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถส่งข่าวสารที่มีลักษณะคล้ายการถ่ายเอกสารจากต้นทางมายังเลขหมายโทรศัพท์ปลายทาง โดยมีสัญญาณบอกความพร้อมในการรับข่าวสารหรือแฟกซ์

(4) สื่อกิจกรรมต่างๆ

สื่อกิจกรรมต่างๆที่จัดในลักษณะกิจกรรมตามวาระหรือโอกาสต่าง ๆ โดยมากจัดในรูปของ นิทรรศการ การออกร้าน งานฉลอง การประกวด การแข่งขัน ประสานสถาปนาองค์กร หรือการเปิดให้เข้าชมกิจการในวันสำคัญ มีลักษณะเด่น 3 ประการ

1. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนจำนวนมากมาเข้าร่วมงาน
2. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมภายในงานและองค์กรให้เป็นที่รู้จักของประชาชน
3. ประชาชนที่มาร่วมงานได้รับสารประโยชน์ ส่วนองค์กรได้สร้างภาพพจน์ที่ดีในสายตาประชาชนเพิ่มขึ้น

(5) สื่อมวลชน

ลักษณะของสื่อมวลชน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด

- 5.1 หนังสือพิมพ์ทั้งรายวัน และนิตยสารทั้งรายสัปดาห์และรายปักษ์
- 5.2 สื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพ นอกจากวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ

โทรทัศน์

3. แนวคิดและทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking Theory)

แนววิธีการศึกษาในเรื่องการแสวงหาข่าวสารนี้ มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกบริโภคหรือเลือกการแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชนในการศึกษา

เรื่องการเปิดรับข่าวสาร การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจเจกบุคคลเป็นผู้เลือกใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจต่างๆ ของตนเอง

สำหรับการศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสาร เน้นเรื่องพฤติกรรมการเลือกแสวงหาข่าวสารว่ามีปัจจัยอะไรบ้างเป็นตัวกำหนด ทำไมบุคคลจึงเลือก หรือหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารบางอย่าง

การแสวงหาข่าวสาร คือ กิจกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งสารนิเทศข้อมูลและข่าวสารที่จะสนองความต้องการของตนทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสนใจส่วนตัว หน้าที่การงาน และการเรียนรู้ พฤติกรรมเช่นนี้เริ่มเมื่อบุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษาวิเคราะห์เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอ จึงต้องการความรู้เพิ่มเติม

ชาร์ลส์ อัทคิน (Charles Atkin, 1978) อ้างถึงใน พีระ จิระโสภณ , 2529 กล่าวว่า บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้น ขึ้นอยู่กับการคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward value) การลงทุนลงแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น การได้รับข่าวสาร หรือความบันเทิงตามที่ต้องการสูงกว่าการลงทุนลงแรง เช่น ต้องการลงทุนซื้อหาเพื่อให้ได้มาหรือการต้องใช้ความพยายามที่จะรับรู้ หรือทำความเข้าใจแล้วบุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น (Information Seeking) แต่ถ้าผลที่ได้รับน้อยกว่าการลงทุนลงแรงบุคคลก็อาจเฉยเมยต่อข่าวสารนั้น ในบางครั้งถ้าหากว่าความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงหรือไม่รับข่าวสารต้องลงทุนลงแรงมากกว่าการรับข่าวสารนั้น บุคคลอาจจะต้องพยายามรับข่าวสารนั้นทั้งๆที่ไม่เต็มใจ (Information Yielding) เช่นการที่เรายอมรับโฆษณาที่ซ้ำๆกัน ในโทรทัศน์ เนื่องจากเราไม่อยากเปลี่ยนไปช่องรายการอื่นๆ หรือเพราะว่าเปลี่ยนไปช่องรายการทีวีอื่นๆ ก็พบแต่โฆษณา ก็เลยทำให้จำต้องชมทั้งๆที่ไม่ชอบ

ชาร์ลส์ แอตคิน ชี้ให้เห็นว่า การแสวงหาข่าวสารหรือความต้องการสื่อมวลชนของปัจเจกบุคคลนั้น คือต้องการได้รับข่าวสาร (Information) และความบันเทิง (Entertainment) ความต้องการข่าวสารนั้นเกิดขึ้นจากความไม่แน่ใจ ของปัจเจกบุคคลที่มาจาก

1. ความต้องการได้รับข่าวสาร (Information) ซึ่งเกิดจากความไม่รู้ หรือไม่แน่ใจของปัจเจกบุคคล ที่มาจาก

1.1 การมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับระดับความต้องการที่อยากรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) ยิ่งเป็นเรื่องที่สำคัญก็ยิ่งอยากมีความรู้ความเข้าใจสูง

1.2 การมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลนั้นกับความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Intrinsic Uncertainty)

2. ความต้องการได้รับความบันเทิงของปัจเจกบุคคลนั้นมาจากการกระตุ้นอารมณ์แห่งความรื่นเริงบันเทิงใจ ที่เกิดจากการมองเห็นความไม่สอดคล้องกันระหว่างสภาวะที่เป็นอยู่ของปัจเจกบุคคลขณะนั้นกับระดับความสนุกสนานที่คาดหวังไว้ (Intrinsic Desire)

ข่าวสารที่จะลดความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงสนุกสนานส่วนตัว (Immediate Consummately Gratifications) ส่วนข่าวสารที่ลดความไม่รู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Uncertainty) นั้น แอดคิน ให้เชื่อว่า ข่าวสารที่ใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความคิด และปัญหาต่างๆ (Instrumental Utilities) ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งข่าวสารบางอย่างอาจจะให้ประโยชน์ถึงการนำไปใช้ และให้ความบันเทิงในขณะเดียวกันก็ได้

นอกจากนี้ เชน และ เฮอนอน (Chen and Henon, 1982) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความต้องการข่าวสารของประชาชนในนิวยอร์กแลนด์ ได้กล่าวว่า การแสวงหาข่าวสารของบุคคล แหล่งของข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการที่จะค้นหาข่าวสารที่ตนเองสนใจ และได้ทำการจัดกลุ่มแหล่งข่าวสารออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคคล ได้แก่ ความคิดและประสบการณ์ของตนเอง เพื่อนและญาติ
2. สถาบัน ได้แก่ คนที่ทำงานในร้านค้า บริษัท หรือวงธุรกิจ บุคคลในวิชาชีพ ผู้นำศาสนา เจ้าหน้าที่ของรัฐ โรงเรียน ห้างสมุด หน่วยงานบริการสังคม
3. สื่อ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือ โทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อรูปแบบอื่นๆ

สวิต ยมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล (2528) ได้กล่าวไว้ว่าคนเราจะแสวงหาข่าวสารตามที่ตนเองต้องการได้อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากในปัจจุบันมีข่าวสารที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณชนมากมายในหลายรูปแบบ จนกลายเป็นเรื่องยุ่งยากต่อผู้รับสารในอันที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตน งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลของสื่อซึ่งรวบรวมโดย เคปเปอร์ (Klapper ,1960) ได้สรุปไว้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อหรือเลือกใช้สื่อบางชนิดที่มีการเผยแพร่ข่าวสารที่ตรงกับทัศนคติหรือความสนใจของตนเอง

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Schramm) ได้กล่าวถึงหลักทั่วไปของการเลือกข่าวสารว่า ขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effort) และผลที่จะได้รับ (Promise of reward) ซึ่งตั้งเป็นสูตรว่า

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งที่คาดหวัง (Promise of reward)}}{\text{ความพยายามที่จะได้มา(Least effort)}}$$

จากสูตรที่กำหนด โดยวิลเบอร์ ชแรมม์ (Schramm) นี้จะเห็นว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารที่อยู่ใกล้ตัวหรือเป็นประโยชน์ต่อตนเองและหาง่าย แต่สูตรนี้ในบางครั้งก็ยังมีตัวแปรอื่นที่จะต้องนำมาพิจารณาอีก เช่น ประสบการณ์ ภูมิหลัง ความสามารถ สภาวะแวดล้อมในด้านต่างๆ ฯลฯ

ในบรรดานักการสื่อสารที่ศึกษาถึงวิธีการแสวงหาข่าวสารของบุคคลนั้น โดโนฮิว และทิปตัน (Donohew and Tipton,1978) ได้ให้ความสนใจกับเรื่องนี้และได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการแสวงหาข่าวสารของบุคคลไว้ โดยมีจุดเริ่มจากการที่บุคคลเกิดความสนใจข่าวสารแล้วนำมาเปรียบเทียบกับความรู้สึกในจิตใจของตนเอง ถ้าข่าวสารนั้นสอดคล้องกับทัศนคติของตนก็จะติดตามค้นหารายละเอียดต่อไป แต่ถ้าข่าวสารนั้นขัดแย้งกับความคิดหรือทัศนคติของตนนั้นก็จะเลิกให้ความสนใจหรือหันเหความสนใจไปรับข่าวสารอื่น

ในอีกกรณีหนึ่งถ้าบุคคลได้ทบทวนเนื้อหาของข่าวสารอีกครั้งหนึ่งและเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีความเป็นไปได้ที่จะสอดคล้องกับทัศนคติก็อาจจะกลับมาให้ความสนใจต่อข่าวสารนั้น แต่ถ้าไม่เห็นด้วยก็จะปฏิเสธไม่รับข่าวสารนั้นอีกต่อไป

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ของการแสวงหาข่าวสารนั้น นอกจากผู้รับสารต้องการเพื่อสนับสนุน ทัศนคติ ความคิด และความเข้าใจเดิมที่มีอยู่แล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น เช่น เพื่อให้มีความรู้ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้ ตลอดจนเพื่อสนองความสนใจส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิง

ทั้งนี้การตัดสินใจแสวงหาข่าวสาร การเฉยเมยต่อข่าวสารหรือการหลีกเลี่ยงที่จะเปิดรับข่าวสารนั้นขึ้นอยู่กับการประเมินเปรียบเทียบผลตอบแทนที่จะได้รับการรับรู้ข่าวสารนั้นของผู้รับสารด้วยเช่นกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร จึงเป็นทฤษฎีพื้นฐานอย่างหนึ่งในการศึกษาวิจัยว่าในปัจจุบันข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์กำลังเตรียมตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงระบบราชการเรื่องการยกเลิกระบบซี ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการแสวงหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี จากสื่อใด และเพื่อประโยชน์ใด และแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

4. แนวคิดและทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีที่ศึกษาในเรื่องของผู้รับสารในแง่ที่เป็นตัวจักรสำคัญในการเลือกใช้ ประเภทของสื่อ และเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการ (NEEDS) ของแต่ละบุคคล โดยอาศัยความต้องการพื้นฐานของตนเองเป็นหลัก คือ ผู้รับสารจะเป็นผู้ที่กำหนดว่า ตนต้องการอะไรจากสิ่งใด และสารประเภทไหน และสารนั้นจะตอบสนองความต้องการของคนอย่างไร ถือได้ว่าเป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้สื่อ เป็นการเน้น ความสำคัญของกลุ่มผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร กล่าวคือ ตัวผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกเนื้อหาของข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง (ปรมะ สตะเวทิน, 2539)

ทฤษฎีนี้ อยู่ภายใต้กรอบทฤษฎีที่นักการสื่อสารมวลชน เรียกว่า ทฤษฎีเชิงหน้าที่ (Functional perspective) การวิเคราะห์ในเชิงหน้าที่ของสื่อมวลชนนี้ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ต่างก็เกี่ยวข้องในเชิงหน้าที่ต่อกัน กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ ทั้งแบบลูกโซ่และแบบวงจร ดังนั้น พฤติกรรมมนุษย์จึงอาจจะอธิบายได้ ว่า เกิดขึ้นจากความต้องการ (Needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาจากต่างกัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนของบุคคลเพื่อตอบสนองของความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้นๆ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขา แม้ว่าการใช้สื่อมวลชนนั้น ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการทุกๆ ด้านของมนุษย์ แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่า น่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่าง เช่น ความต้องการข่าวสารข้อมูลหรือการเปิดรับสื่อมวลชนอาจเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการขาดเสียบางสิ่งบางอย่างที่ขาดไปหรือหาไม่ได้ในขณะนั้น

การบริโภคสื่อมวลชนจึงถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมของมนุษย์เข้าสู่สมดุลและทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมการรับสารของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์เอง ที่จะรักษารูปแบบพฤติกรรมที่เหมาะสม หรือเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เพื่อรักษาให้ระบบวิถีชีวิตของตนเองได้อย่างปกติ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2534)

วิธีการตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ ชี้ให้เห็นความต้องการต่างๆของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการสื่อสาร เพื่ออธิบายให้เห็นว่าความต้องการบุคลิกภาพ และองค์ประกอบทางด้านสังคมอื่นๆ ต่างมีส่วนช่วยอธิบายการที่มนุษย์แสวงหาหรือหลีกเลี่ยงการใช้ข่าวสารที่มีอยู่ในการสื่อสารมวลชน เป็นการศึกษาที่มองว่ามนุษย์รู้จักนำเอาข่าวสารที่ได้จากสื่อมวลชนไปใช้ให้เป็นประโยชน์

ลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในทฤษฎีนี้ คือ การศึกษามนุษย์มากกว่าข้อความข่าวสารของการสื่อสาร เราศึกษาว่าทำไมมนุษย์จึงมีพฤติกรรมทางการสื่อสารอย่างนั้นอย่างนี้ มากกว่าที่จะศึกษาข้อความในการสื่อสารว่าอย่างไร และจะก่อให้เกิดอะไรในมนุษย์เรา

การศึกษาสื่อมวลชนตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ เริ่มต้นเป็นครั้งแรก เมื่อ Herzog (1944) ศึกษาเกี่ยวกับความพอใจที่แม่บ้านได้รับฟังรายการละครวิทยุภาคกลางวัน ในขณะที่เดียวกันการศึกษาลักษณะของสื่อที่มีต่อผู้รับสารเริ่มสื่อคำว่า สื่อมวลชน

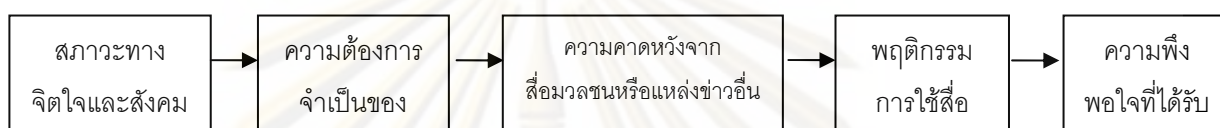
ไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากดังที่นักวิชาการในยุคเริ่มแรกเคยตั้งสมมุติฐานไว้ การค้นพบครั้งนี้เป็นแนวให้นักนิเทศศาสตร์มองเห็นว่า ผู้รับสารนั้นไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่บทบาทมากขึ้นไปกว่านั้น จึงโยงไปสู่ความคิดที่ว่า ผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อตอบสนองของความต้องการของตน ทำให้การวางแนวคิดใหม่เชื่อถือว่าการสื่อสารนั้น ผู้รับสาร คือ ตัวจักรที่ตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก ได้รับการสนับสนุนเป็นจริงเป็นจังขึ้น

การวิจัยเรื่องการใช้สื่อและความพึงพอใจ ได้รับความสนใจอีกครั้งหนึ่ง เมื่อ Katz และคณะ (1974) ศึกษาข้อมูลซึ่งเก็บจากผู้ใช้สื่อในประเทศอิสราเอล งานวิจัยชิ้นนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัยสำรวจพื้นฐาน และความพยายามที่จะประดิษฐ์เครื่องมือในการวัดมากกว่าที่จะเป็นการศึกษาเพื่อพิสูจน์สมมุติฐานใดๆ เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่มีลักษณะเป็นการวิจัยการใช้สื่อและความพึงพอใจ รวมทั้งยังเป็นต้นแบบของงานวิจัยในแนวนี้ Katz และคณะ ได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมมนุษย์ขึ้น โดยนำองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมเข้าเป็นความต้องการทางด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่

1. Mode คือ ลักษณะของความต้องการ เช่น
 - ต้องการให้เพิ่มขึ้น
 - ต้องการให้ลดน้อยลง
 - ต้องการให้ได้มา
2. Connection คือ จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก เช่น
 - การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้
 - การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
 - การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคง และสถานภาพ
 - การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ เช่น
 - ตนเอง
 - ครอบครัว
 - เพื่อนฝูง
 - สังคม รัฐบาล

- ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม
- โลก
- สิ่งภายนอกอื่นๆ ที่มีความหมายนัยลบ

จากองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ แคทซ์และคณะ ได้สร้างข้อความ ความต้องการของบุคคล นั้น เพื่อชี้ให้เห็น ถึงความต้องการของบุคคลซึ่งสามารถใช้สื่อต่างๆ ตอบความพึงพอใจได้ โดยสามารถสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 แบบจำลองการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ แคทซ์และคณะ

แบบจำลองที่ แคทซ์และคณะ ได้สร้างสามารถอธิบายได้ว่า สภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน เป็นสาเหตุให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งทำให้แต่ละคนคาดหวังหรือคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภท สามารถสนองความพึงพอใจได้ต่างกันด้วย ดังนั้นลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันเหล่านี้จะแตกต่างกันออกไป ขั้นสุดท้ายคือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อก็จะแตกต่างกันออกไปด้วย

คำอธิบายเกี่ยวกับแบบจำลองนี้ ยกเป็นตัวอย่างให้เห็นได้ในกรณีที่ปัจเจกบุคคลผู้หนึ่งซึ่งมีความต้องการจำเป็นตามสภาวะทางจิตใจและสังคม เช่น ต้องการเป็นคนรอบรู้ ทันสมัย เพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการได้ จึงมีการเลือกเปิดรับรายการต่างๆ ทางวิทยุ โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการได้ คือ เป็นคนรอบรู้ ทันสมัย ขณะเดียวกันผลจากการบริโภคสื่อมวลชนทุกวัน ก็อาจให้ผลอื่นๆ ตามมา นอกเหนือจากการเป็นผู้รอบรู้ ทันสมัย เช่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมบางอย่างได้เช่นกัน (พีระ จิระโสภณ, 2529)

นอกจากนี้ แมคคอมส์ และเบคเคอร์ (McCombs and Becker, 1979) ได้กล่าวไว้ในเรื่องการใช้อยู่ตามความพอใจและความต้องการว่า บุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการดังต่อไปนี้

1. ต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการสังเกตการณ์ และติดตามความเคลื่อนไหวจากสื่อมวลชน เพื่อให้รู้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อความทันสมัย รู้ว่าอะไรมีความสำคัญและควรจะเรียนรู้
 2. ต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนเองต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบๆ ตัว
 3. ความต้องการข้อมูลเพื่อพูดคุย (Discussions) โดยการรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลที่สามารถนำไปพูดคุยกับผู้อื่นได้
 4. ความต้องการมีส่วนร่วม (Participating) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว
 5. ความต้องการเสริมความคิดเห็น หรือการสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement)
 6. ความต้องการความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน และผ่อนคลายอารมณ์
- แมคควอล และ คณะ (McQuail and others) อ้างใน ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ, 2531) ได้ศึกษาตัวแปร ความต้องการของผู้รับสารจากสื่อมวลชนไว้ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ

- เพื่อทราบถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว และสังคม
- เป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติ ความเห็น และการตัดสินใจ
- สนองความอยากรู้อยากเห็นและสนองความสนใจ
- เป็นการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง
- สร้างความรู้สึกที่มั่นคง

2. ความต้องการสร้างควมมีเอกลักษณ์ให้แกบุคคล

- ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล
- ให้ตัวแบบทางพฤติกรรม

- แสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่นๆ
- มองทะลุภายในตนเอง

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

- มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของผู้อื่น
- แสดงออกไปร่วมกับผู้อื่น และเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ
- นำไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- ใช้แทนเพื่อน
- ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม
- สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และสังคม

4. ความต้องการความบันเทิง

- การหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆ
- การผ่อนคลาย
- มีวัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ความสนุกสนานทางสุนทรียะ
- ได้มีอะไรทำเพื่อใช้เวลาให้หมดไป
- ปลดปล่อยอารมณ์
- เป็นการกระตุ้นทางเพศ

นอกจากนั้น งานวิจัยของ เวินเนอร์ (Lawrence A. Wenner, 1985) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (News Gratifications) นั้นแสดงความพึงพอใจออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. **Orientational Gratifications** หมายถึง การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

2. **Social Gratifications** เป็นการใช้อخبارเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคมเป็นการใช้อخبارเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคมซึ่งรับรู้จากข่าวสารเข้ากับ

เครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่น หรือใช้ข้อมูลเพื่อการชี้แจง

3. Para-social Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้ประโยชน์ข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล หรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อ หรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ

4. Para-orientational Gratifications หมายถึง กระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์หรือเพื่อปกป้องตนเอง เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจอย่างอื่น

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ว่าเป็นการสื่อสารที่เกิดจากแรงผลักดันภายในของผู้รับสารเอง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า คือ “ความต้องการของผู้รับสาร” เพื่อเป็นการเลือกใช้สื่อเพื่อสนองตอบความต้องการด้านต่างๆ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริโภคสื่ออื่นๆ ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีความต้องการใช้ข่าวสารตอบสนองความพึงพอใจด้วยเหตุผลที่ต่างกัน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542)

การศึกษาแนวทางการใช้ประโยชน์ และสนองความพึงพอใจจากสื่อมวลชนเป็นการมองมนุษย์ในแง่ของจิตวิทยาสังคม โดยเน้นความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคิด และความคิดเห็นส่วนบุคคล การศึกษาทฤษฎีนี้ จึงเน้นความต้องการ และสาเหตุของความต้องการของประชาชนผู้ใช้สื่อมวลชน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากกระบวนการทางสังคม และจิตวิทยาของผู้ใช้ และทฤษฎีนี้ยังอธิบายไว้ว่า นอกจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการที่มาสโลว์กล่าวไว้แล้วได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการด้านอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ซึ่งความต้องการนี้หากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะไม่เกิดความต้องการในขั้นต่อไป และในสังคมปัจจุบันนี้มนุษย์ก็จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาหรือทำงานให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อที่จะหาทางตอบสนองความต้องการทางร่างกายของตน

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง (Security of Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โรคภัย หรือจากภัยต่างๆ และ ความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or status Needs) ความต้องการนี้มีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งจะเกี่ยวกับ ความต้องการมีชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี การมีความรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญได้รับความสนใจเอาใจใส่ และได้รับการระลึกถึงจากบุคคลอื่น และความต้องการมีอิสระ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ต้องการการสนับสนุน เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ต้องการความเป็นอิสระ และมีเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะได้เป็นในสิ่งที่ตัวเองใฝ่ฝันอยากเป็น (Self Actualization or Self Realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองของความ ต้องการทั้งสี่ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

การศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดนี้ จึงเป็นการยอมรับว่ามนุษย์เราสนใจแสวงหาข่าวสารต่างๆ จากสื่อมวลชน ไม่ได้ถูกยึดเหนี่ยวให้อ่าน ดู หรือ ฟัง มนุษย์มีการเลือก และหลบหลีกข่าวสารได้ เนื่องจากผู้รับสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ และมีความสำคัญต่อความสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสาร แต่การสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับ การที่ผู้รับสารสามารถรับสารและเข้าใจสารนั้นได้มากน้อยเพียงใด

Philip Palmgreen และ J.D. Rayburn (1982) มองว่าอาจจะมิตฤษฎีมากมายที่ใช้ชุดกรอบแนวคิด และสมมติฐานเดียวกันกับทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ Palmgreen และคณะเชื่อว่า ความพยายามที่จะแยกความคาดหวังต่อสื่อหนึ่งๆ กับความพึงพอใจที่ได้รับตามมาเป็น การพัฒนาทฤษฎีการใช้สื่อและความพอใจอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม Mcleod และคณะได้แนะนำว่ากรอบแนวคิดสองตัวนี้ (ความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ) ในงานวิจัยหลายๆ ชิ้น ยังมีข้อจำกัดในด้านการออกแบบวิจัยและคำถามที่คลุมเครืออยู่ ดังนั้นถ้าหากว่าทฤษฎีการใช้สื่อและความพอใจได้ถูกนำไปในงานวิจัยประเมินผลสื่ออย่างแพร่หลายแล้ว การใช้กลยุทธ์ในงานวิจัยที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญมากและการวัดความคาดหวัง กับความพึงพอใจที่ได้รับ ก็มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความเข้าใจทางด้านทฤษฎีของบทบาทของแรงจูงใจในเรื่องผลของสื่อ

เมื่อพิจารณาเรื่องการวัดผลของทั้งทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ และทฤษฎีความคาดหวังแล้ว ทั้งสองทฤษฎีมีสมมติฐานว่าบุคคลมีความตระหนักในการที่จะสามารถบอกถึงความพึงพอใจ หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้อรู้และสามารถบอกกล่าวในรูปแบบคำพูดที่คุ้นเคยได้ แต่สมมติฐานที่เพิ่มเข้ามาในทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งจะซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจก็คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับการกระทำเพื่อจะสนองความต้องการนั้น สามารถอธิบายออกมาได้หากได้รับการถามที่เหมาะสมที่ควร

การแยกความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับออกจากกัน เป็นที่ยอมรับโดยนักทฤษฎีหลายท่านว่าเป็นการพัฒนาทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และ ความพึงพอใจร่วมกับทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม ซึ่งก็คือทฤษฎีความคาดหวัง

Galloway และ Meek (1981) กล่าวไว้ว่าในบางครั้ง ความคาดหวังสามารถเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อมากคือ ผู้รับสารเกิดความคาดหวังต่อสื่อหรือเนื้อหาของสื่อ เพื่อผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจที่ได้รับเมื่อมีการเปิดรับสื่อ และความพึงพอใจที่ได้รับของบุคคลต่อสื่อหนึ่งๆ อาจมากกว่า หรือน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็ได้

นอกจากนั้น Palmgreen และคณะ ได้ชี้ว่าเหตุการณ์เชิงเหตุผลในเรื่องของ ความพึงพอใจ – พฤติกรรม และพฤติกรรม – ความพึงพอใจ มีความแตกต่างกันในสมาชิกผู้รับสารที่แตกต่างกัน และความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนอง และความคาดหวังมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

โดยสรุปก็คือการที่บุคคลจะพึงพอใจต่อสื่อใดก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องมีแรงจูงใจหรือมีความคาดหวังต่อสื่อนั้นก่อน นั้นย่อหมายถึง ผู้รับสารมีจุดมุ่งหมายอยู่ในใจต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะนำไปสู่การบริโภคสื่อ และการได้รับความพึงพอใจตามมา ซึ่งมีลักษณะที่สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ

5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารนวัตกรรม (Communication and Innovation Theory)

การสื่อสารนวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร เป็นการสื่อสารในรูปแบบพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเผยแพร่ความคิดใหม่ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ หรือวิธีการปฏิบัติใหม่ ไปยังผู้รับสารแลมุ่งหวังให้ผู้รับสารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมไปสู่การยอมรับในนวัตกรรมนั้น

ความหมายของนวัตกรรม

คำว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาจากคำสองคำรวมกัน คือ “นว” กับ “กรรม”

“นว” หมายถึง ใหม่ (พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, 2538)

“กรรม” หมายถึง การกระทำ (พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525,2538)

นักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคำว่า นวัตกรรม ดังนี้

โรเจอร์ส (Rogers, 1971) ได้ให้ความหมายว่า นวัตกรรมหมายถึงความคิด การกระทำหรือสิ่งของซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ไม่ว่าจะ ความคิดนั้นจะเป็นของใหม่ โดยนับเวลาดังแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับที่บุคคลนั้นรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่หรือไม่ โดยใช้ความคิดเห็นและการตัดสินใจของตนเอง ถ้าบุคคลนั้นเห็นว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขาสิ่งนั้นเป็นนวัตกรรมสำหรับเขา คำว่า “ใหม่” มิได้หมายความว่าต้องเป็นความรู้ใหม่เป็นครั้งแรก แต่หมายถึงการที่บุคคลได้รับรู้ในเรื่องเดิมมากขึ้น หรือเป็นความใหม่ในเรื่องของความรู้ ทัศนคติ หรือเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมนั้น ๆ ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่าอีกว่า นวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร แต่เป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ๆ ไม่ว่าจะ เป็นความคิด หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่

กู๊ด (Good, 1973) “นวัตกรรม” หมายถึง การนำความคิดใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ เข้ามาในการทำงาน

นิพนธ์ สุขปริดี (2519) “นวัตกรรม” หมายถึง ความคิดและการกระทำใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมของเรา ถึงแม้ว่าความคิดและการกระทำใหม่ๆ ในสังคมนั้นจะเคยใช้ในสังคมอื่นได้ผลดีมานานแล้วก็ตาม ถ้าเป็นความคิดและการกระทำใหม่ๆ ซึ่งนำมาใช้ให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสังคมของเราในระยะแรก ก็ถือว่าเป็น นวัตกรรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2521) “นวัตกรรม เป็นวิธีการ หลักปฏิบัติ และแนวคิด ซึ่งไม่ถือว่าเป็นนวัตกรรมในประเทศหนึ่งอาจจะเป็นนวัตกรรมในประเทศอื่นได้ สิ่งที่ไม่ถือว่าเป็นนวัตกรรมในอดีต หากใช้แพร่หลายแล้วไม่ถือว่าเป็นนวัตกรรม และสิ่งที่เคยใช้ไม่ได้ผลในอดีต หากนำมาปรับปรุงใช้ใน ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม นวัตกรรมมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ คือ ต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วน มีการนำวิธีการจัดระบบมาใช้ โดยพิจารณาทั้งส่วนข้อมูลที่ได้เข้าไป กระบวนการและผลลัพธ์ให้เหมาะสมก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลง”

ลักษณะของนวัตกรรม (Attributes of Innovation)

โดยทั่วไป นวัตกรรม ทุกชนิดมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ (Rogers and Shoemaker, 1971) คือ

1) ประโยชน์เชิงเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้รับคิดว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์กว่าความคิดเก่า สิ่งเก่า หรือวิธีปฏิบัติเก่าที่เคยใช้อยู่ การวัดอะไรดีกว่าหรือมีประโยชน์มากกว่า อาจวัดได้หลายทาง เช่น

- ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (economic profitability) คือ ทำกำไรให้ได้มากกว่าในแง่การบริการ การเกิดผลประโยชน์สูงสุด
- การเสียค่าใช้จ่ายต่ำ (low initial cost) เป็นการลดต้นทุน
- การประหยัดเวลาและกำลัง (saving in times and effort) การนำ นวัตกรรมมาปฏิบัติ ทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น
- การลดความไม่สะดวกสบาย (a decrease in discomfort) โดยนำนวัตกรรมที่เป็นวิวัฒนาการสมัยใหม่มาใช้
- การได้รับผลประโยชน์เร็ว (the immediacy of the reward) นวัตกรรมที่เห็นผลซ้ำจะไม่ได้รับการยอมรับ
- การให้สถานะทางสังคม (status giving) เป็นการจัดสถานะทางสังคมให้แก่ผู้รับนวัตกรรมนั้นๆ

ความพอใจในเรื่องของประโยชน์เชิงเทียบนี้ ความได้เปรียบหรือผลประโยชน์ในลักษณะของรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุด สิ่งสำคัญที่สุด คือการที่บุคคลมีความรู้สึก ว่า นวัตกรรมนั้น

เป็นสิ่งที่มีความค่า มีประโยชน์ต่อตนเอง ยิ่งบุคคลมีความรู้สึกว่าการยอมรับนั้นมีคุณค่า มีประโยชน์มากเพียงไร โอกาสที่นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับ ก็ยิ่งมีมากขึ้นเพียงนั้น

สรุปได้ว่าประโยชน์เชิงเทียบของนวัตกรรมตามความรู้สึกของผู้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรมนั้น

2) ความสอดคล้อง (Compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้นไปด้วยกัน หรือเข้ากันได้กับค่านิยม (existing values) ประสบการณ์ในอดีต (past experiences) และความต้องการของผู้รับ (needs of potential adopters)

1) ความสอดคล้องกับค่านิยมและความเชื่อทางสังคม วัฒนธรรม (compatibility with values and beliefs) เป็นอิทธิพลของสังคมในการยอมรับนวัตกรรมของคนในสังคม

2) ความสอดคล้องกับสิ่งที่เคยปฏิบัติอยู่ (compatibility with previously introduced ideas) นวัตกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งที่เคยปฏิบัติให้เกิดการปฏิบัติที่ง่ายขึ้น

3) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับ (compatibility with need) ลักษณะของนวัตกรรมต้องเป็นนวัตกรรมที่สอดคล้องในสายตาของผู้รับ

สรุปได้ว่าความสอดคล้องในความรู้สึกของผู้รับมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

3) ความยุ่งยาก หรือความซับซ้อน (Complexity) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกว่านวัตกรรมนั้นยากแก่การเข้าใจ และการนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจกันได้ทันที บางอย่างก็ยุ่งยากแก่การเข้าใจ และต้องใช้เวลาอันนานจึงจะยอมรับนวัตกรรมนั้น

มีข้อที่น่าสังเกตว่า ลักษณะของนวัตกรรมในข้อนี้ทำให้เกิดผลแตกต่างจากข้ออื่นๆ คือ ความยุ่งยากซับซ้อนจะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม ในขณะที่ข้ออื่นๆมีความสัมพันธ์เชิงบวก

4) สามารถนำไปใช้ทดลองได้ (Trialability) นวัตกรรมใดที่สามารถถูกแบ่งออกเป็นส่วนเพื่อนำไปใช้ทดลองใช้ได้จะถูกยอมรับได้รวดเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งออกเป็นส่วนเล็กๆ ได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้รับรู้สึกว่าตนเสี่ยงภัยน้อย ถ้าสามารถแบ่งนวัตกรรมออกเป็นหน่วยย่อยๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ดูก่อนว่ามีผลดี หรือผลเสียแค่ไหน แล้วจึงตัดสินใจรับ นวัตกรรม

สรุปได้ว่าความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ในความรู้สึกรับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

5) การสังเกตเห็นได้ (Observability) คือ การที่ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกในสังคม ยิ่งสมาชิกในสังคมสามารถมองเห็นผลของนวัตกรรมได้ง่ายเพียงใด นวัตกรรมนั้นก็就会被ยอมรับได้ง่ายเพียงนั้น

สรุปได้ว่าการสังเกตเห็นในความรู้สึกรับ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม

นวัตกรรมถือได้ว่าเป็นของใหม่สำหรับสมาชิกในสังคม คนต้องเสี่ยง จึงต้องใช้เวลาไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น ซึ่งในเรื่องนี้มีตัวอย่างจากงานวิจัยที่ผ่านมาได้แก่การวิจัยของ โรอัน และ กรอส (Ryan and Gross, 1983) เกี่ยวกับการเผยแพร่เมล็ดพันธุ์ข้าวโพดผสมในรัฐไอโอวา ประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องใช้เวลากว่า 13 ปีจึงเกิดการยอมรับการใช้เมล็ดพันธุ์ข้าวโพดผสม

ประเภทของการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Type of innovation Decision)

นวัตกรรมสามารถถูกรับหรือปฏิเสธโดยบุคคลแต่ละคน หรือโดยสังคมทั้งหมดก็ได้ ดังนั้น การตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทต่างๆ ตามลักษณะของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ดังนี้

1. Optional decision เป็นการตัดสินใจระดับบุคคลแต่ละคน โดยตัดสินใจอย่างอิสระเสรี ผลของการตัดสินใจไม่กระทบกระเทือนต่อบุคคลอื่น ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลเอง ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1) Knowledge stage - ขั้นความรู้
- 2) Persuasion stage - ขั้นจูงใจ
- 3) Decision stage - ขั้นตัดสินใจ
- 4) Implementation stage - ขั้นนำมาใช้
- 5) Comfirmation stage - ขั้นทบทวนการตัดสินใจ

2. Collective decision เป็นการตัดสินใจร่วมกันของคนในสังคมเกี่ยวกับ นวัตกรรมที่ถูกเผยแพร่ในสังคม เมื่อสังคมโดยส่วนรวมตัดสินใจอย่างไรลงไป ทุกคนในสังคมต้องยอมรับหรือปฏิบัติตาม เนื่องจากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1) Stimulation - การกระตุ้น
- 2) Initiation - การริเริ่ม
- 3) Legitimation - การรับรอง
- 4) Decision - การตัดสินใจ
- 5) Action - การปฏิบัติ

3. Authority decision เป็นการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ ซึ่งทำให้มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในสังคม เป็นการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในองค์กร อันส่งผลกระทบต่อส่วนรวม

โรเจอร์ส (Rogers) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับ นวัตกรรม (Innovation Decision Process) มี 5 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) : เป็นขั้นที่บุคคลจะทราบว่ามีนวัตกรรมนั้นปรากฏอยู่และพอที่จะเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อย่างไร ในขั้นความรู้ี้สามารถแบ่งประเภทของความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ความรู้ที่ทำให้เกิดความตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม คือความรู้ว่ามี นวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไรได้บ้าง

1.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการจะใช้ นวัตกรรมได้อย่างไร ความรู้ประเภทนี้ได้ จากข่าวสารที่จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง นวัตกรรมยังมีความซับซ้อนมากเพียงใด ความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็มีมากเท่านั้น

1.3 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักการซึ่งจะช่วยให้ นวัตกรรมบรรลุผล การมีความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้คนเข้าใจและยอมรับนวัตกรรมในอนาคตได้ง่ายขึ้น

2. ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage): ในขั้นนี้บุคคลจะแสดงทัศนคติต่อ นวัตกรรม ในรูปแบบเห็น ด้วยและไม่เห็นด้วย ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก ในขั้นการจูงใจนี้

บุคคลจะรู้สึก ผูกพันกับนวัตกรรมมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น อย่างจริงจัง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับ นวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

2.1 ทักษะเฉพาะที่ มีต่อนวัตกรรม คือ ทักษะที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบประโยชน์ของนวัตกรรม ทักษะนี้มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมที่กำลังเผยแพร่ และ นวัตกรรมที่จะมีการเผยแพร่ในอนาคต

2.2 ทักษะทั่วไปที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง คือทักษะอย่างกว้าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลง ซึ่งทักษะชนิดนี้เป็นทักษะที่ดีต่อนวัตกรรม ทำให้ประชาชนรู้จักพัฒนาตนเองและแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) : ในขั้นนี้บุคคลจะมีแนวทางการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใน 2 ลักษณะคือ

3.1 การยอมรับนวัตกรรม (Adoption) หมายถึง การตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมมาใช้ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.2 การปฏิเสธนวัตกรรม (Rejection) หมายถึง การตัดสินใจที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรมมาใช้ การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทดลองใช้ในปริมาณจำกัดของนวัตกรรม นวัตกรรมใดที่บุคคลสามารถทดลองใช้ได้ จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเสี่ยงภัยในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมน้อยลง และนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมในที่สุด

4. ขั้นการลงมือปฏิบัติ (Implementation Stage): ในขั้นตอนที่ 1-3 เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับความคิดแต่ในขั้นตอนที่ 4 นี้เป็นขั้นตอนที่บุคคลผู้รับนวัตกรรมจะต้องลงมือปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการของนวัตกรรมนั้น และขั้นตอนนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลมีการปฏิบัติในแนวทางใหม่นั้นอย่างเป็นกิจวัตรประจำวัน

5. ขั้นทบทวนการตัดสินใจ (Confirmation Stage) : ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ทำไปแล้ว แต่ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจได้อีก หากว่าได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งหรือข่าวสารในแง่ลบเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม มีผู้ศึกษาในด้านการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกันมาก ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น เฟอริกูสัน (Ferguson, 1977) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะการเป็นผู้นำของครูใหญ่ในระยะเริ่มแรก
2. ความสามารถและความตั้งใจของครูในฐานะผู้บริหารห้องเรียน
3. การวางแผนในการใช้นวัตกรรม เพื่อนำไปสู่ความแน่ใจในการใช้ของครู และเพื่อป้องกันความล้มเหลวในการใช้
4. ความแจ่มแจ้งในตัวนวัตกรรมนั้น ๆ
5. ความเกี่ยวข้องของทีมงานในการใช้นวัตกรรมนั้น ๆ
6. การสนับสนุนคณะกรรมการบริหาร
7. ความยุ่งยากของจุดมุ่งหมาย และเป้าประสงค์ของนวัตกรรม

อาร์บัดเคิล (Arbuckle, 1977) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมทางการศึกษาให้ได้ผลนั้น มีดังนี้

1. ผู้ใช้ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการนั้นเป็นอย่างดี
2. ผู้บริหารต้องให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุน
3. มีการฝึกอบรมและติดตามผลโครงการนวัตกรรม
4. โครงการนวัตกรรมนั้นต้องมีการปฏิบัติจริง
5. ต้องได้รับความช่วยเหลือจากท้องถิ่น
6. ต้องมีการปรับปรุงตัวครูและนักเรียนในการปฏิบัติตามโครงการ
7. ต้องมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการศึกษา

คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ

ในการสื่อสารนวัตกรรมนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรม คือ คุณลักษณะของนวัตกรรม ซึ่งเรื่องนี้ (Rogers and Shoemaker, 1971) ได้กล่าวว่า "คุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยสำคัญในการที่ยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรม แม้

ว่านวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก แต่ถ้าบุคคลเห็นว่าไม่ดี ไม่มีประโยชน์ก็อาจจะปฏิเสธนวัตกรรมนั้น" คุณลักษณะของนวัตกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อการยอมรับได้แก่

1. ความได้เปรียบเชิงเทียบ : หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการที่นวัตกรรมนั้นดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า ๆ หรือวิธีปฏิบัติเก่าที่นวัตกรรมนั้นเข้ามาแทนที่ การวัดประโยชน์เชิงเทียบ อาจวัดในแง่เศรษฐกิจ หรือในแง่อื่น ๆ ก็ได้ เช่น ความเชื่อถือของสังคม เกียรติยศ ความสะดวกสบายในการทำงาน เป็นต้น

2. ความเข้ากันได้ : หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการที่นวัตกรรมนั้นเข้ากันได้กับ ค่านิยมที่เป็นอยู่ เข้ากันได้กับความเชื่อทางสังคมและวัฒนธรรม ทักษะ ทักษะ หรือประสบการณ์ เกี่ยวกับนวัตกรรมในอดีต ตลอดจนความต้องการของตน นวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคม

3. ความสลัซซึบชั่น : หมายถึง ระดับความยากง่ายตามความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับนวัตกรรมในการที่จะเข้าใจหรือนำนวัตกรรมไปใช้ นวัตกรรมใดมีความสลัซซึบชั่น ยากต่อการเข้าใจ และการใช้งานนวัตกรรมนั้นก็ได้รับการยอมรับช้า

4. การนำไปทดลองใช้ได้ : หมายถึง ระดับที่นวัตกรรมสามารถนำไปทดลองใช้ นวัตกรรมใดที่สามารถแบ่งเป็นส่วนเพื่อนำไปทดลองใช้ จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมซึ่งไม่สามารถแบ่งไปทดลองใช้ได้ ทั้งนี้เพราะนวัตกรรมที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้นี้ จะช่วยลดความรู้สึกเสี่ยงต่อการยอมรับนวัตกรรมมาใช้ของกลุ่มเป้าหมายให้น้อยลง

5. การสังเกตเห็นผลได้ : หมายถึง ระดับที่ผลของนวัตกรรม สามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย และ สามารถสื่อความหมายให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้ง่าย จะได้รับการยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่สังเกตเห็นผลยาก ดังนั้นการทำให้กลุ่มเป้าหมายยอมรับในนวัตกรรมทางด้านความคิด จึงทำได้ยากกว่าทำให้ยอมรับในนวัตกรรมทางด้านวัตถุ

จากแนวคิดด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม ได้ชี้ให้เห็นว่า การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมใดมาใช้บุคคลนั้นจะพิจารณาถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมตามแนวความคิดดังกล่าว ก่อนที่จะ

ตัดสินใจรับนวัตกรรมมาใช้ และคุณลักษณะของนวัตกรรมเหล่านี้ไม่สามารถระบุ ได้ว่า คุณลักษณะข้อใดมีความสำคัญว่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทและเนื้อหาของนวัตกรรมนั้นๆ

ดังนั้นในการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ สิ่งที่น่าจะเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้น คือการปรับและเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการ ของราชการไทย จากเดิมที่มีการใช้ระบบ “ซี” หรือ Common Level เปลี่ยนเป็นการจัดทำมาตรฐานกำหนดระดับตำแหน่ง ด้วยเหตุผลที่ว่า มาตรฐานกลางเพียงมาตรฐานเดียวไม่สามารถบริหารกำลังคนที่มีความแตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบจำแนกตำแหน่งใหม่จึงได้แยกประเภทของตำแหน่งเป็น 4 ประเภท เพื่อช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของผู้รับนวัตกรรม

ในกระบวนการสื่อสารนวัตกรรมนั้น ผู้รับสารหรือผู้รับนวัตกรรมจะมีความแตกต่างกันจากการวิจัยของ โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker) ทำให้สามารถแบ่งลักษณะของผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภทคือ ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า และผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า ซึ่งสามารถสรุปลักษณะความแตกต่างของผู้ยอมรับนวัตกรรมทั้งสองประเภทได้ดังนี้

1. ความแตกต่างด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ โรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker) ได้ทำการศึกษาถึงความแตกต่างของผู้ยอมรับนวัตกรรมตามลักษณะทางประชากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้ยอมรับนวัตกรรม ไว้ดังนี้

อายุ : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วไม่มีความแตกต่างจากผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

สถานภาพทางสังคม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า มีรายได้และทรัพย์สินมากกว่า มีอาชีพดีกว่าและมีระดับการดำรงชีวิตที่ดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเป็นเจ้าของทรัพย์สิน : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วเป็นเจ้าของสิ่งที่เป็นหน่วยใหญ่กว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ระดับการยอมรับนวัตกรรม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วเป็นผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือคล้าย ๆ นวัตกรรมนั้นไปใช้ มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเชี่ยวชาญ : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีการกระทำที่ใช้ความเชี่ยวชาญมากกว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

2. ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ โดยเหตุที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมมีลักษณะเฉพาะที่เป็นปัจเจกบุคคล และผ่านกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการขัดเกลาทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดความแตกต่างทางด้านบุคลิกภาพซึ่งส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมดังนี้

ระบบความเชื่อ ; ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว ยึดถือระบบความเชื่อแบบฝังหัวน้อยกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความสามารถในการคิดในลักษณะนามธรรม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีความสามารถในการคิดเรื่องที่เป็นนามธรรมได้ดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้าสามารถยอมรับนวัตกรรมบนพื้นฐานของสิ่งเร้าที่ไม่มีตัวตนได้ดีกว่า

การใช้เหตุผล : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีการใช้เหตุผลดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า มีความสามารถในการใช้เครื่องมือหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ความฉลาด : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีความฉลาดมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง และมีทัศนคติที่ชอบการเสี่ยงภัยมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเชื่อทางด้านวิทยาศาสตร์และโซคกลาง : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีทัศนคติที่ดีต่อวิทยาศาสตร์มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า และมีความเชื่อ ถือโซคกลาง พรหมลิขิตน้อยกว่าผู้รับนวัตกรรมช้า

ระดับความตั้งใจและความปรารถนา : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีระดับความตั้งใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า อีกทั้งยังมีความปรารถนาหรือความต้องการ ศึกษา อาชีพ เกียรติยศ และอื่น ๆ สูงกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

3. ความแตกต่างในด้านพฤติกรรมการสื่อสาร ผู้ยอมรับนวัตกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม จะมีพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมที่ต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาของพบว่าตัวแปรทางด้านพฤติกรรมการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมได้แก่

การมีส่วนร่วมในสังคม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีส่วนร่วมในสังคมมากกว่า และสามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดีกว่า นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะเป็นสมาชิกของระบบสังคมที่มีบรรทัดฐานตามแบบทันสมัย และเป็นสมาชิกของระบบสังคมที่มีบูรณาการอย่างดี มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเป็นสากล : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีความเป็นสากลไม่ผูกพันกับท้องถิ่นมากนัก และมักมีกลุ่มอ้างอิงเป็นบุคคลภายนอกสังคม มีการเดินทางไปมาหาสู่คนภายนอกสังคมมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

การติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีการติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

การเข้าถึงสื่อมวลชน : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีโอกาสในการเข้าถึงสื่อมวลชน ได้มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

การแสวงหาข่าวสาร : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับ นวัตกรรม มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ระดับการเป็นผู้นำความคิด : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีระดับการเป็นผู้นำทางความคิดมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

อย่างไรก็ตามปัจเจกบุคคล ยอมรับนวัตกรรมไปแล้วมีโอกาสที่จะเลิกการยอมรับนวัตกรรมได้เช่น เดียวกันดังที่ โรเจอร์ส (Rogers : 1983) กล่าวไว้ว่า การเลิกยอมรับนวัตกรรม (Discontinuance) คือ การตัดสินใจเลิกใช้หรือเลิกยอมรับ ปฏิเสธนวัตกรรมภายหลังจากที่ยอมรับ นวัตกรรมแล้วในตอนต้น ซึ่งอาจแยกประเภทของการเลิกยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การเลิกยอมรับนวัตกรรมและไปรับนวัตกรรมใหม่ที่ดีกว่าเดิม (A Replacement Discontinuance) ความหมายของคำว่าดีกว่าเดิม คือ ดีกว่าในความรู้สึกลงของผู้เปลี่ยนนวัตกรรมจากเก่าไปใหม่ ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ และเข้ามาแทนของเก่าซึ่งครั้งหนึ่งเคยเป็นนวัตกรรมในช่วงนั้น ๆ

2. การตัดสินใจเลิกการยอมรับนวัตกรรมเพราะไม่พอใจกับคุณสมบัติ (ผล หรือ ประโยชน์) ของนวัตกรรม (A Disenchantment Discontinuance) ความไม่พอใจนี้อาจมาจากการที่นวัตกรรมไม่เหมาะสมกับผู้ใช้ และไม่เกิดประโยชน์มากกว่าการปฏิบัติแบบเก่าที่เคยใช้มา บางทีอาจเป็นเพราะองค์การภาครัฐบาลมีคำสั่งว่า นวัตกรรมนั้นไม่ปลอดภัยในระยะยาว หรือมีผลข้างเคียงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือการเลิกยอมรับนวัตกรรมอาจมาจากการใช้นวัตกรรมอย่างผิด ๆ จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลนั้น ซึ่งการใช้นวัตกรรมอย่างผิด ๆ มักจะเกิดกับผู้ยอมรับ นวัตกรรมช้ากว่า มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า ผู้มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความเข้าใจขั้นตอนความรู้เชิงวิทยาศาสตร์และสามารถนำนวัตกรรมมาก่อนประโยชน์อย่างเต็มที่ ผู้ที่รับนวัตกรรมช้ามักเป็นคนที่ยึดมั่นฐานะทางการเงินทำให้เกิดการยอมรับช้า และเป็นสาเหตุนำไปสู่การเลิกยอมรับเพราะนวัตกรรมนั้นไม่เหมาะสมกับ

ฐานะทางเศรษฐกิจ จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นนี้ ผู้วิจัย ได้มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม เช่น ลักษณะของผู้รับนวัตกรรม ที่ โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker ,1971) ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงความแตกต่างของผู้รับนวัตกรรมตามลักษณะทางประชากรและสถานะทางสังคม ส่วนคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ นำมาเป็นกรอบ ในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในที่นี้หมายถึงโครงการเครือข่ายโรงเรียน

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การ คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายในสภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การและสังคม ซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนไปได้ตามสถานการณ์ (กริช สืบสนธิ์, 2525)

Goldhaber (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2525) ให้นิยามว่าการสื่อสารในองค์การ หมายถึง กระบวนการในการสร้างและแลกเปลี่ยนข่าวสารภายในเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ขึ้นอยู่กับกันและกัน เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

Katz และ Khan (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2525) เห็นว่าการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสาร และการตีความข่าวสารในองค์การ

ส่วน Greenbaum (อ้างถึงใน กริช สืบสนธิ์, 2525) เห็นว่าการติดต่อสื่อสารในองค์การมีหน้าที่ในการสร้าง การประสานงาน และสร้างกิจกรรมต่างๆ อันเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน

Bernard (อ้างถึงใน พะยอม วงศ์สารศรี, 2531) เป็นผู้เริ่มต้นให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารในองค์การ เขาเห็นว่าการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อกลาง (means) ที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆภายในองค์การให้เข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้

Myer และคณะ (1982) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์การว่าอาจพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คนเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่างๆ ได้จากการสื่อสาร การที่บุคคลเข้าใจความหมายก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารเหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่ต้องการ

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ นอกจากการสื่อสารจะทำให้บุคคลเข้าใจความหมายกันได้แล้ว ยังทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถคาดคะเนในการกระทำ หรือความคิดกันได้ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดจากรูปแบบการสื่อสาร

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

นอกจากนี้ เสนาะ ตีเยาร์ และคณะ (2521) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์การว่ามี 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเขา
2. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ให้มีการทำงานที่ดี และช่วยให้เกิดความพอใจในการทำงานด้วย

การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของการสื่อสารแต่ละครั้งจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีเป้าหมายที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ของการสื่อสารมีหลายประการ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบหรือเพื่อทราบ หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารจะแจ้งหรือบอกกล่าวข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ ความคิด ความต้องการของตนให้ผู้รับทราบ
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา หมายถึง การสื่อสารที่มุ่งให้ผู้รับมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านองค์ความรู้ ความคิด สติปัญญา ฉะนั้นจะมุ่งเน้นไปที่การเรียนการสอน หรือการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการโดยเฉพาะ
3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง การสื่อสารที่มุ่งให้ผลทางอารมณ์หรือจิตใจ ความรู้สึกแก่ผู้รับสาร ซึ่งจะเกิดก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกพอใจ
4. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ มุ่งเน้นให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมคล้อยตาม หรือยอมรับ หรือปฏิบัติตาม

ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กร จะช่วยสามารถให้ทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่ายหลายส่วน งานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร
2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน สร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิด โอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร
3. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานร่วมกัน พร้อมทั้ง ทำงานสอดคล้องกัน แม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การ สื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันภายในองค์กรได้
4. การช่วยให้เกิดการพัฒนาและเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัย ต่างๆข้างต้น เมื่อผสมผสานเข้ากันแล้วสามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี

นอกจากนั้นการสื่อสารยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้ ทักษะแก่บุคลากรแล้ว ยัง จะต้องจัดให้มีการสื่อสารอย่างเช่น การศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นการ สื่อสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร นอกจากนี้การสื่อสารยังสามารถที่จะกระตุ้นให้ทุก คนทำงานอย่างขยันขันแข็ง และให้ทุกคนทำงานได้อย่างมีความสุข

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะตำแหน่งใดใน องค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อประสานความ เข้าใจต่างๆอย่างเหมาะสม การสื่อสารภายในองค์กรสามารถสรุปได้ 4 หัวข้อใหญ่คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการ ติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ในการปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การ ประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามี ความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงาน ให้ดีขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหาร เพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา

จะอย่างไรก็ตามองค์กรควรจะต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น จากงานวิจัยของ แกรวี แครพ (1990) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

2.1 ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย ทิศทางขององค์กรด้วย

2.2 ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิภาพ และปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

2.3 ช่วยทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาลดความกดดัน และความเครียดต่างได้ในระดับหนึ่ง เพราะได้มีโอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารรับทราบข้อมูลและปัญหาต่างๆ

2.4 การสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและเกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกัน จะมีความเป็นมิตร เป็นกันเองทำให้การประสานงานดีขึ้น เร็วขึ้น และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆมากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแนวข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิต เพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้ ให้พนักงานได้ทราบ

จากนิยามความหมายและความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กรในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การดำเนินกิจกรรมทุกชนิดขององค์กรต้องอาศัยการสื่อสารเป็นสื่อกลาง เพื่อเชื่อมโยง

ความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ภายในองค์การให้เข้าใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพราะการทำให้คนมีความคิด ความเข้าใจที่เหมือนกันหรืออย่างเดียวกันย่อมจะทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction)

Evan (1962) กล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า คือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

สำหรับ Redding (1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึงระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์การนั้นๆ มีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของพวกเขา โดยพิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์การนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

ในทัศนะของ สมยศ นาวิกการ (2527) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุณคนได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คุณคนต้องการ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น

ส่วน Wiio, Downs, Hazen และ Beckstrom (อ้างถึงใน สมยศ นาวิกการ, 2527) มีความเห็นว่าปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับความเพียงพอของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อกลางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับว่าสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์การหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรได้รับ สอดคล้องกับความต้องการ บุคลากรขององค์การก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่มีอยู่ภายในองค์การจึงนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์การแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บุคลากร

สามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายขององค์กร

7. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร

ผู้รับสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะลักษณะทางประชากร (demographic characteristics) ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม

1. อายุ

อายุนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน มองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระวังระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคนที่มีอายุ ประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่างๆ ตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย (ปรมะ สตะเวทิน, 2533)

ลักษณะการใช้สื่อมวลชนของเด็กและวัยรุ่น เด็กจะใช้สื่อเพื่อความบันเทิง เช่น รายการบันเทิง การ์ตูน และเพลงสมัยใหม่ เด็กวัยรุ่นมักนิยมฟังเพลงตามสมัยนิยมมากกว่าดูโทรทัศน์ สำหรับวัยผู้ใหญ่ การเปิดรับโทรทัศน์ วิทยู และหนังสือพิมพ์มีพอๆ กัน แต่พออายุ 40 ปีขึ้นไป ปริมาณการอ่านหนังสือพิมพ์จะลดลง แต่การดูโทรทัศน์จะเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีเวลาว่างมากขึ้น (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534) ซึ่งคนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อมวลชน เพื่อแสวงหาข่าวสารใหม่ๆ มากกว่าเพื่อความบันเทิง ในการฟังวิทยู คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการที่หนักๆ เช่น ข่าว การอภิปรายปัญหาสังคม ดนตรีคลาสสิก รายการศาสนา รวมทั้งคนที่มีอายุมากมักดูรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับการศึกษา ข่าว และข่าวสารด้วย

2. เพศ

จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่อง ความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตามและเป็นแม่บ้านแม่เรือน จากงานวิจัยยังพบอีกว่า ผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย

พฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน เพศหญิงใช้เวลาในการดูโทรทัศน์และฟังวิทยุมากกว่าเพศชาย โดยนิยมดูรายการละคร ในขณะที่เพศชายนิยมอ่านหนังสือพิมพ์มากกว่า ถ้าหากดูโทรทัศน์ เพศชายมักนิยมดูรายการข่าวและกีฬา พฤติกรรมการชมภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ในขณะที่เด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์ก้าวหน้ามากที่สุด นอกจากนั้นยังพบว่าผู้อ่านข่าวชายและหญิงมีผลต่อการจำข่าว และความเชื่อถือของผู้ฟังชายและหญิงด้วย

3. การศึกษา

มีการศึกษาวิจัยหลายเรื่องชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงก็จะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวาง แต่จะไม่ค่อยเชื่อถืออะไรง่าย ๆ จะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อ หรือผู้มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ มากกว่าวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ เป็นต้น

4. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม

ซึ่งหมายรวมถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว จากการวิจัยพบว่าสถานะทางเศรษฐกิจ ทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

งานวิจัยของ ชรามม์ และ ไวท์ (Schramm and White, 1949) ซึ่งศึกษาการเปิดรับสารของผู้รับสารในสังคมอเมริกัน พบว่า ผู้ที่มีรายได้สูงมักเป็นผู้นิยมเปิดรับสิ่งพิมพ์และนิยมเนื้อหาที่ค่อนข้างหนัก ไม่ค่อยสนใจเนื้อหาด้านความบันเทิง แม็คเนลลี และคณะ (Mcnelly and otherx, 1968) พบว่าคนที่มีฐานะดีและมีการศึกษาสูงเป็นกลุ่มคนที่รับข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระจากสื่อมวลชนมากที่สุด ผลที่ได้จากการวิจัยลักษณะเช่นนี้ สามารถอธิบายได้เช่นเดียวกันกับกรณีของการศึกษา คือ ผู้ที่มีรายได้สูงนั้นมักมีการศึกษาสูงมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี จึงมักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้หาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การเปิดรับข่าวสารจึงจำเป็นสำหรับผู้รับสารกลุ่มนี้มากกว่ารายการโทรทัศน์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นเนื้อหาด้านความบันเทิง (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลโลเวย์ และ มีค (Galloway and Meek, 1981) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารในรูปแบบจำลองความคาดหวัง โดยใช้แบบสอบถามนักศึกษา 30 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ การบริโภคสื่อจะให้ผลเป็นการรับรู้ถึงความพึงพอใจ ซึ่งจะมีอิทธิพลไปในทางที่จะเสริม หรือเปลี่ยนแปลงความรู้

รูบิน (Robin, 1979) ได้ผลของการวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจสนองความต้องการของผู้ใช้สื่อ โดยเฉพาะการใช้สื่อโทรทัศน์พบว่า การดูโทรทัศน์รายการต่างๆ ในผู้ชมที่สูงอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความตั้งใจที่จะได้รับประโยชน์ในแง่ต่างๆจากโทรทัศน์ เช่น ผู้ที่มีความสนใจจะติดตามข่าวสารทางการเมือง จะเลือกดูรายการที่จะเสนอสาระต่างๆ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ และยังพบความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างผู้ที่มีความตั้งใจใช้สื่อในการฆ่าเวลากับการดูรายการข่าวทางโทรทัศน์ด้วย

ศรีศรีรินทร์ อากาศ (2543) ทำการวิจัยเรื่องการเปิดรับรายการ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจรายการ “ถอดรหัส” ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับรายการ “ถอดรหัส” มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และพึงพอใจต่อรายการ ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากรายการ ลักษณะทางประชากร ทางด้านระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์ทั้งกับการเปิดรับรายการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อรายการ

ต้องฤดี ปุณณกันต์ (2534) ศึกษาการเปิดรับการสื่อสารกับการพัฒนาความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชนตามโครงการขยายฐานประชาธิปไตยสู่ปวงชน ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปริมาณการเปิดรับสารการสื่อสารจากสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความรู้ของประชาชน แต่ปริมาณการเปิดรับการสื่อสารจากการสื่อสารระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ของประชาชน พบว่าปริมาณการเปิดรับการสื่อสารทั้งจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชน ปริมาณการเปิดรับข่าวสารทั้งจากสื่อมวลชนและจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งของประชาชน

บุญจิระ พุทธิศรี (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ 2540 และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ฉบับปี 2540 ความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองต่างกัน แต่เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์แตกต่างกัน นอกจากนี้เพศที่แตกต่างกันมีความรู้และทักษะคติเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 ไม่แตกต่างกัน และการศึกษาที่แตกต่างกันมีทักษะคติเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 ไม่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 แต่การเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540

3. ความรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับทักษะคติเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540

4. ทักษะคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางการเมือง

รุจิรา คงรุ่งโรจน์ (2543) ศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทักษะคติ เกี่ยวกับมาตรา 40 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ของบุคลากรในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม” พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคมแตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคมแตกต่างกัน

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้แตกต่างกัน มีทักษะคติเกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคมไม่แตกต่างกัน

4. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคม มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคม

5. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคมจากสื่อมวลชนไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะคติเกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคม

6. ความรู้เกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคมไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคม

7. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ เกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคม ของบุคลากรที่ดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ภาครัฐและเอกชนมีความแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับและมีความรู้เรื่องมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคมที่แตกต่างกัน แต่มีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นการเปิดรับข่าวสาร และความรู้ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีเกี่ยวกับมาตรา 40 กรณีกิจการโทรคมนาคม

นันทวัน กิจธนาเจริญ (2541) ศึกษาเรื่อง การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสารและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชน กรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารที่ต่างกัน ประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน จะมีการแสวงหาข่าวสารไม่ต่างกัน ส่วน เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประโยชน์จากข่าวสารไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในข่าวสารต่างกัน อาชีพต่างกันของประชาชนที่แตกต่างกันจะมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคในชีวิตประจำวันในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจต่างกัน

ทัศนัย สุนทรวิภาต (2532) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทยกับการมาท่องเที่ยวเมืองไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ณ เมืองพัทยา ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านประชากร เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สัญชาติ และประเทศถิ่นที่อยู่อาศัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทย จากสื่อประเภทต่างๆ ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวเมืองไทย จากสื่อต่างๆ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร งานแสดงสินค้า ไปสเตอร์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว และปัจจัยด้านถิ่นที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทย

อรรวรรณ วิจักขณะ (2534) ได้ศึกษาการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบความสนใจ ความชื่นชอบต่อเนื้อหาของสื่อมวลชน การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนประเภทต่างๆ พบว่า นิสิต

นักศึกษาอ่านหนังสือพิมพ์ เพราะต้องการทราบข่าวสารและเชื่อเนื้อหาในหนังสือพิมพ์บางส่วน การชมโทรทัศน์จะเป็นไปเพื่อความสนุกเพลิดเพลิน และสื่อมวลชนเหล่านี้ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง ค่านิยม ความคิดเห็นและพฤติกรรมในระดับพอสมควร

วิทยา เกียวกุล (2538) งานวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับ รายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับ รายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ พบว่าประชาชนที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และการเปิดรับ รายการข่าวโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

กรรชรัตน์ หรั่งเพชร (2542) ศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจใน ข่าวสาร เรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีอายุต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานองค์การโทรศัพท์ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จาก ข่าวสารแตกต่างกัน แต่พนักงานองค์การโทรศัพท์ที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีลักษณะการใช้ประโยชน์จากข่าวสารไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การแสวงหาข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสาร

5. การแสวงหาข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในข่าวสาร

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ “พฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสารเรื่อง การยกเลิกระบบซี ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์” เป็นการศึกษาที่ตัวผู้รับสารว่า หลังจากได้ เปิดรับข่าวสาร และแสวงหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี และมีความพึงพอใจในข่าวสารทางด้าน ใดบ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการเปิดรับข่าวสาร การ แสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจ ส่วนในประเด็นที่เกี่ยวกับนโยบายการยกเลิกระบบซีของ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์นั้น ถึงแม้จะไม่ได้ศึกษากับข้าราชการไทยทั้งหมด แต่งานวิจัยดังกล่าว ก็เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในงานวิจัยได้เป็นอย่างมาก และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้ จะสามารถเป็นแนวทางให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ในโอกาสต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง **พฤติกรรมการรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์** ได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มข้าราชการกลุ่มประชาสัมพันธ์ โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นที่รวมถึงการสังเกตลักษณะบุคลิกภายนอกระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อคืบหน้าทำทาง อาทิ ปกิริยาและพฤติกรรมต่างๆของกลุ่มเป้าหมายที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ด้วย ซึ่งนำเสนอข้อมูลในรูปแบบวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี ซึ่งมีรายละเอียดทางด้านระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าใจถึงประเด็นอย่างลึกซึ้ง

ขั้นตอนการในการทำวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเตรียมตัวดังนี้

1. ค้นคว้าศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเบื้องต้นต่างๆดังนี้
 - o แหล่งข้อมูลสื่อเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
 - o แหล่งข้อมูลบุคคล ซึ่งในที่นี้คือ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์จำนวน 25 คน

o แหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งศึกษาจากเว็บไซต์ต่างๆ ดังนี้ <http://www.ocsc.go.th>
[/www.prd.go.th](http://www.prd.go.th) /<http://thainews.prd.go.th>

2. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจ และ ทฤษฎีการสื่อสารนวัตกรรม เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถามและการวิเคราะห์ข้อมูล

3. จากองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และวัตถุประสงค์ในการวิจัย รวมทั้งการมีประเด็นแนวความคิดทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถามเพื่อนำไปเก็บข้อมูล

กำหนดกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะนำวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างจาก กลุ่มข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้จำนวนประชากรข้าราชการ กรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 25 คน ทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. นายอนันตศักดิ์ บุญเครือพันธ์ ตำแหน่ง | นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ(ซี8) |
| 2. นายสืบพงศ์ นุตริยทัศน์ ตำแหน่ง | นายช่างไฟฟ้า ระดับอาวุโส (ซี 8) |
| 3. นางธนัชพร คำสอน ตำแหน่ง | นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ(ซี8) |
| 4. นายอัครนันท์ อ็อกกังวาน ตำแหน่ง | นายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน (ซี 7) |
| 5. นางศิริวรรณ คำปรีดา ตำแหน่ง | นักสื่อสารมวลชน ชำนาญการ (ซี7) |
| 6. นางสาวปาริชาติ กุลรักษา ตำแหน่ง | นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ (ซี7) |
| 7. นางสาวสุภาพร ครุสารพิสิฐ ตำแหน่ง | นักสื่อสารมวลชน ชำนาญการ (ซี7) |
| 8. นางจีระสุภา สละชีพ ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน (ซี7) |
| 9. นางเบญจวรรณ จิรันดร ตำแหน่ง | นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ (ซี7) |
| 10. นายกิตติพันธ์ พวงมลิวัลย์ ตำแหน่ง | นายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน (ซี 6) |
| 11. นายวีระภัย แพร่งสุวรรณ ตำแหน่ง | นายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน (ซี 6) |

12. นายอศพล พลบำรุง	ตำแหน่ง	นายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน (ที่ 6)
13. นายกองพล วิสุทธิแพทย์	ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ (ที่6)
14. นายตรี บุญจื้อ	ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ (ที่6)
15. นางสาวพนาวรรณ จิตรสมุทร	ตำแหน่ง	นักสื่อสารมวลชน ชำนาญการ (ที่6)
16. นางสาวภัทรมน สายสว่าง	ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ (ที่5)
17. นายพัฒนาพงศ์ สถานทรัพย์	ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคล ปฏิบัติการ (ที่5)
18. นางสาวอัญชลี อุดมกิจ	ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ (ที่5)
19. นางสาวกฤษฏี ขำประไพ	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน (ที่5)
20. นางสาวนิรมน เหมือนจิต	ตำแหน่ง	นักสื่อสารมวลชน ปฏิบัติการ(ที่5)
21. นางสาวภาวิดา กัดด้วง	ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ (ที่5)
22. นางสุจิตรา ไทรน้อย	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน (ที่5)
23. นายสุดเขต จันทนา	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ (ที่5)
24. นายภิญโญ หลงผดุง	ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ (ที่5)
25. นางสาวอารีย์ บุญเลขา	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติการ (ที่2)

พื้นที่ในการศึกษา

ผู้วิจัยจะทำการนัดกลุ่มเป้าหมายมาตามวัน เวลา และสถานที่ทุกกลุ่มเป้าหมาย สะดวกในการให้สัมภาษณ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

มี 1 วิธี คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

1.การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ซึ่งการที่ผู้วิจัยเลือกใช้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกนั้นเนื่องจากประเด็น ปัญหาเกี่ยวกับประเด็นการรับข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน และคำตอบแทนต่างๆ อีกทั้งประเด็นที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ในการเลือกวิธีการผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยจะนัดหมายการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ

บุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับความสะดวกของกลุ่มเป้าหมายเป็นหลักโดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์อิงโครงสร้างปานกลาง (Semi-structural interviews) เพื่อนอกจากประเด็นคำตอบที่ได้จากคำถามแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์จะได้มีอิสระในการเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยประเด็นคำถามผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาในระหว่างการเตรียมการ ในการเก็บข้อมูล จะเป็นแนวคำถามปลายเปิด (Open-ended question) และใช้เทปบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามหลัก ๆ ดังนี้

-ข้อมูลส่วนตัว

- ข้อมูลทั่วไป (ชื่อ- นามสกุล, ตำแหน่ง)
- ระดับซี (ก่อนยกเลิกระบบซี)

พฤติกรรมกรรมการรับข่าวสาร

- ท่านเริ่มได้รับทราบข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีตั้งแต่เมื่อไหร่ /จากสื่อใด
 - เมื่อท่านได้ทราบข่าวเรื่องการยกเลิกระบบซีแล้ว ท่านสนใจค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ / จากสื่อใด
 - ท่านได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องการยกเลิกระบบซีกับบุคคลอื่นหรือไม่ ในประเด็นใด
 - ท่านคิดว่าสื่อประเภทใดที่สามารถเข้าถึงเรื่องการยกเลิกระบบซีได้มากที่สุดและน้อยที่สุด
 - ท่านรับรู้เรื่องการยกเลิกระบบซีในเรื่องใดบ้าง เช่น ความเป็นมา ประโยชน์ที่จะได้รับ
- โครงสร้างชั้นงานและประเภทตำแหน่งใหม่ ฯลฯ

คุณภาพของเนื้อหาข่าวสาร

- ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่ท่านได้รับ มีความชัดเจนของเนื้อหา และน่าเชื่อถือหรือไม่ อย่างไร
- เนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับจากสื่อต่างๆ มีความขัดแย้งกันหรือไม่
- ท่านคิดว่าการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อใดมีเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตอบสนองท่านมากที่สุด

- การยอมรับเรื่องการยกเลิกระบบซี

- เมื่อท่านรับรู้เนื้อหาเรื่องการยกเลิกระบบซีแล้ว ท่านยอมรับได้หรือไม่ อย่างไร

- ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เรื่องการยกเลิกระบบซี

- ท่านรู้สึกอย่างไรกับการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการด้วยการยกเลิกระบบซี

- ท่านรู้สึกพึงพอใจ กับปริมาณเนื้อหาข่าวสาร และความถี่ในการเผยแพร่ข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ท่านรู้สึกพึงพอใจกับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

- ขอให้ท่านเสนอแนะ เกี่ยวกับวิธีการการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ตั้งแต่เดือนมีนาคม - เดือนเมษายน 2552

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสารและจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายแล้ว นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์โดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวทางในการวิเคราะห์พฤติกรรมกรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี โดยนำเสนอข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการพรรณนาความ (Descriptive Method)

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

วิธีการวิจัย

การวิจัยส่วนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน ทั้งหมด 1,924 คน แล้วเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (แหล่งที่มาข้อมูล กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane เป็นเกณฑ์โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต่อใช้ในการศึกษาคือจำนวน 172 คน (อ้างอิงใน วิเชียร เกตุสิงห์: 2541)

ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ

- n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากร
 E คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$n = \frac{\text{แทนค่าจำนวนทั้งหมดไป}}{(1 + \text{จำนวนทั้งหมด} \times 0.05^2)}$$

แต่ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสามารถสำรวจได้มีมากถึง 400 คน ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด โดยในส่วนกลางผู้วิจัยแจกไปทุกสำนัก/กอง ด้วยตัวเอง และในส่วนภูมิภาค ผู้วิจัย กระจายไปยังสำนักประชาสัมพันธ์เขตจำนวน 5 เขต (เขตละ 10 ชุด) ด้วยวิธีการส่งลงกล่อง รับ-ส่งหนังสือ ของกรมประชาสัมพันธ์

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการรับข่าวสารของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี

ตัวแปรต้น : พฤติกรรมการรับข่าวสารของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน

ตัวแปรต้น : ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม : พฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน

ตัวแปรต้น : ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับซี ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัดหรือปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เรื่องการยกเลิกระบบซี จำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพของเนื้อหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี จำนวน 15 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ

ในการทดสอบหาความเที่ยงตรงของข้อมูล (Validity) และความเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถาม มีดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วในส่วนของการเปิดรับข่าวสาร การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ไปทดสอบหาค่าความเชื่อถือ โดยการทดลองใช้ (Pre-test) กับข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำคำตอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2541) ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum v_1}{v_1} \right]$$

จากการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา = 0.963

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามจนใช้ได้แล้ว ก็ได้ทำการเก็บข้อมูลแบบตามสำรวจ (Survey Research) โดยแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานของกรมประชาสัมพันธ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 ชุด และส่วนภูมิภาค จำนวน 50 ชุด (เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลา 2 เดือน ผู้วิจัยสามารถส่งแบบสอบถามไปยังส่วนภูมิภาคได้ 50 ชุดเท่านั้น) ตั้งแต่ กุมภาพันธ์-มีนาคม 2552 เป็นจำนวนทั้งหมด 400 ชุด

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์ในการให้คะแนนตัวแปร

1. พฤติกรรมการรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อภายในองค์กร ดังนี้

- ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และการพูดคุยกับครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

1) บ่อยมาก (ทุกวัน)	5 คะแนน
2) เกือบทุกวัน (5-6 วัน/สัปดาห์)	4 คะแนน
3) บางครั้ง (3-4 วัน/สัปดาห์)	3 คะแนน
4) นาน ๆ ครั้ง (1-2 วัน/สัปดาห์)	2 คะแนน
5) ไม่เคยเลย (0 วัน/สัปดาห์)	1 คะแนน

- ความถี่ใน การเข้าร่วมกิจกรรม เช่น การประชุม การสัมมนา

1) มากกว่าปีละ 5 ครั้ง	5 คะแนน
2) ปีละ 5 ครั้ง	4 คะแนน
3) ปีละ 3-4 ครั้ง	3 คะแนน
4) ปีละ 1-2 ครั้ง	2 คะแนน
5) ไม่เคยเลย	1 คะแนน

- ความถี่ในค้นคว้า แสวงหาข่าวสารจากสื่อ โทรทัศน์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และการพูดคุยกับครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

1) บ่อยมาก (ทุกวัน)	5 คะแนน
2) เกือบทุกวัน (5-6 วัน/สัปดาห์)	4 คะแนน
3) บางครั้ง (3-4 วัน/สัปดาห์)	3 คะแนน
4) นาน ๆ ครั้ง (1-2 วัน/สัปดาห์)	2 คะแนน
5) ไม่เคยเลย (0 วัน/สัปดาห์)	1 คะแนน

- ความถี่ใน การค้นคว้า แสวงหาการเข้าร่วมกิจกรรม เช่นการประชุม การสัมมนา

1) มากกว่าปีละ 5 ครั้ง	5 คะแนน
2) ปีละ 5 ครั้ง	4 คะแนน

3) ปี่ละ 3-4 ครั้ง	3 คะแนน
4) ปี่ละ 1-2 ครั้ง	2 คะแนน
5) ไม่เคยเลย	1 คะแนน

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับความบ่อยครั้งในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการกระทำทารุณทางเพศในเด็กและสตรี เป็นการวัดโดยมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) โดยให้คะแนนดังนี้

2. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความบ่อยครั้ง

- การเปิดรับข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี ได้กำหนดคะแนนเพื่อจัดระดับ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีปริมาณการเปิดรับข่าวสารในระดับสูงมาก

คะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีปริมาณการเปิดรับข่าวสารในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีปริมาณการเปิดรับข่าวสารในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีปริมาณการเปิดรับข่าวสารในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีปริมาณการเปิดรับข่าวสารในระดับน้อยมาก

- การค้นคว้า การแสวงหาข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี ได้กำหนดคะแนนเพื่อจัดระดับ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีปริมาณการค้นคว้าแสวงหาข่าวสารในระดับสูงมาก

คะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีปริมาณการค้นคว้าแสวงหาข่าวสารในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีปริมาณการค้นคว้าแสวงหาข่าวสารในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีปริมาณการค้นคว้าแสวงหาข่าวสารในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีปริมาณการค้นคว้าแสวงหาข่าวสารในระดับน้อยมาก

- ระดับการเข้าถึงข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี ได้กำหนดคะแนนเพื่อจัดระดับ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับการเข้าถึงข่าวสารในระดับสูงมาก

คะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับการเข้าถึงข่าวสารในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับการเข้าถึงข่าวสารในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับการเข้าถึงข่าวสารในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับการเข้าถึงข่าวสารในระดับน้อยมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วน และเนื่องด้วยข้อมูลมีค่าทางสถิติเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ตลอดจนความรวดเร็วในการรวบรวมผลลัพธ์ของข้อมูล จึงนำข้อมูลไปประเมินผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้แจกแจงความถี่ แสดงตารางแบร็ว้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน การแสวงหาข่าวสารเองการยกเลิกระบบซีจากสื่อต่างๆ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากข่าวสาร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

2.1 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีและความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว t-test ในการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม และ สถิติ F-test (one way analysis of variance = F-test) ในการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนมากกว่า 2 กลุ่ม

2.2 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีอย่างไร โดยใช้สถิติ Pearson Chi-Square และการหาความสัมพันธ์อย่างง่าย Correlation Coefficient ในการทดสอบความสัมพันธ์กัน ทำการสรุปผลสมมติฐานว่ายอมรับ หรือปฏิเสธ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยนำเสนอข้อมูลด้วยตารางทดสอบความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์” ในบทนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัย ออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือส่วนที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือส่วนที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ในเรื่องของการใช้ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 ซึ่งในพระราชบัญญัตินี้ได้ระบุชัดเจนในเรื่องการกำหนดตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนทั้งประเทศไทย ให้ "เลิกระบบซี" หรือ "ล้มกระดานในระบบตำแหน่ง" โดยจะพิจารณาเงินเดือนตามความสามารถ โดยจัดกลุ่มประเภทตำแหน่งตามลักษณะสายงาน หรือเรียกว่า “การเข้าระบบแท่ง”

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กับข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 25 คน ซึ่งจะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการรับข่าวสาร, คุณภาพของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ และความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เรื่องการยกเลิกระบบซี ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

1. พฤติกรรมการรับข่าวสาร

1.1 พฤติกรรมด้านการเปิดรับข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์ เรื่องพฤติกรรมการรับข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี นี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมีพฤติกรรมในด้านการเปิดรับข่าวสาร โดยส่วนใหญ่จะรับทราบข่าวสารจากสื่อบุคคลผ่านรูปแบบการพูดกันปากต่อปากในหมู่ของข้าราชการด้วยกัน ทั้งจากข้าราชการภายในกรมประชาสัมพันธ์ และข้าราชการในส่วนราชการอื่นๆ เป็นระยะเวลา 2-3 ปี ก่อนที่จะมีการประกาศใช้ ในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เริ่มมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อวางแผน ในการจัดทำร่าง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ... ทางเว็บไซต์

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) www.ocsc.go.th โดยผู้วิจัยได้แบ่งการเปิดรับข่าวสารออกตามประเภทของสื่อแบ่งเป็นประเภท ได้ดังนี้

1. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล
2. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อเว็บไซต์
3. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์
4. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร

1. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล (5 คน)

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ เปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล ดังนี้ จากหัวหน้า

จากผู้บริหาร

จากวิทยากรในการเข้าร่วมสัมมนา

จากเพื่อนร่วมงาน

“รู้มาเป็นที่แล้วรู้จากเจ้านาย แต่รู้แค่ว่าจะไม่มี ซี แต่ยังไม่รู้ในรายละเอียดเรื่องอื่นๆ เพราะคิดว่า ยังไง ก.พ. ก็ต้องไม่ให้ข้าราชการ ได้รับเงินเดือน หรือ สวัสดิการที่น้อยลงกว่าเดิม เลยไม่ได้กังวลในเรื่องนี้” (ภักทมน สายสว่าง ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ (ซี 5), สัมภาษณ์ วันที่ 31 มีนาคม 2552)

“ประมาณปีที่แล้ว จำไม่ค่อยได้ค่ะ รู้จากกองการเจ้าหน้าที่ของกรมฯ / เจ้านายบอก และการอบรมที่เกี่ยวกับเรื่องบุคลากรของกรมฯ ค่ะ (นางสุจิตรา ไทน้อย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติงาน (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 22 มีนาคม 2552)

“ได้รับทราบ (ข่าวลือ) ว่าจะยกเลิกระบบซี ตั้งแต่ประมาณปี 2550 จากผู้บริหาร จากปากสู่ปาก จากคนนั้นพูดที่ คนนี้พูดที่” (นายอรรคนันท์ อ็อกกังวาน ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้าสื่อสาร ระดับชำนาญงาน (ซี 7), สัมภาษณ์วันที่ 4 เมษายน 2552)

“รู้เรื่องการยกเลิกระบบซี โดยเฉพาะเรื่องรายละเอียดต่างๆ จากการได้เข้าร่วมสัมมนา เรื่องการปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคลตาม พ.ร.บ. ใหม่ ที่ กรมประชาสัมพันธ์จัดขึ้นค่ะ”

(นางสาวกุลชลธิ์ ขำประไพ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ (ซี 5), สัมภาษณ์ วันที่ 31 มีนาคม 2552)

“การตามข่าวเรื่องนี้ก็รับทราบตามระยะจากสื่อบุคคลบ้าง (คุยกับเพื่อนข้าราชการ) อ่านหนังสือพิมพ์บ้าง แต่ข้อมูลไม่ชัดเจน เพราะทุกคนก็ไม่ทราบรายละเอียดจริงๆ จน ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เชิญเจ้าหน้าที่จาก สำนักงานก.พ. มาบรรยายที่ชั้น 8 อาคารสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ถึงได้เข้าใจอะไรๆมากขึ้น” (นายสืบพงศ์ นุตริยทัศน์ ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าสื่อสาร ระดับชำนาญการพิเศษ (ซี8), สัมภาษณ์วันที่ 7 เมษายน 2552)

2. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อเว็บไซต์ (3 คน)

จากผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ เปิดรับข่าวสารผ่านเว็บไซต์ ดังนี้

2.1 เว็บไซต์สำนักงานข้าราชการพลเรือน (www.ocsc.go.th)

2.2 เว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ (www.prd.go.th)

“พอรู้ว่าจะมีการใช้ พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือนใหม่ โดยเฉพาะเรื่องไม่ใช่ซีแล้ว ก็เลยลองเข้าเว็บของ ก.พ. ดูค่ะ ว่ามีเรื่องอะไรบ้างโดยเฉพาะเข้าเว็บบอร์ด อยากรู้ว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นยังไงกับเรื่องนี้” (นางสาวอารีย์ บุญเลขา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ปฏิบัติการ (ซี 2), สัมภาษณ์วันที่ 27 มีนาคม 2552)

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



The screenshot shows the OCSC website interface. At the top, there are navigation tabs for 'หน้าหลัก', 'กระดานสนทนา', 'แฟนเพจเว็บไซต์', 'ดาวโหลด', 'ถาม-ตอบ', and 'ติดต่อเรา'. Below this is a header for 'การประชาสัมพันธ์' (Publicity) and a main title 'การปรับปรุง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน' (Amendment of the Civil Servants Act). A large image of a hand typing on a keyboard with a question mark is displayed. Below the image is a table titled 'การปรับปรุง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน' (Amendment of the Civil Servants Act) with the following columns: 'กระทู้' (Topic), 'โดย' (Author), 'ความคิดเห็น' (Comments), 'อ่าน' (Views), and 'ความคิดเห็นล่าสุด' (Latest Comment).

กระทู้	โดย	ความคิดเห็น	อ่าน	ความคิดเห็นล่าสุด
สรุปวิศวกรคนหัวเงินประจำตำแหน่งแล้วครับพี่น้อง	วิศวกรผู้สิ้นหวัง 17 เม.ย. 52	0	2	.
การย้ายแห่งจากทั่วไปเป็นแห่งวิชาการ	ศุภลักษณ์ 14 เม.ย. 52	0	60	.
หลักการประเมินพนักงานราชการดีเด่น	พนักงาน ราชการ 9 เม.ย. 52	1	66	คนเคยโดน 11 เม.ย. 52
ทำไมการบริการเรื่องรับโทรศัพท์	ผู้มีปัญหาเรื่อง หลักฐานการสอบ 9 เม.ย. 52	1	72	นะนะ 9 เม.ย. 52
อยากให้ทาง กพ. เพิ่มกระดานสำหรับกรไอน์/ย้าย/ สับเปลี่ยน	คนอยากย้าย กลับบ้าน ตจว. 5 เม.ย. 52	0	75	.
การสอบ ภาค ก ปี 2552	หญิงเล็ก กส.1 3 เม.ย. 52	0	105	.
อยากทราบว่าทำประเมินระดับ7ผ่านแล้วรอกับบรรจุ เป็น7.เม.ย.52แล้วจะได้เลื่อนระดับใหม่ครับ	หนึ่ง 31 มี.ค. 52	7	281	ddd 11 เม.ย. 52
การฝึกอบรม/ประชุมวิชาการฯลฯของรทก.	บุคลากร รทช. 30 เดือน 29 มี.ค. 52	0	122	.
เปิดหน้าต่างมองคนทำงาน	LAB รพ.ชุมชน 28 มี.ค. 52	1	110	ตลกๆความตลก ด่า 10 เม.ย. 52
พยายามลบลบพหุหลาย รทการบรรจุ	น้ำหวาน 26 มี.ค. 52	3	148	*! 9 เม.ย. 52

ภาพที่ 4.1 การประชาสัมพันธ์เรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน ทางเว็บไซต์

(สำนักงาน ก.พ.) www.ocsc.go.th

“รู้เรื่องการยกเลิกระบบซีเรื่องยกเลิกระบบซีตั้งแต่กลางปี 2551 จำเดือนไม่ได้ โดยทราบจากกรมประชาสัมพันธ์ ที่มีการเผยแพร่ข่าวสารจากบุคคลต่าง ๆ ภายในกรมบอกต่อกันมา และในภายหลังประมาณเดือนสิงหาคม หรือ กันยายน ก็ได้เข้ารับฟังการให้ข้อมูล และสวัสดิการผลประโยชน์ที่จะได้รับจาก สำนักงาน ก.พ. ที่จัด Conference ของกระทรวงมหาดไทยให้ดูจากห้องประชุมของศาลากลางจังหวัดจันทบุรี จำนวน 1 ครั้ง และก็ยังได้เข้าไปเยี่ยมชมข้อมูลของกองการเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลเรื่องการเปลี่ยนแปลงในระยะต่าง ๆ ให้ทราบอย่างต่อเนื่องผ่านเว็บไซต์กรม

ประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th และทาง Intranet <http://intranet.prd.go.th> นางสาวอัญชลี อุดมกิจ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ (ซี 5), สัมภาษณ์วันที่ 3 เมษายน 2552)



ภาพที่ 4.2 การประชาสัมพันธ์ เรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน
ทางเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th

“ก็มีเปิดดูจากเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ของ ก.พ. บ้างนิดๆ ค่ะ ก็รู้เรื่องประเภทตำแหน่งมากที่สุด เรื่องอื่นก็ไม่ค่อยรู้เท่าไร เพราะอ่านแล้วบางทีรู้สึกว่ายาก ภาษามันเป็นการ ทั้งระเบียบ/กฎหมาย เนื้อหาเยอะมาก ไม่ดึงดูดใจให้อยากอ่านอยากรู้เท่าไร สุดท้ายก็เลิกอ่าน .. จริงๆ น่าจะมีการสรุปประเด็นสำคัญ จุดเด่น / ผลดีแต่ละด้านให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย แบบสั้นๆ เพราะไม่มีเวลามาอ่านเยอะ” (นางศิริวรรณ คำปรีดา ตำแหน่ง นักสื่อสารมวลชน ชำนาญการ (ซี7), สัมภาษณ์วันที่ 30 มีนาคม 2552)

อินทราเน็ต 75
กรมประชาสัมพันธ์

Home PRD จัดเก็บและเผยแพร่เอกสาร การจัดทำแผน การติดตามประเมินผล การใช้จ่ายเงิน การจัดการความรู้ บริการ

▼ หนังสือเวียน

ส.ปชส.

- ▶ สารสนเทศประชาสัมพันธ์จังหวัด
- ▶ รายงานความก้าวหน้าประจำเดือน
- ▶ ห้องสมุดงานวิจัย
- ▶ สรุปผลการสำรวจ "โพลล์" จากสำนักวิจัยต่างๆ
- ▶ คำรับรองการปฏิบัติราชการของ กปส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550
- ▶ แบบประเมินผลมาตรฐานกลาง (อยู่ในหัวข้อ แบบฟอร์ม)
- ▶ สรุปการประชุมมอบหมายนโยบาย การบริหารงาน ปีงบประมาณ 2552

ส.พ.

- ▶ อะไหล่วิทยุ-โทรทัศน์
- ▶ เว็บไซต์ สพท.
- ▶ ข้อมูล สวท. และ สทท.11
- ▶ ทะเบียนสื่อโทรทัศน์
- ▶ หอสมุดกลาง

ส.สก.

- ▶ ผังสายบังคับบัญชา
- ▶ ข้อมูลคณะกรรมการ
- ▶ ห้องรับแขก สสก.
- ▶ จองห้องประชุม
- ▶ แบบฟอร์มการปฏิสัมพันธ์
- ▶ เว็บไซต์สหกรณ์ฯ
- ▶ ข่าวสารจากสหกรณ์ฯ

ส.นพ.

- ▶ วารสารผู้บริหาร
- ▶ วัตถุประสงค์ กปส.
- ▶ บัญชีลดหนี้

Intranet Poll

ท่านมีความสนใจ พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ในหัวข้อใดมากที่สุด

- หลักเกณฑ์การแต่งตั้ง ย้าย	37.1%
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน	18.6%
- การให้ข้าราชการได้รับเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง	13.2%
- การประเมินสมรรถนะ	11.4%
- มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง	10.8%
- วินัยและการร้องทุกข์	6.0%
- การประเมินผลงาน	3.0%

มีผู้โหวตแล้ว: 167
คุณได้โหวตไปแล้ว!
พัฒนาโดย ศสช.

ภาพที่ 4.3 การประชาสัมพันธ์เรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน ทางเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์

Intranet <http://intranet.prd.go.th>

นอกจากข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ จะเปิดรับสื่อจากเว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์แล้ว ส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี จากการเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมชี้แจง การสัมมนา ในเรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ทั้งจากที่กรมประชาสัมพันธ์จัดขึ้นและจากที่ สำนักงาน ก.พ. จัดขึ้น

3. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ (2 คน)

จากการสัมภาษณ์ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี จากสื่อโทรทัศน์ด้วย ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับชมจากรายการ “โฉมใหม่ข้าราชการไทย” ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) เมื่อวันที่ 11 ธ.ค. 52 เวลา 22.00 – 23.00 น.

“ได้ดูทางช่อง NBT ที่เชิญ เลขาธิการสำนักงาน ก.พ. มาพูดในรายการ ก็เลยเข้าใจเรื่อง พ.ร.บ. ใหม่ นี้ ว่า เป็นยังไง โดยเฉพาะเรื่องที่จะไม่มี ซี แล้ว ให้เป็นระบบ ตำแหน่ง อย่างเดียว ก็ดีค่ะ เข้าใจง่ายดี” (นายวีระภัย แพร่งสุวรรณ ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน (ซี 6), สัมภาษณ์ วันที่ 29 มีนาคม 2552)



ภาพที่ 4.4 รายการโฉมใหม่ข้าราชการไทย ออกอากาศวันที่ 11 ธ.ค. 52 ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT



ภาพที่ 4.5 รายการโฉมใหม่ข้าราชการไทย ออกอากาศวันที่ 11 ธ.ค. 52 ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT

“ ทราบเรื่องการเปลี่ยนชื่อจากระบบซี มาเป็นระบบแท่ง ตั้งแต่ครั้งแรกที่ ก.พ. ออกมาให้ข่าว จากสื่อโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ตลอดถึงการประชุมชี้แจงของผู้บริหารในระดับกรม” (นายกองพล วิสุทธิแพทย์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ (ซี 6), สัมภาษณ์วันที่ 4 เมษายน 2552)

4. การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร (1 คน)

“ เปิดรับเรื่องยกเลิกระบบซี ก็เปิดรับนะ เพราะที่กรม ก็มีบอร์ดเรื่องนี้ติดอยู่ ก็เลยยื่นดูก็โอเค นะ เพราะพอรู้เรื่องนี้มาก่อนบ้างแล้ว แต่ไม่รู้ว่าจะจัดเข้าระบบใหม่กันแบบไหน แต่พอยื่นดูก็เข้าใจมากขึ้น”(นางสาวสุภาพร ครุสารพิสิฐ ตำแหน่ง นักสื่อสารมวลชน ชำนาญการ (ซี 7), สัมภาษณ์วันที่ 28 เมษายน 2552)



ภาพที่ 4.6 แสดงผังการปรับเข้าสู่ระบบตำแหน่งใหม่ ณ อาคาร สถานีวิทย์กระจายเสียงแห่งประเทศไทย

1.2 พฤติกรรมด้านการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

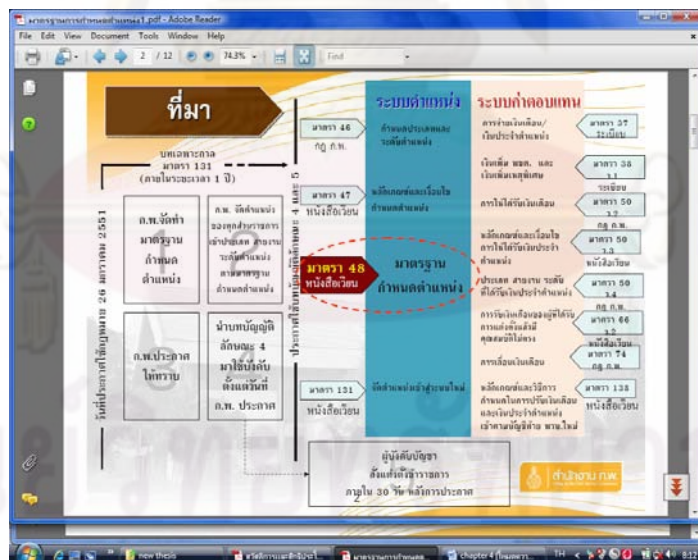
ส่วนในด้านการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีการแสวงหา ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ของกรมประชาสัมพันธ์ และจากการพูดคุยในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เพราะส่วนใหญ่ต้องการรู้ว่า เมื่อยกเลิกระบบซีแล้วจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เช่น เรื่องค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ จะเริ่มใช้เมื่อใด เป็นต้น โดยผู้วิจัยได้แบ่งการแสวงหาข้อมูลข่าวสารได้ ดังนี้

การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคล (1 คน)

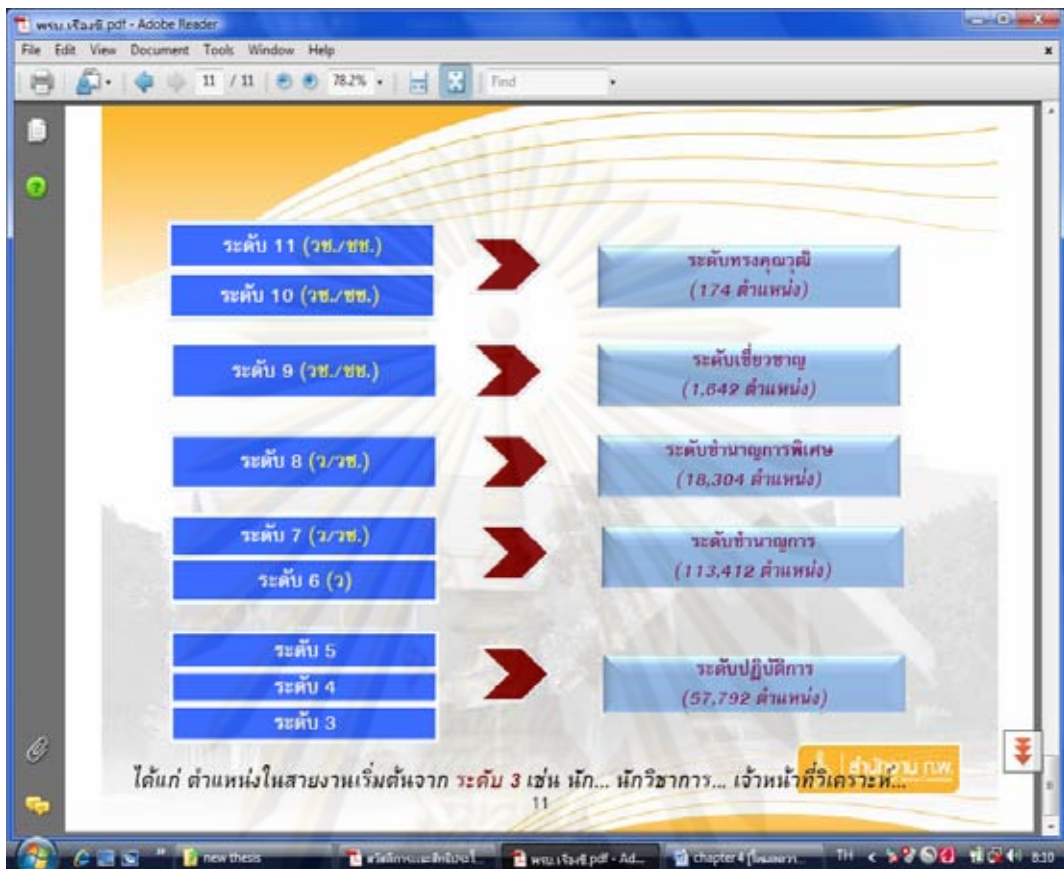
“ มีอยู่ครั้งหนึ่งที่กรมจัดการสัมมนาเรื่อง การบริหารทรัพยากรบุคคลใหม่ ไม่ได้เข้าร่วมเพราะใช้วิธีส่งตัวแทนของแต่ละสำนัก/กอง พอเพื่อนกลับมาเล่าให้ฟังเลยอยากทราบรายละเอียด จึงไปขอ Presentation กับ กองการเจ้าหน้าที่ ผู้จัดการสัมมนา ซึ่ง presentation นี้ สำนักงาน ก.พ. จะแจกให้ทุกกระทรวง กรม นำไปเผยแพร่ภายในหน่วยงาน” (นางเบญจวรรณ จิรันดร ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ (ช7), สัมภาษณ์วันที่ 1 เมษายน 2552)

การแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ต (1 คน)

“ โดยปกติต้องเข้าเว็บไซต์ของ กรมประชาสัมพันธ์ทุกวันอยู่แล้ว ก็เลยไปเห็น เว็บไซต์ บอร์ด แล้วมีคนถามเรื่อง การไม่มี ซี แล้วเยอะมาก พอเข้าไปอ่านก็รู้เรื่องนี้มากขึ้น ก็ถือว่า กรมเผยแพร่ข้อมูลเรื่องนี้ได้ดี เพียงแต่แต่ละคนต้องขวนขวายที่จะหาข้อมูลเอง เพราะกรมก็มีข้อมูลเรื่องนี้มากที่สุดทีเดียว”(นางจีระสุภา สละชีพ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน (ช7), สัมภาษณ์วันที่ 30 มีนาคม 2552)



ภาพที่ 4.7 ภาพการนำเสนอมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่เผยแพร่



ภาพที่ 4.8 ภาพการนำเสนอการจัดตำแหน่ง
ของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่เผยแพร่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อินทราเน็ต 75
กรมประชาสัมพันธ์

Home PRD จัดเก็บและเผยแพร่เอกสาร การจัดทำแผน การติดตามประเมินผล การใช้จ่ายเงิน การจัดการความรู้ บริการ

▼ **หนังสือเวียน** สน.ช.

วัตถุประสงค์ : สำหรับตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ให้ข้าราชการสังกัด กปส. มีความรู้ความเข้าใจ ในหัวข้อดังต่อไปนี้

- การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- การประเมินสมรรถนะ
- การประเมินตำแหน่ง
- มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง
- การให้ข้าราชการได้รับเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง
- วินัยและการร้องทุกข์
- หลักเกณฑ์การแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย

Home กลับหน้าหลัก + ตั้งคำถามใหม่ + Admin

จำนวน **13** กระทั่ง ค้นหา ค้นหา

	หัวข้อ	โดย	เมื่อ	อ่าน/ตอบ
00344	ช่วยตอบคำถาม 338 ด้วย	คนช้อย/อื่นๆ	07 เม.ย. 2552 09:56:01	125/0
00343	ช่างฯ เป็น นักประชาสัมพันธ์	ทจว./อื่นๆ	03 เม.ย. 2552 23:59:55	276/0
00342	การทำงานของสายงานทั่วไป	นายช่าง/อื่นๆ	03 เม.ย. 2552 22:23:56	217/0
00341	กรณีนายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน ไปเป็นนักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน/อื่นๆ	03 เม.ย. 2552 13:12:30	115/0
00340	หมดหวังเลย	นายช่าง/ส.ปชส.	03 เม.ย. 2552 06:21:51	84/1
00339	พ.ร.บ. ข้าราชการใหม่ ติงทุกอย่าง ยกเว้นอนาคต	ช่าง ป.โท/อื่นๆ	02 เม.ย. 2552 12:54:23	123/1
00338	สมัครขอย้ายตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ	ผู้ช้อย/อื่นๆ	02 เม.ย. 2552 12:28:44	113/0

ภาพที่ 4.9 เว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. คุณภาพของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ

จากการสัมภาษณ์ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 7 คนกล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่า เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับทราบ และได้มีการแสวงหาด้วยตนเอง นั้น จะมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือได้ในระดับมาก เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจะเป็นข้อมูลจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุด และเป็นทางการมากที่สุด เพราะไม่ว่าจะรับทราบข้อมูลจากสื่อใด ทุกสื่อต้องนำข้อมูลมาจาก สำนักงาน ก.พ. แต่ขึ้นอยู่กับวิธีการนำเสนอมากกว่า ว่าสื่อใด จะสามารถเผยแพร่เรื่องนี้ได้เข้าใจมากกว่ากัน โดยสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ ดังนี้

2.1 กลุ่มที่เห็นว่าคุณภาพเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับดี (4 คน)

“เชื่อเอกสารที่ ก.พ.เอามาแจกและบรรยายประกอบมากที่สุด” (นายสืบพงศ์ นุตริยทัศน์ ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าสื่อสาร ระดับชำนาญการพิเศษ (ซี8), สัมภาษณ์วันที่ 7 เมษายน 2552)

“ ตอนแรกไม่ชัดเจนอะไรเลยซักอย่าง หลังๆก็ชัดเจนมากขึ้น เพราะ ก.พ. เติบสายชี้แจงทำความเข้าใจและบอกรายละเอียด เพราะถ้าจะวัดเรื่องสื่อ คือจากการประชุมชี้แจงของ ก.พ. นำเชื่อถือที่สุดแล้ว” (นายพัฒน์พงศ์ สถานทรัพย์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล ระดับปฏิบัติการ (ซี 5) สัมภาษณ์วันที่ 4 เมษายน 2552)

“ จากที่รู้มาจากเว็บไซต์ คิดว่ามีความชัดเจน ถูกต้อง แต่ถ้าเป็นสื่อโทรทัศน์ หรือ วิทยู ไม่แน่ใจ เพราะไม่ค่อยได้รับทราบเรื่องไม่มีสื่อจากสื่อเหล่านี้เลย” นายภิญโญ หลงผดุง ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 6 เมษายน 2552)

“ สื่อโทรทัศน์เป็นที่คิดว่าน่าเชื่อถือ เพราะที่ได้รับทราบเรื่องนี้เป็นทางการ คือได้ดูรายการที่เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องของ ก.พ. มาพูด รู้สึกเป็นท่านเลขาธิการ ก.พ. ก็เข้าใจและคิดว่าถูกต้องที่สุด” (นางสาวพนาวรรณ จิตรสมุทร ตำแหน่ง นักสื่อสารมวลชน ชำนาญการ (ซี6), สัมภาษณ์ 27 มีนาคม 2552)

2.2 กลุ่มที่ไม่มั่นใจในคุณภาพเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ (3 คน)

“ไม่มั่นใจว่าข้อมูลที่รู้มาจะถูกต้องตามหลักเกณฑ์หรือไม่ แต่ไม่ค่อยเห็นด้วย เช่น ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้าที่อาวุโส เขามีความสามารถมาก แต่ไม่ควรจัดอยู่ในแท่งของทั่วไป คิดว่าการจัดไม่น่าจะเอาเรื่องของวุฒิที่เข้าทำงานมาเป็นตัวเกณฑ์ ส่วนสื่อที่คิดว่าทุกสื่อมีความน่าเชื่อถือเท่ากันเพราะข้อมูลหลัก ๆ จะมาจาก ก.พ. แหล่งเดียวการเผยแพร่ก็น่าจะคล้าย ๆ กัน” (นางสาว อัญชลี อุดมกิจ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ (ซี 5), สัมภาษณ์วันที่ 3 เมษายน 2552)

“ข้อมูลเรื่องการยกเลิกระบบซีนั้น มีความชัดเจนในเรื่องของการยกเลิก ขณะที่เรื่องอื่น ๆ นั้น ไม่มีเรื่องใดชัดเจนเลย ทั้งมาตรฐานการกำหนดชื่อตำแหน่ง คือ มีการกำหนดชื่อตำแหน่ง แต่วิธีการกำหนดไม่มีรายละเอียดข้อกำหนดที่ชัดเจนว่า Job Responsibility แบบไหน มีชื่อเรียกแบบใด หรือสายงานหลักกับสายงานสนับสนุนของแต่ละกรม/กอง มีความแตกต่างกันอย่างไร ตลอดรวมถึงเกณฑ์ในการเพิ่มเงินเดือนหรือเลื่อนระดับ วิทยากรจาก สำนักงาน ก.พ. ระดับ 8 ว. ให้รายละเอียดแต่เพียงการเพิ่มเงินเดือนจะเป็นระบบเปอร์เซ็นต์ โดยยึดค่า Mid-Point เป็นหลัก ซึ่งไม่น่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริงเลย เนื่องจากจะไม่เกิดความยุติธรรมกับผู้เงินเดือนอยู่ในระดับสูงของ average นอกจากนี้ ยังไม่ทราบว่าการพิจารณาในการเจริญเติบโตในอนาคตจะเป็นอย่างไร สรุปได้ว่าไม่มีสื่อใดน่าเชื่อถือเลย แม้แต่สื่อบุคคล เนื่องจากเกณฑ์ต่างๆ ยังไม่มีการตกลงทางความคิด (นายกองพล วิสุทธิแพทย์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ (ซี 6), สัมภาษณ์วันที่ 4 เมษายน 2552)

“ค่อนข้างสับสนในช่วงแรก และไม่ได้รับความชัดเจนจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของ ก.พ. ในบางคำถาม เพราะเป็นเรื่องใหม่ บอกไม่ถูกและไม่แน่ใจว่าน่าเชื่อถือแค่ไหน และสื่อไหนน่าเชื่อถือมากที่สุด รู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวแต่เข้าถึงได้ค่อนข้างยาก และซับซ้อน รายละเอียดเยอะมากจนมันคั่ง” นางสาวนิรมน เหมือนจิต ตำแหน่ง นักสื่อสารมวลชน ปฏิบัติการ (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 2 เมษายน 2552)

3. การยอมรับเรื่องการยกเลิกระบบซี

จากการสัมภาษณ์ข้าราชการจำนวน 2 คนมีการยอมรับเรื่องการยกเลิกระบบซีในระดับปานกลาง คือยังมีความรู้สึกไม่ชัดเจน เพราะยังทราบข้อมูลข่าวสารที่ไม่มากนัก รู้ว่าเงินเดือนจะขึ้น แต่ไม่มั่นใจในการปฏิบัติ แต่ก็ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ระบบการยกเลิกระบบซี จะสามารถแก้ไข

ปัญหาระบบอุปถัมภ์ เส้น สาย ได้ แต่เมื่อพิจารณาถึงเรื่องของการยอมรับ ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องใหม่ เป็นที่ยอมรับได้ แต่บางคนกล่าวว่าไม่เห็นด้วย เนื่องจากยังไม่มั่นใจในระบบ และไม่ทราบรายละเอียดเพียงพอถึงความชัดเจนและผลดี ผลเสีย ซึ่งแจ้งว่าต้องมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น โดยสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ ดังนี้

3.1 กลุ่มที่ยอมรับเรื่องการยกเลิกระบบซี (2 คน)

“เห็นด้วยกับการยกเลิกระบบซีนะ อยากให้ยกเลิกมานานแล้ว และให้นำระบบภาคเอกชนมาใช้ พ.ร.บ.ที่ออกมา ก็ยังมองว่า เป็นระบบนะ แต่จะมีความชัดเจนมากขึ้น ในเรื่องของสายงาน เมื่อมองวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงก็ดีนะ ตรงที่จะเน้นพัฒนาข้าราชการให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้รอบรู้ รู้ลึก เพื่อเป็นแรงผลักดันในความสำเร็จขององค์กร โดยมุ่งเน้นคุณค่า และประโยชน์ของประชาชน ทั้งนี้ทั้งนั้น พี่มองว่าระบบ ระเบียบ ความคิดทุกอย่างของ กพ. ออกมาดีแล้ว ตอนนี้อยู่ที่ว่า จะปฏิบัติตามกันได้มากน้อยแค่ไหน จะลบล้างระบบเส้นสายได้หรือไม่ ก็ต้องคอยดูกันต่อไป กลัวจริง ๆ กลัวว่า เมื่อไม่สำเร็จก็ต้องเปลี่ยนกันอีก หรือไม่ก็ต้องเปลี่ยนอีกเปลี่ยนแล้ว เปลี่ยนเล่าตามรัฐบาล” (นางสาวปาริชาติ กุลรักษา ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ (ซี 7), สัมภาษณ์วันที่ 5 เมษายน 2552)

“ก็เห็นด้วยนะ เจ๋งดี แรกๆ ในการเปลี่ยนผ่านอะไรก็มักเป็นแบบนี้ บังเอิญเราเป็นข้าราชการรุ่นใหม่ ไม่อยากอยู่แล้วที่จะทำความเข้าใจอะไร”(นายภิญโญ หลงผดุง ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 6 เมษายน 2552)

3.3 กลุ่มที่มีการยอมรับกลางๆ ไม่มากหรือน้อยเกินไป (4 คน)

“บอกไม่ถูกเหมือนกันว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เพราะทำที่ดีที่สุดก็ต้องเป็นไปตามที่ กพ. กำหนดอยู่ดี หลักการเหมือนจะดีแต่รายละเอียด วิธีการปฏิบัติจะทำได้จริงแค่ไหนก็ต้องดูกันต่อไป ไม่อยากสนใจและไม่มีความเห็น ให้ทำอะไรก็ทำละ” (นางสาวนิรมน เหมือนจิต ตำแหน่ง นักสื่อสารมวลชน ปฏิบัติการ (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 2 เมษายน 2552)

“เคย ๆ แต่อยากให้มันเป็นแบบบริษัทมากกว่า เช่น ผู้จัดการส่วนเทคนิค ประมาณนี้ แต่ก็ดีเหมือนกันที่ยกเลิกซี อย่างน้อยเพดานเงินเดือนก็เขยิบขึ้นไปได้อีก ใหม่น่าจะดีกว่าเก่า เพราะระบบราชการมันหนีไม่พ้นระบบอุปถัมภ์ ยังไงก็น้องเรา เด็กเรา ก็ต้องดูแลกันไป งานไม่เอาไหนก็ต้องลากกันไป แป๊บเดียวแกก็จะเกษียณอายุแล้ว อะไรแบบนี้ นายจะให้ขั้นใครก็ดูหน้าดูตากันไป” (นายอศพล พลบำรุง ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน (ซี 6), สัมภาษณ์วันที่ 27 มีนาคม 2552)

“โดยหลักการนั้นดีค่ะ แต่ในทางปฏิบัติคงต้องรอพิจารณาไปอีกระยะหนึ่งค่ะ ตอนนี้อย่างยังไม่สามารถให้ความเห็นได้ค่ะ” (นางสาวภาวิดา กัลดวัง ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 2 เมษายน 2552)

“เคยๆ เนื่องจากในความเป็นจริงน่าจะมีการพัฒนาระบบราชการไปในทางอื่นโดยอิงฐานของระบบซี ซึ่งอาจสร้างความสับสน ใช้งบประมาณน้อยลง รวมถึงมีความยืดหยุ่นมากขึ้นก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรอบการออกแบบให้สอดคล้องกันระหว่างภาคทฤษฎีกับวัฒนธรรมองค์กรของระบบราชการไทย” (นายวิระภัย แพร่งสุวรรณ ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้า ชำนาญงาน (ซี 6), สัมภาษณ์ วันที่ 29 มีนาคม 2552)

3.4 กลุ่มที่ไม่ยอมรับ (1 คน)

“ไม่ค่อยเห็นด้วยกับระบบนี้ คิดว่าระบบเดิมน่าจะเหมาะสมกว่า เนื่องจากการเลื่อนขั้นก็เป็นแบบเดิมคือมีหลักเกณฑ์ของการครองตำแหน่งเข้ามาพิจารณา ส่วนจะได้เปรียบเป็นเรื่องการทำงานที่มากจะได้ค่าตอบแทนมาก หรือเปอร์เซ็นต์นั่นเอง ที่จะมามีผลประโยชน์ คิดว่าระบบเดิมน่าจะดีกว่า เนื่องจากใครอยู่ระดับซีอะไรจะเป็นตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนว่าการทำงานมีระยะเวลาเท่าใด ความอาวุโสเห็นได้ชัด ความน่าเชื่อถือหรือการให้ความเคารพในความอาวุโสเห็นได้ชัดเจน แต่ระบบใหม่คลุมเครือระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ เช่น 3-5 ไม่มีอะไรเป็นตัวแยกให้เห็นชัดเจนว่าใครสูงกว่าใคร” (นางสาวอัญชลี อุดมกิจ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ (ซี 5), สัมภาษณ์วันที่ 3 เมษายน 2552)

4. ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจกับการยกเลิกระบบซีในระดับที่น้อย โดยส่วนใหญ่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลยังไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน สื่อที่ใช้ไม่มีความเหมาะสม และการชักจูงใจให้บุคลากรสนใจเกี่ยวกับข่าวสารยังมีน้อย ทำให้บุคลากรไม่เข้าใจและก่อให้เกิดความสับสนกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยสามารถแบ่งกลุ่มได้ ดังนี้

4.1 กลุ่มที่พึงพอใจ (1 คน)

“คิดว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเรื่องการยกเลิกระบบซี เพียงพอค่ะ ครอบคลุมเกือบทุกสื่อหลัก ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับข้าราชการเองด้วยว่าจะเปิดรับหรือเข้าถึงสื่อใดบ้าง สำหรับพี่ที่พอใจสื่อที่สามารถอ่านได้เอง หากไม่เข้าใจก็สามารถอ่านซ้ำได้ เช่น เว็บไซต์ ของ ก.พ.และหนังสือพิมพ์ ซึ่งต้องบวกกับสื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและรู้จักจริงในการอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยนะคะ เช่นบุคลากรของ กกจ. ค่ะ” (นางสาวภาวิดา กลัดวงษ์ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 2 เมษายน 2552)

4.2 กลุ่มที่ไม่พึงพอใจ (8 คน)

“ถ้าถามเรื่องความพอใจเรื่องการประชาสัมพันธ์ จริงๆแล้ว web กพ. มีมาตลอดอยู่ที่ว่าใครสนใจจะเข้าไปดูหรือไม่ แต่การประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่างหากที่ไม่สนใจจะเผยแพร่ความรู้ เรื่องการมี ซี หรือ ไม่มีซีต่างหาก โดยเฉพาะ กรมประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยจะเผยแพร่ในเรื่องนี้เท่าไรหรอก แล้วพึงพอใจหรือไม่ ขอตอบว่า สื่อที่อ่านแล้วชัดเจนคือ สิ่งพิมพ์ของ กพ. และ อินเทอร์เน็ตรวมถึงแผ่นพับที่เคยได้อ่าน” (นายอนันตศักดิ์ บุญเครือพันธ์ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ (ซี 8), สัมภาษณ์ วันที่ 4 เมษายน 2552)

“การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมีน้อย คือ เห็นมีตอนที่จะประกาศเลิกใช้หลายสื่อกระหน่ำออกแต่ก่อนหน้าก็ไม่ค่อยมี คือถ้าผู้ที่ไม่ได้ติดตามข่าวสารเรื่องนี้จากสื่อจริงๆ ก็จะเข้าใจในรายละเอียดน้อย” นายสุเขต จันทนา ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ(ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 1 เมษายน 2552)

“มีความพึงพอใจในระดับกลาง (คะแนน 3 จาก 5) เนื่องจากหากมีการกำหนดบังคับใช้แล้ว จะระบบไหนก็เหมือนกันในแง่ของการปฏิบัติงาน ในส่วนของสื่อที่มีความพึงพอใจนั้น เห็นว่าพึงพอใจสื่อบุคคล (วิทยากรจาก สำนักงาน ก.พ.) มากที่สุด” (นายกองพล วิสุทธิแพทย์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ (ซี 6), สัมภาษณ์วันที่ 4 เมษายน 2552)

“ไม่ค่อยมีการ PR เท่าไร แต่ก็เห็นเดินสายชี้แจง และให้ทำความเข้าใจในเอกสาร แต่ก็เข้าใจในบางเรื่อง ซึ่งภาพรวมก็ไม่ค่อยรู้เรื่องมากนัก (นายพัฒนพงษ์ สถานทรัพย์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล ระดับปฏิบัติการ (ซี 5) สัมภาษณ์วันที่ 4 เมษายน 2552)

“การประชาสัมพันธ์คิดว่ามีน้อยสำหรับกรมเรา (กรมประชาสัมพันธ์) พูดแค่ว่าระดับไหน ตำแหน่งไหนอยู่แห่งเท่านั้น ส่วนสวัสดิการ ผลตอบแทนไม่มีคำตอบที่ชัดเจน เช่น แห่งไหนจะได้เงินเดือนเท่าใด มีผลประโยชน์เพิ่มขึ้นอย่างไร ความก้าวหน้าเป็นเช่นไรไม่มีใครบอกได้ เวลาที่จะถามอะไรไปก็จะบอกว่ากฎหมายหลักของ ก.พ. ยังออกมาไม่ชัดเจน ยังต้องรอฟังจาก ก.พ. อีกครั้ง ให้คำตอบที่ชัดเจนไม่ได้ การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างมีน้อย มีการตอบรับของเรื่องความเข้าใจน้อย จากการสอบถามกันเองแต่ละคนก็ตอบไม่ได้ว่าดีอย่างไร ส่วนเรื่องความพึงพอใจในสื่อคิดว่ามีการประชาสัมพันธ์กันในระดับน้อยมากของทุกสื่อ ก.พ. ไม่เห็นเห็นเรื่องของการประชาสัมพันธ์ การออกพื้นที่มาให้ความรู้มีจำนวนน้อยมาก ในภูมิภาค จึงไม่ค่อยพอใจสื่อเท่าใดนัก อยากให้มีการใช้สื่อให้ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจมากกว่านี้ จะทำให้เกิดการยอมรับ และเข้าใจของทุกภาคส่วนที่ตรงกัน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ได้” (นางธนพร คำสอน ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ชำนาญการพิเศษ (ซี8) สัมภาษณ์วันที่ 1 เมษายน 2552)

“การประชาสัมพันธ์ในระยะแรกด้วยคนของกรมประชาสัมพันธ์ แทบตอบอะไรไม่ได้เลย จนมาช่วงใกล้ๆ จะเปลี่ยนแปลงจริง ตอนอยู่ สทท.11 มีผู้เชี่ยวชาญจาก กพ.มาบรรยาย อันนี้ค่อนข้างรู้เรื่อง และชัดเจนมากขึ้น สื่อบุคคลที่กรมฯ แต่งตั้ง (กจ.) ไม่สามารถอธิบายให้ทราบได้ด้วยหน่วยงานของเราเอง การตรวจสอบทาง Internet ของ กพ. อันนี้โอเค รู้ละเอียดมากขึ้น เขาไปอธิบายต่อได้ครับ แต่พี่น้องเราอีกหลายคนไม่ค่อยรู้เรื่องนี้เท่าไร จนมาวาระสุดท้ายที่หนังสือพิมพ์รายวัน พร้อมใจกันลงตาราง และกรมฯ ออกหนังสือถึงได้ทราบว่า จะไปอยู่ตรงไหน สรุป การเปลี่ยนแปลงระบบราชการทุกครั้ง เรียนเชิญ กพ.มาอธิบาย จะรู้เรื่องมากที่สุดครับ” (นายสีบงศ์ นุตริยทัศน์ ตำแหน่ง นายช่างไฟฟ้าสื่อสาร ระดับชำนาญการพิเศษ (ซี8), สัมภาษณ์วันที่ 7 เมษายน 2552)

“เป็นเรื่องใหญ่/สำคัญที่มีผลกระทบต่อคน (ข้าราชการ)จำนวนมาก แต่ดูเหมือนเร่งรีบบนความไม่พร้อมในหลายๆ ด้าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์มีระยะที่ถือว่าสั้นและความถี่น้อยเกินไป ไม่ชัดเจน ชับซ้อน สับสน สรุปว่าประชาสัมพันธ์ไม่พอ และไม่รู้ดีก็พอใจจากสื่อใดเลย ฉะ” (นางสาวนิรมน เหมือนจิต ตำแหน่ง นักสื่อสารมวลชน ปฏิบัติการ (ซี5), สัมภาษณ์วันที่ 2 เมษายน 2552)

“พึงพอใจกับข่าวประชาสัมพันธ์หรือไม่ ตอบได้เลยว่าไม่พึงพอใจ เพราะข่าวออกมา เราก็ต้องมาศึกษาค้นคว้าทำความเข้าใจเอาเอง จนปัจจุบัน เมื่อออกมาแล้ว ยังต้องสงสัยอยู่อีกว่า มันจะเป็นทิศทางใด เงินเดือนจะออกมาเป็นอย่างไร จะประเมินสมรรถนะ/ผลงานกันอย่างไร ตราบใดที่ให้มีการประเมินจากบุคคลภายใน ความยุติธรรมย่อมไม่เกิด” (นางสาวปาริชาติ กุลรักษา ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ (ซี7), สัมภาษณ์วันที่ 5 เมษายน 2552)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอโดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับซี ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อต่างๆ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของเนื้อหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อต่างๆ

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับซี ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	88	22.0
หญิง	312	78.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 25 ปี	6	1.5
อายุ 25 - 35 ปี	120	30.0
อายุ 36 - 45 ปี	141	35.2
อายุ 46 - 55 ปี	115	28.8
อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป	18	4.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมากกว่าครึ่งเป็นคนที่มีความอายุ 36 - 45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองมาคืออายุ 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ อายุ 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.8 อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับปี

ระดับปี	จำนวน	ร้อยละ
ปีที่ 1-2	16	4.0
ปีที่ 3-5	136	34.0
ปีที่ 6-8	245	61.2
ปีที่ 9-11	3	.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับปี 6-8 มีจำนวนมากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ ปี 3-5 คิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนระดับปีที่น้อยกว่าร้อยละ 10 ได้แก่ ปี 1-2 และปี 9-11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	1.8
อนุปริญญา/ปวส.	21	5.2
ปริญญาตรี	262	65.5
สูงกว่าปริญญาตรี	110	27.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า มากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยคือระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.2 และน้อยที่สุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	54	13.5
10,001 – 20,000 บาท	130	32.5
20,001 – 30,000 บาท	139	34.8
30,001 – 40,000 บาท	57	14.2
40,001 – 50,000 บาท	20	5.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 สังเกตได้ว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 34.8 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.2 ส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ สองอันดับสุดท้ายคือ มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท และรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนกลาง	350	87.5
ส่วนภูมิภาค	50	12.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 80 เป็นข้าราชการส่วนกลางคิดเป็นร้อยละ 87.5 และส่วนที่เหลือเป็นข้าราชการส่วนภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางแสดงความแตกต่างระหว่างเพศและระดับซี

ลักษณะทางประชากรศาสตร์			ระดับซี				รวม
			ซี 1-2	ซี 3-5	ซี 6-8	ซี 9-11	
เพศ	ชาย	จำนวน	1	25	61	1	88
		ร้อยละ	.3%	6.3%	15.3%	.3%	22.0%
	หญิง	จำนวน	15	111	184	2	312
		ร้อยละ	3.8%	27.8%	46.0%	.5%	78.0%
รวม		จำนวน	16	136	245	3	400
		ร้อยละ	4.0%	34.0%	61.3%	.8%	100.0%

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีระดับซี 6-8 มากที่สุด ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ส่วนระดับซีที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ซี 9-11 ทั้งเพศหญิงและเพศชายเช่นกัน

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามถึงพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อต่างๆ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความถี่ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการได้รับข่าวสารการยกเลิกระบบซี

ประเภทของสื่อ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความถี่
<u>สื่อมวลชน</u>			
1. โทรทัศน์	2.37	1.08	น้อย
2. วิทยู	2.11	0.96	น้อย
3. หนังสือพิมพ์	2.35	0.88	น้อย
4. นิตยสาร/วารสาร	1.90	0.87	น้อย
5. อินเทอร์เน็ต	2.91	1.06	ปานกลาง

สื่อบุคคล			
1. ครอบครัว	2.21	1.02	น้อย
2. เพื่อนร่วมงาน	3.24	0.99	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.00	1.09	ปานกลาง
สื่อภายในองค์กร			
1. วารสารประจำเดือนขององค์กร	2.53	0.93	ปานกลาง
2. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร	2.50	0.97	น้อย
3. อินทราเน็ต	2.87	1.06	ปานกลาง
ร่วมกิจกรรม			
ประชุม/สัมมนา	2.52	1.10	ปานกลาง
รวม	2.57	0.65	ปานกลาง

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อบุคคลคือเพื่อนร่วมงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.24 ในระดับปานกลาง รองลงมาคือผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.00 ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีในระดับน้อยคือผ่านสื่อนิตยสาร/วารสาร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.90

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการค้นคว้าของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการค้นคว้า แสวงหา ข้อมูลข่าวสารการยกเลิกระบบซี

ประเภทของสื่อ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการค้นคว้า
สื่อมวลชน			
1.โทรทัศน์	2.10	1.02	น้อย
2.วิทยุ	1.85	0.93	น้อย
3. หนังสือพิมพ์	2.18	0.98	น้อย
4. อินเทอร์เน็ต	2.90	1.08	ปานกลาง
สื่อบุคคล			
1. ครอบครัว	2.01	0.94	น้อย
2. เพื่อนร่วมงาน	2.97	0.99	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา	2.71	1.03	ปานกลาง
สื่อภายในองค์กร			
1. วารสารประจำเดือนขององค์กร	2.35	0.83	น้อย
2. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร	2.38	0.90	น้อย
3. อินทราเน็ต	2.85	1.04	ปานกลาง
ร่วมกิจกรรม			
ประชุม/สัมมนา	2.23	0.92	น้อย
รวม	2.31	0.79	น้อย

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการค้นคว้า แสวงหา ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างค้นคว้า แสวงหา ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อบุคคลคือเพื่อนร่วมงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคืออินเทอร์เน็ตโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.90

อยู่ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างค้นคว้า แสวงหา ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อวิทยุน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 1.85 อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเข้าถึงข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ

ประเภทของสื่อ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเข้าถึง
1. โทรทัศน์	2.78	1.16	ปานกลาง
2. วิทยุ	2.36	0.97	น้อย
3. หนังสือพิมพ์	2.74	1.04	ปานกลาง
4. นิตยสาร/วารสาร	2.57	0.95	ปานกลาง
5. อินเทอร์เน็ต	3.66	1.03	มาก
6. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.06	1.06	ปานกลาง
7. เว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th	3.40	1.04	ปานกลาง
8. ประชุม/สัมมนา	2.57	1.11	ปานกลาง
รวม	2.89	0.83	ปานกลาง

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเข้าถึงข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเข้าถึงข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 มีการเข้าถึงในระดับมาก รองลงมาคือเว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 มีการเข้าถึงในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีเข้าถึงข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อวิทยุน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.36 มีการเข้าถึงในระดับน้อย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับรู้เนื้อหาต่างๆ เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ

ข้อความ	การรับรู้ผ่านสื่อ								
	โทรทัศน์	วิทยุ	หนังสือพิมพ์	นิตยสาร	อินเทอร์เน็ต	บอร์ด	เว็บไซต์	ประชุม	รวม
1.การยกเลิกระบบซีมาจาก พรบ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	92 11.72	50 6.37	91 11.6	53 6.75	163 20.76	64 8.15	134 17.07	138 17.58	785* 100
2. การจัดทำสารบานกำหนดระดับตำแหน่งแยกตามลักษณะของประเภทตำแหน่งแทนระบบซี	31 5.04	18 2.94	42 6.84	63 10.26	120 19.55	62 10.10	97 15.80	181 29.47	614* 100
3. การขึ้นเงินเดือนคิดเป็นเปอร์เซ็นต์แทนขึ้นเงินเดือนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจ	31 5.34	23 3.95	44 7.57	38 6.55	116 19.97	43 7.40	96 16.52	190 32.70	581* 100
4. มีคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) ที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	43 7.55	25 4.40	51 8.96	55 9.66	92 16.17	49 8.62	83 14.59	171 30.05	569* 100.
5. หลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่ง มีหลักเกณฑ์เหมือนกับการเลื่อนระดับซี	28 5.48	29 5.67	44 8.61	23 4.50	89 17.42	33 6.46	79 15.46	186 36.40	511* 100

*หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาต่างๆ เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ ในประเด็นการยกเลิกระบบซีมาจาก พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 20.76 รองลงมาคือการประชุม/สัมมนา จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 17.58

ประเด็นการจัดทำมาตรฐานกำหนดระดับตำแหน่งแยกตามลักษณะของประเภทตำแหน่งแทนระบบซี กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาต่างๆ ผ่านสื่อการประชุม/สัมมนามากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 รองลงมาคือ สื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55

ประเด็นการขึ้นเงินเดือนคิดเป็นเปอร์เซ็นต์แทนขึ้นเงินเดือนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาต่างๆ ผ่านสื่อการประชุม/สัมมนามากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคือ สื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 19.97

ประเด็นมีคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) ที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาต่างๆ ผ่านสื่อการประชุม/สัมมนามากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03 รองลงมาคือ สื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 16.17

ประเด็นหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่ง มีหลักเกณฑ์เหมือนกับการเลื่อนระดับปี กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหาต่างๆ ผ่านสื่อการประชุม/สัมมนามากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ สื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของเนื้อหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อต่างๆ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพเนื้อหา ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณภาพเนื้อหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ

ประเภทของสื่อ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคุณภาพ
1.โทรทัศน์	3.01	1.06	ปานกลาง
2.วิทยุ	2.74	1.09	ปานกลาง
3. หนังสือพิมพ์	2.95	0.88	ปานกลาง
4. นิตยสาร/วารสาร	2.92	0.82	ปานกลาง
5. อินเทอร์เน็ต	3.45	0.72	ปานกลาง
6. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.29	0.88	ปานกลาง
7. เว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th	3.53	0.81	มาก
8. ประชุม/สัมมนา	3.34	1.12	ปานกลาง
รวม	3.19	0.84	ปานกลาง

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพของเนื้อหาข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเข้าถึงข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านเว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 มีการเข้าถึงในระดับมาก รองลงมาคืออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.45 มีการเข้าถึง

ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพของเนื้อหาข่าวสารการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อวิทยุน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.74 มีการเข้าถึงในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี

ข้อความ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านปริมาณของข้อมูลข่าวสาร			
1. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อโทรทัศน์	2.82	0.91	ปานกลาง
2. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อวิทยุ	2.51	0.88	ปานกลาง
3. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์	2.82	0.89	ปานกลาง
4. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต	3.35	0.79	ปานกลาง
5. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อการจัดกิจกรรม (ประชุม/สัมมนา)	3.02	1.02	ปานกลาง
6. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ภายในหน่วยงานของท่าน	3.24	0.80	ปานกลาง
ด้านคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร			
7. ข่าวสารที่ท่านคิดว่าสามารถตอบข้อสงสัยเรื่องการยกเลิกระบบซี	3.04	0.80	ปานกลาง
8. ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่เผยแพร่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	2.89	0.71	ปานกลาง
9. ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่เผยแพร่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.18	0.74	ปานกลาง
10. ข่าวสารทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการยกเลิกระบบซีมากขึ้น	3.25	0.76	ปานกลาง
ด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูลข่าวสาร			
	3.09	0.86	ปานกลาง

11. ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีทำให้ท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ดีขึ้น			
12. ท่านมีข้อมูลเรื่องการยกเลิกระบบซีไปพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นได้	3.13	0.70	ปานกลาง
13. การยกเลิกระบบซีเป็นเรื่องใหม่ของการบริหารระบบราชการที่ท่านยอมรับได้	3.09	0.75	ปานกลาง
14. สื่อต่างๆ ให้ความสำคัญในการเผยแพร่เรื่องการยกเลิกระบบซี	2.86	0.69	ปานกลาง
15. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานโดยไม่มีระดับซีเป็นตัวกำหนด	3.04	0.79	ปานกลาง
รวม	3.00	0.68	ปานกลาง

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซีในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจข่าวสารการยกเลิกระบบซีในด้านปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.35 มีการเข้าถึงในระดับปานกลาง รองลงมาคือข่าวสารทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการยกเลิกระบบซีมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.25 มีการเข้าถึงในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซีในเรื่องปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อวิทยุ น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.51 มีการเข้าถึงในระดับน้อย

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการรับข่าวสารของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์เรื่องการยกเลิกระบบซีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี

โดยใช้สถิติ Pearson Chi-Square ในการทดสอบความแตกต่าง และการทดสอบความสัมพันธ์ (correlations = r) และทำการสรุปผลสมมติฐานว่ายอมรับ หรือปฏิเสธ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 13 การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการยกเลิกระบบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี

การเปิดรับสื่อ		ความพึงพอใจ				รวม
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อยที่สุด	จำนวน	0	12	31	4	47
	ร้อยละ	.0%	3.0%	7.8%	1.0%	11.8%
น้อย	จำนวน	2	38	108	4	152
	ร้อยละ	.5%	9.5%	27.0%	1.0%	38.0%
ปานกลาง	จำนวน	0	31	67	58	156
	ร้อยละ	.0%	7.8%	16.8%	14.5%	39.0%
มาก	จำนวน	0	7	8	26	41
	ร้อยละ	.0%	1.8%	2.0%	6.5%	10.3%
มากที่สุด	จำนวน	0	0	4	0	4
	ร้อยละ	.0%	.0%	1.0%	.0%	1.0%
รวม	จำนวน	2	88	218	92	400
	ร้อยละ	.5%	22.0%	54.5%	23.0%	100.0%
Sig. = 0.000*						
r = 0.307						

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการยกเลิกระบบที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r = .307$) กับความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี หมายความว่า ยิ่งมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี ก็ยิ่งมีความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน

โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว t-test ในการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม และ สถิติ F-test (one way analysis of variance = F-test) ในการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 14 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ
กับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

เพศ	n	X	S.D.	t	Sig.
ชาย	88	2.23	.89	0.028	0.001*
หญิง	312	2.58	.84		

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน โดยที่เพศหญิงมีระดับการเปิดรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ
กับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

อายุ	n	X	S.D.	F	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
อายุต่ำกว่า 25 ปี	6	2.66	.51	17.232	0.000*	1<5
อายุ 25 - 35 ปี	120	2.56	.65			2<4,5
อายุ 36 - 45 ปี	141	2.62	.86			3<4,5
อายุ 46 - 55 ปี	115	2.11	.84			4<2,3,5
อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป	18	3.66	.97			5>1,2,3,4
รวม	400	2.50	.86			<0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปมีระดับการเปิดรับข่าวสารมากกว่าอายุอื่นๆ และผู้ที่มีอายุ อายุ 46 – 55 ปี มีระดับการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าอายุอื่นๆ ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับซีกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

ระดับซี	n	X	S.D.	F	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
ซี 1-2	16	2.62	.50	3.563	0.014*	1<4
ซี 3-5	136	2.42	.63			2<4
ซี 6-8	245	2.52	.97			3<4
ซี 9-11	3	4.00	.00			4>1,2,3
รวม	400	2.50	.86			<0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับซีที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ผู้ที่มีซี 9-11 มีระดับการเปิดรับข่าวสารมากกว่าระดับซีอื่น ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา
กับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

ระดับการศึกษา	n	X	S.D.	F	Sig.
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	2.42	.53	0.292	0.831
อนุปริญญา/ปวส.	21	2.52	.51		
ปริญญาตรี	262	2.53	.88		
สูงกว่าปริญญาตรี	110	2.44	.89		
รวม	400	2.50	.86		

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.831 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้
กับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

รายได้	n	X	S.D.	F	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
5,000 – 10,000 บาท	54	2.68	.50	28.537	0.000*	1>4,5
10,001 – 20,000 บาท	130	2.50	.73			2>4,5
20,001 – 30,000 บาท	139	2.50	.82			3>4,5
30,001 – 40,000 บาท	57	1.85	.89			4<1,2,3,5
40,001 – 50,000 บาท	20	3.95	.68			5>1,2,3,4
รวม	400	2.50	.86			<0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีระดับการเปิดรับข่าวสาร

มากกว่าผู้อื่น และผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีระดับการเปิดรับข่าวสารน้อยกว่าผู้อื่น
ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัด
กับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

หน่วยงานที่สังกัด	n	X	S.D.	t	Sig.
ส่วนกลาง	350	2.48	.85	0.088	0.184
ส่วนภูมิภาค	50	2.66	.91		

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.184 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน

โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว t-test ในการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม และ สถิติ F-test (one way analysis of variance = F-test) ในการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนมากกว่า 2 กลุ่ม

ตารางที่ 20 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ
กับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

เพศ	n	X	S.D.	t	Sig.
ชาย	88	2.90	.59	2.169	0.160
หญิง	312	3.02	.70		

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.160 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ
กับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

อายุ	n	X	S.D.	F	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
อายุต่ำกว่า 25 ปี	6	2.33	.51	6.491	0.000*	1<5
อายุ 25 - 35 ปี	120	3.05	.59			2<4,5
อายุ 36 - 45 ปี	141	3.04	.71			3<5 และ 3>4
อายุ 46 - 55 ปี	115	2.84	.68			4<2,3,5
อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป	18	3.55	.70			5>1,2,3,4
รวม	400	3.00	.68			<0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบ รายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจในข่าวสารมากกว่าอายุอื่นๆ และผู้ที่มีอายุ อายุ 36 - 45 ปี ระดับความพึงพอใจในข่าวสารมากกว่าอายุ อายุ 46 - 55 ปี มียอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับซี
กับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

ระดับซี	n	X	S.D.	F	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
ซี 1-2	16	3.06	.77	3.967	0.008*	-
ซี 3-5	136	3.09	.56			2>3
ซี 6-8	245	2.93	.72			3<2,4
ซี 9-11	3	4.00	.00			4>3
รวม	400	3.00	.68			<0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับซีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ผู้ที่มีซี 6-8 มีระดับความพึงพอใจในข่าวสารน้อยกว่าระดับซี 3-5 และ ซี 9-11 และ ซี 9-11 มีระดับความพึงพอใจในข่าวสารมากกว่าระดับซี 6-8 ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา
กับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

ระดับการศึกษา	n	X	S.D.	F	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	4.00	.00	8.158	0.000*	1>2
อนุปริญญา/ปวส.	21	2.57	.59			2<1,3,4
ปริญญาตรี	262	2.99	.66			3>2
สูงกว่าปริญญาตรี	110	3.02	.69			4>2
รวม	400	3.00	.68			<0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจในข่าวสารน้อยกว่าระดับอื่น ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้
กับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

รายได้	n	X	S.D.	F	Sig.	คู่ที่แตกต่าง
5,000 – 10,000 บาท	54	3.35	.70	12.730	0.000*	1>2,3,4
10,001 – 20,000 บาท	130	3.00	.59			2<1,5
20,001 – 30,000 บาท	139	2.88	.67			3<1,5
30,001 – 40,000 บาท	57	2.71	.70			4<1,5
40,001 – 50,000 บาท	20	3.65	.48			5>2,3,4
รวม	400	3.00	.68			<0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า โดยที่ผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาทและรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในข่าวสารมากกว่าผู้อื่น ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัด
กับความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

หน่วยงานที่สังกัด	n	X	S.D.	t	Sig.
ส่วนกลาง	350	3.00	.68	0.440	0.660
ส่วนภูมิภาค	50	2.96	.69		

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการทดสอบด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.660 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “พฤติกรรมการรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์”มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์
3. เพื่อเปรียบเทียบการเปิดรับข่าวสาร การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน

วิธีการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการรับข่าวสาร และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี ของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ได้แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) กับกลุ่มข้าราชการกลุ่มประชาสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี ซึ่งมีรายละเอียดทางด้านระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการรับข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการ กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าใจถึงประเด็นอย่างลึกซึ้งโดยมี 1 วิธี คือสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยจะนำวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างจาก กลุ่มข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้จำนวนประชากรข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 25 คน

2. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 400 คน โดยให้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane เป็นเกณฑ์โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคือ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 78.0 และส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 36-45 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.2 โดยส่วนใหญ่มีช่วงระดับชั้น 6-8 คิดเป็นร้อยละ 61.2 และมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.5 ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.8 และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางมากกว่าส่วนภูมิภาค ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 87.5

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

1. พฤติกรรมการรับข่าวสาร

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การเปิดรับข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ จะมีพฤติกรรมในด้านการเปิดรับข่าวสาร จากสื่อบุคคล, สื่อวิทยุ, สื่อโทรทัศน์, สื่อสิ่งพิมพ์, สื่ออินเทอร์เน็ต, สื่อกิจกรรม อาทิ การประชุม การสัมมนา บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์กร

โดยส่วนใหญ่จะรับทราบข่าวสารจากสื่อบุคคลผ่านรูปแบบการพูดกันปากต่อปากในหมู่ของข้าราชการด้วยกัน ทั้งจากข้าราชการภายในกรมประชาสัมพันธ์ และข้าราชการในส่วนราชการอื่นๆ เป็นระยะเวลา 2-3 ปี ก่อนที่จะมีการประกาศใช้ ในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เริ่มมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อวางแผน ในการจัดทำร่างพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ... ทางเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) www.ocsc.go.th และสอดคล้องกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า

ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ เปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา มากที่สุด รองลงมาคือสื่อ อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะเว็บไซต์ของ กรมประชาสัมพันธ์เอง (www.prd.go.th) และ <http://intranet.prd.go.th> เนื่องจากกรมประชาสัมพันธ์ จะใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตในการแจ้งเวียนหนังสือ ข่าวประชาสัมพันธ์ ต่างๆ ทำให้ข้าราชการทุกคน ต้องคอยตรวจสอบข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์

จากการสัมภาษณ์ นั้นนอกจากข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ จะเปิดรับสื่อจาก เว็บไซต์ของกรมประชาสัมพันธ์แล้ว ส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี จากการ เข้าร่วมกิจกรรม การประชุมชี้แจง การสัมมนา ในเรื่อง พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ทั้งจาก ที่กรมประชาสัมพันธ์จัดขึ้นและจากที่ สำนักงาน ก.พ. จัดขึ้น

สื่อโทรทัศน์ก็เป็นอีกสื่อหนึ่งที่ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ได้รับข้อมูลข่าวสารเรื่อง การยกเลิกระบบซี แต่สื่อโทรทัศน์ที่เผยแพร่เรื่องนี้จะเผยแพร่เมื่อ พ.ร.บ. ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ประกาศใช้แล้ว ซึ่งทำให้ ข้าราชการได้ทราบถึงรายละเอียดมากขึ้น โดยเฉพาะข้าราชการได้รับชมจากรายการ “โฉมใหม่ข้าราชการไทย” เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2552 เวลา 22.00 – 23.00 น. ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) ส่วนสื่ออื่นๆ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ได้รับทราบ จากการ จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในอาคาร เพื่อให้ข้าราชการรับทราบอีกด้วย แต่ในส่วนสื่อ หนังสือพิมพ์ /นิตยสาร และสื่อวิทยุ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่อง การยกเลิกระบบซี น้อยมาก

การแสวงหาข่าวสาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิก ระบบซี ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่จะมีการแสวงหา ทางสื่อ อินเทอร์เน็ต ของกรม ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด รองลงมาคือจากการพูดคุยในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

การวิจัยเชิงปริมาณ

การเปิดรับข่าวสาร

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อบุคคล คือเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุ น้อยที่สุด

และกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เนื้อหา เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ ในประเด็น การยกเลิกระบบซีมาจาก พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มากที่สุด โดยผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็น การจัดทำมาตรฐานกำหนดระดับตำแหน่งแยกตามลักษณะของประเภทตำแหน่งแทนระบบซี โดยผ่านทางสื่อกิจกรรม การประชุม/สัมมนา มากที่สุด และประเด็นต่อมาคือ มีคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) ที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยผ่านทางสื่อกิจกรรม การประชุม/สัมมนา มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในประเด็น หลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่ง มีหลักเกณฑ์เหมือนกับการเลื่อนระดับซี โดยผ่านทางสื่อโดยผ่านทางสื่อกิจกรรม การประชุม/สัมมนา มากที่สุด

การแสวงหาข่าวสาร

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ระดับความถี่ในการแสวงหา ค้นคว้าข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสวงหา ค้นคว้าข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อบุคคล คือ เพื่อนร่วมงานมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคืออินเทอร์เน็ต และกลุ่มตัวอย่างได้แสวงหา ค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อวิทยุ น้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับน้อย

และในส่วนของระดับความยาก/ง่าย ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า เรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th ซึ่งมีการเข้าถึงในระดับปานกลางและกลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อวิทยุ น้อยที่สุด และมีการเข้าถึงในระดับน้อย

2. คุณภาพของเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ

จากการสัมภาษณ์ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ พบว่า เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับทราบเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 โดยเฉพาะเรื่องการยกเลิกระบบซี ทั้งจากการเปิดรับ

ข่าวสารและการแสวงหาด้วยตนเอง นั้น มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจะเป็น ข้อมูลที่เป็นทางการ และเป็นเรื่องของทางราชการ โดยมีแหล่งที่มาที่เชื่อถือได้ คือ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. เพราะไม่ว่าจะรับทราบข้อมูลจากสื่อใด ทุกสื่อ ต้องนำข้อมูลมาจาก สำนักงาน ก.พ. แต่ขึ้นอยู่กับวิธีการนำเสนอมากกว่า ว่าสื่อใด จะสามารถ เผยแพร่เรื่องนี้ได้เข้าใจมากกว่ากัน

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ผลการวัดเรื่องคุณภาพของเนื้อหาข่าวสาร (ระดับชัดเจน น่าเชื่อถือของข่าวสาร) เรื่องการยกเลิกระบบซีทีที่เผยแพร่ผ่านสื่อต่างๆ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพของเนื้อหา ข่าวสารที่ผ่านเว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th มากที่สุด มีการเข้าถึงในระดับมาก รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต มีการเข้าถึงในระดับมาก และระดับการเข้าถึงในคุณภาพของเนื้อหา ข่าวสารในระดับน้อยที่สุด คือสื่อวิทยุ

3. ความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีที

จากการสัมภาษณ์ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ พบว่า จากการสัมภาษณ์ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีทีค่อนข้างน้อย ถึง ปานกลาง โดยเฉพาะในระยะแรก เนื่องจาก ปริมาณ ความถี่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่อง พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน , การยกเลิกระบบซีที น้อย และไม่มีความคิดเห็น ในเรื่องของ ตำแหน่งการ เข้าระบบแท่ง ค่าตอบแทน อัตราการขึ้นเงินเดือน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ แต่มาในช่วง ระยะเวลาที่มีการประกาศใช้ สื่อต่างๆก็ให้ความสำคัญในการเผยแพร่มากขึ้น ทั้งหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เว็บไซต์ของ สำนักงาน ก.พ. (www.ocsc.go.th) และเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ (www.prd.go.th) ซึ่งส่วนใหญ่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเรื่องการยกเลิกระบบซีที มีเพียงพอ และครอบคลุมเกือบทุกสื่อหลัก ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับข้าราชการเองว่าจะเปิดรับหรือเข้าถึงสื่อใดบ้าง โดยส่วนใหญ่จะพอใจจากสื่อเว็บไซต์เพราะเป็นสื่อที่เข้าถึงง่าย หากไม่เข้าใจสามารถเข้าไปหา คำตอบได้ซ้ำอีก ส่วนสื่อวิทยุ โทรทัศน์ มีการเผยแพร่เรื่องการยกเลิกระบบซีที ซึ่งเข้าถึงได้ง่าย แต่ไม่ ชัดเจน ทำให้ต้องหาต่อยอดข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อบุคคล และสื่ออินเทอร์เน็ต

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่อง การยกเลิกระบบซีในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีในด้านปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ในระดับปานกลาง รองลงมาคือข่าวสารที่ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในการ ยกเลิกระบบซีมากขึ้น ในระดับปานกลาง ส่วนปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อที่น้อยที่สุดได้แก่ สื่อวิทยุ ซึ่งอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการรับข่าวสารของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยกเลิกระบบ ซีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเรื่องการยกเลิกระบบ ซีมีความสัมพันธ์เชิงบวก (โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.307$) กับความพึงพอใจในข่าวสาร การยกเลิกระบบซี หมายความว่า ยิ่งมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี ก็ยิ่งมีความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการ รับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับซีและรายได้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับข่าวสารที่แตกต่าง กัน จึงเป็นไปตามที่สมมติฐานกำหนดไว้ ส่วนข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ด้าน ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการรับข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ ระดับชั้น ระดับการศึกษา รายได้ และที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อที่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามที่สมมติฐานกำหนดไว้ ส่วนข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

จากผลการศึกษาทั้งในการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร นั้น ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ได้มีการเปิดรับข่าวสารในเรื่องนี้ การยกเลิกระบบซีมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้วก่อนที่จะมีการประกาศใช้ เนื่องจาก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้มีการประชาสัมพันธ์ และสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการทั่วประเทศในการ ร่างพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.... ซึ่งสื่อที่ได้รับนั้นจะเป็นสื่อบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา มากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายสื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อบุคคลมากที่สุด และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาด้านการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสวงหา ค้นคว้า ข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อบุคคล คือ เพื่อนร่วมงานมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำงานของข้าราชการ การสั่งงานยังคงเป็นการสั่งตามลำดับชั้น ตามสายบังคับบัญชา ดังนั้นในการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารหากทราบมาจากสื่อบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา ย่อมสร้างความน่าเชื่อถือมากกว่า สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของสื่อประชาสัมพันธ์ของดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง ที่ว่า การพูดโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่สังคมยกย่องนับถือก็จะ ยิ่งเพิ่มน้ำหนักในคำพูดนั้นมากขึ้นเป็นเงาตามตัว การพูดจึงเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดชักนำความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ออกมา ให้ผู้อื่นได้ทราบและเข้าใจ คำพูดจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้มนุษย์เกิดความร่วมมือร่วมใจเป็น อันหนึ่งอันเดียวกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านของคุณภาพของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้น พบว่า เนื้อหาข่าวสารที่ได้รับทราบเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 โดยเฉพาะเรื่องการยกเลิกระบบซี ทั้งจากการเปิดรับข่าวสารและการแสวงหาด้วยตนเอง นั้น มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจะเป็น

ข้อมูลที่เป็นทางการ และเป็นเรื่องของทางราชการ โดยมีแหล่งที่มาที่เชื่อถือได้ คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. เพราะไม่ว่าจะรับทราบข้อมูลจากสื่อใด ทุกสื่อต้องนำข้อมูลมาจาก สำนักงาน ก.พ. แต่ขึ้นอยู่กับวิธีการนำเสนอมากกว่า ว่าสื่อใด จะสามารถเผยแพร่เรื่องนี้ได้เข้าใจมากกว่ากัน

2. การแสวงหาข่าวสาร

ในส่วนของการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ ประเด็นการยกเลิกระบบซีมาจาก พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มากที่สุด คือทางสื่ออินเทอร์เน็ต รวมไปถึงพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะมีการแสวงหา ทางสื่ออินเทอร์เน็ต ของกรมประชาสัมพันธ์ มากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาในส่วนของระดับความยาก/ง่าย ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มากที่สุด อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตเข้ามามีความสำคัญต่อระบบการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะเป็นแหล่งเก็บข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา มีทั้งภาพเคลื่อนไหว และเสียง ทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการสืบค้น แสวงหาข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่น่าสนใจของตนเอง สอดคล้องกับทฤษฎีของ เซน และ เฮอร์นอน (Chen and Henon, 1982) ได้กล่าวว่า การแสวงหาข่าวสารของบุคคล แหล่งของข่าวสารเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการที่จะค้นหาข่าวสารที่ตนเองสนใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดการแสวงหาข่าวสารของสวิต ยมาภัย และ ระวีวรรณ ประกอบผล (2528) ได้กล่าวไว้ว่าคนเราจะแสวงหาข่าวสารตามที่ตนเองต้องการได้อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากในปัจจุบันมีข่าวสารที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณชนมากมาย ในหลายรูปแบบ จนกลายเป็นเรื่องยุ่งยากต่อผู้รับสารในอันที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตน ดังนั้นคนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อหรือเลือกใช้สื่อบางชนิดที่มีการเผยแพร่ข่าวสารที่ตรงกับทัศนคติหรือความสนใจของตนเอง

3. การรับรู้เนื้อหา

การรับรู้เนื้อหาต่างๆ เกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อต่างๆ นั้น พบว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ รับรู้เนื้อหาในประเด็นการยกเลิกระบบซีจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด เนื่องจากสื่ออินเทอร์เน็ต มีความรวดเร็ว สะดวก และเป็นแหล่งเก็บข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย

สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา รองลงมาคือการประชุม/สัมมนา เนื่องจากการประชุมสัมมนานั้นสามารถให้ข้อมูลได้ละเอียด ชัดเจน สามารถซักถาม ประเด็นข้อสงสัยต่างๆได้ในที่ประชุม แต่การจัดการประชุมหรือการสัมมนา มีข้อจำกัด ในเรื่องของการเตรียมการ ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก ต้องประสานบุคคลเพื่อเชิญประชุม รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าร่วมประชุม โดยเฉพาะผู้ที่มาจากส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้ กรมประชาสัมพันธ์ ได้แก้ไขปัญหานี้ด้วยการจัดประชุมทาง VDO Conference เป็นการใช้สื่อร่วมกัน (Mixed media)

4. ความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี

ในส่วนของความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ พบว่า จากการสัมภาษณ์ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี ค่อนข้างน้อย ถึง ปานกลาง โดยเฉพาะในระยะแรก เนื่องจาก ปริมาณความถี่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เรื่อง พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือน, การยกเลิกระบบซี น้อย และไม่มี ความชัดเจน ในเรื่องของ ตำแหน่งการเข้าระบบแท่ง ค่าตอบแทน อัตราการขึ้นเงินเดือน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ และจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของข้าราชการนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อข้าราชการ ทั้งในเรื่องของความมั่นคง และผลประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งแต่เดิมการมีระบบซี เป็นระบบที่สร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความมั่นคงในอาชีพการงานมากที่สุด ข้าราชการมีการออกจากงานในระดับที่น้อย อีกทั้งมีผลตอบแทนที่แน่นอน การเลื่อนระดับซี หมายถึง เงินเดือน ตำแหน่ง และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับแน่นอน ดังนั้นเมื่อมีการยกเลิกระบบซีทำให้ข้าราชการมีความไม่แน่ใจในสถานภาพของตนเอง รวมไปถึงกระแสข่าวที่มีมาก่อน ทำให้มีการแสดงความคิดเห็นตามมาอย่างมากมาย อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ทำให้เกิดความเข้าใจผิดตามมา ส่งผลต่อกระแสต่อต้านและไม่เห็นด้วยในช่วงแรก สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารนวัตกรรม ซึ่งเป็นการสื่อสารในรูปแบบพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเผยแพร่ความคิดใหม่ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ หรือวิธีการปฏิบัติใหม่ ไปยังผู้รับสารแลมุ่งหวังให้ผู้รับสารนั้นมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมไปสู่การยอมรับในนวัตกรรมนั้น และผู้ที่ จะยอมรับนั้น จะต้องมีความพอใจในเรื่องของประโยชน์เชิงเทียบ ความได้เปรียบหรือผลประโยชน์ ในลักษณะของรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุด สิ่งสำคัญที่สุด คือการที่บุคคลมีความรู้สึก ว่า นวัตกรรมนั้น เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อตนเอง ยิ่งบุคคลมีความรู้สึก ว่า นวัตกรรมนั้นมีคุณค่า มีประโยชน์มากเพียงไร โอกาสที่นวัตกรรมนั้นจะถูกยอมรับ ก็ยังมีมากขึ้นเพียงนั้น ดังนั้นหากการประชาสัมพันธ์ใน

ช่วงแรกมีการกล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับเปรียบเทียบกับระบบซีเดิม ย่อทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเกี่ยวกับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีในในแต่ละด้านแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีในด้านปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะสื่ออินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วและสามารถสืบค้นได้ง่ายกว่าสื่ออื่นๆ แต่สื่อวิทยุนั้นเป็นสื่อที่ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นเพราะว่า ข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีนี้ เป็นส่วนหนึ่งใน พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้การศึกษาทำความเข้าใจในรายละเอียดต่างๆมากมาย การที่รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อวิทยุ จึงเป็นเรื่องที่ลำบากเนื่องจากฟังแล้วจะมีความไม่ชัดเจน ฟังแล้วตามไม่ทัน ทำให้ผู้รับสารต้องค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่ออื่นๆ ต่อไป

5.การยอมรับการยกเลิกระบบซี

การวิจัยในเชิงปริมาณ พบว่า เมื่อพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระบบราชการไทย โดยเรื่องที่เหล่าข้าราชการไทยให้ความสนใจมากที่สุด คือ เรื่อง “การยกเลิกระบบซี” ซึ่งกรมประชาสัมพันธ์ประกาศให้มีผลบังคับใช้ในองค์กร เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2552 ทำให้ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ การเปิดรับ และแสวงหาข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าว ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ดังนั้นหากจะมองในด้านของการยอมรับจะเห็นได้ว่า เรื่องการยกเลิกระบบซี เป็นเรื่องใหม่ที่ถือเป็นนวัตกรรมใหม่สำหรับข้าราชการไทย โดยจากผลการวิจัยในเชิงปริมาณนี้ กลุ่มตัวอย่างของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ มีการยอมรับ เรื่องการยกเลิกระบบซีในระดับปานกลาง และจากการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ยอมรับ เรื่องการยกเลิกระบบซี นั้นหมายความว่า ข้าราชการประชาสัมพันธ์ยอมรับนวัตกรรม เรื่องการยกเลิกระบบซี เพราะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง อีกทั้งเป็นเรื่องที่มีการกล่าวถึงมานานแล้ว จากการประชุมชี้แจงของ กรมประชาสัมพันธ์ และจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ทำให้ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ได้รับทราบข้อมูลเป็นระยะๆ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็น และเกิดการยอมรับในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ โรเจอร์ (Roger, 1971) เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation Decision Process) ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นตอนคือ 1.ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะทราบว่า มีนวัตกรรมนั้นปรากฏอยู่และพอที่จะเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่

อย่างไร 2.ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสดงทัศนคติต่อนวัตกรรมในรูปแบบ เห็น ด้วยและไม่เห็นด้วย 3.ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) คือยอมรับหรือ ปฏิเสธ นวัตกรรม (Rejection) 4.ขั้นการลงมือปฏิบัติ (Implementation Stage) ในแต่ในขั้นตอนที่ 4 นี้เป็นขั้นตอนที่ บุคคลผู้รับนวัตกรรมจะต้องลงมือปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการของนวัตกรรมนั้น และ 5.ขั้นทบทวน การตัดสินใจ (Confirmation Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการ ตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ทำไปแล้ว แต่ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจในนั้นได้อีก หากว่า ได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งหรือข่าวสารในแง่ลบเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า เรื่องการยกเลิกระบบซี เป็นส่วนหนึ่งใน พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เพราะฉะนั้นเป็นเรื่องที่ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์รวมถึงข้าราชการทั่วประเทศและผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ สามารถหลีกเลี่ยงได้ จำเป็นต้องยอมรับ แต่การยอมรับนี้ ผลการวิจัยได้ระบุแล้วว่า กลุ่มตัวอย่างของ ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในข่าวสารในระดับปานกลาง

6.ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในข่าวสารการยกเลิกระบบซี จากพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิก ระบบซี จะเห็นว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในข่าวสาร ด้านปริมาณข่าวสารที่ เผยแพร่ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการยกเลิกระบบซี มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสื่อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่สื่อบุคคล รองลงมาคือ สื่อ อินเทอร์เน็ต เนื่องจาก สื่อทั้ง 2 มีปริมาณการเผยแพร่ข้อมูลเรื่องการยกเลิกระบบซี ทำให้ข้าราชการ ได้รับข่าวสาร และสามารถที่จะค้นคว้า แสวงหาข้อมูลได้ง่ายกว่าสื่ออื่นๆ เพราะสามารถทำได้ด้วยตนเอง ไม่จำกัดทั้งทางด้านเวลา งบประมาณ อีกทั้งสามารถแลกเปลี่ยนพูดคุย แสดงความคิดเห็นกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี การแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking) ของเชน และ เฮอร์นอน (Chen and Henon,1982) ที่ได้จัดประเภทของสื่อเพื่อการแสวงหาข่าวสารไว้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคล ได้แก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ญาติ บุคคลใกล้ชิด กลุ่มสถาบัน ได้แก่ โรงเรียน ห้องสมุด หน่วยงานรัฐบาล และกลุ่มสื่อได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสอดคล้องกับ งานวิจัยของกรรชรรัตน์ หรั่งเพชร (2542) ศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจใน ข่าวสาร เรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า

การแสวงหาข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในข่าวสาร และสอดคล้องกับ ศรีศรีรินทร์ อภาภกุล (2543) ทำการวิจัยเรื่องการเปิดรับรายการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจรายการ “ถอดรหัส” ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับรายการ “ถอดรหัส” มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และพึงพอใจต่อรายการ

ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ยิ่งข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ มีการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความพึงพอใจในข่าวสารมากขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดของ โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Joseph T. Klapper, 1969) กล่าวว่า สื่อมวลชนอาจทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงบุคคลได้ ในกรณีที่บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะเปลี่ยนอยู่แล้ว หากสื่อมวลชนสามารถตอบสนองสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เขาก็จะเปลี่ยนพฤติกรรมได้และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญจิระ พุทธิศรี (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารความรู้ทัศนคติ เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ 2540 และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่พบว่าพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 ดังนั้น พฤติกรรมกรรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน พฤติกรรมกรรับข่าวสารของข้าราชการประชาสัมพันธ์จะเปิดรับและแสวงหา ข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี จากสื่อทุกประเภท แต่ส่วนใหญ่จะเปิดรับทางสื่อบุคคล การเข้าร่วมกิจกรรม และสื่ออินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อที่รวบรวมทุกอย่างที่ต้องการหาข้อมูล ทั้งสะดวกและรวดเร็ว ส่วนมากจะเข้าไปเพื่อหาข้อมูล เรื่อง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551มากที่สุด รองลงมาคือ การจัดทำมาตรฐานกำหนดระดับตำแหน่งแทนระบบซี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แซมมวล เบคเกอร์ (Samuel L. Backer, 1971) ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกตามพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารดังนี้ การแสวงหาข้อมูล การเปิดรับข้อมูล บุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้าราชการประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ ระดับซี และรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรรับข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด(ส่วนกลาง และ

ส่วนภูมิภาค) แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กรรขรต์น์ หรั่งเพชร (2542) ศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสาร และความพึงพอใจ ในข่าวสาร เรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า พนักงานองค์การโทรศัพท์ที่มีลักษณะทางประชากรด้าน เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับพนักงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากลักษณะทางประชากรที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของเพศ อายุ ระดับซี และรายได้ มีพฤติกรรมการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะคนที่เป็นเพศหญิงโดยทั่วไปจะมีพฤติกรรมการรับข่าวสารที่ง่ายกว่าเพศชาย ทั้งในด้านการเปิดรับ และการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้ต่างกัน ดังมีงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย(ปรมะ สตะเวทิน , 2538)

ด้านอายุก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความเหมือนหรือแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรม โดยผลการวิจัยระบุว่าผู้ที่มีอายุมากกว่ามีการรับรู้เรื่องการยกเลิกระบบซีมากกว่าอายุอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่ามีอายุการทำงานมากกว่า ผ่านประสบการณ์ทำงานมานานกว่า เข้าใจในระบบราชการ สอดคล้องกับแนวคิดของวิลเบอร์ แชรรมม์ (Wilbur Schramm : 1973) ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการเลือกรับข่าวสารของผู้รับสารว่า ประสบการณ์ผู้รับสารแต่ละคนต่างมีประสบการณ์เกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุ และสิ่งของที่ไมเหมือนกัน ผู้รับสารจึงเปิดรับสารแตกต่างกัน

ส่วนลักษณะทางประชากร ด้านระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมการรับข่าวสารที่ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญจิระ พุทธิศรี (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติ เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ 2540 และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ ฉบับปี 2540 ความรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองต่างกัน แต่เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า เรื่องการยกเลิกระบบซี เป็นเรื่องใหม่ที่เกิดขึ้น โดยไม่ต้องอาศัยความรู้เดิม ระดับการศึกษาที่สูงกว่า หรือต่ำกว่า เพราะข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ทุกคนได้ทราบในรายละเอียดการยกเลิกระบบซีในเวลาใกล้เคียงกัน เพราะเมื่อคนหนึ่งทราบก็จะมีการบอกต่อๆ และพูดคุยกัน ซึ่งตรงกับผลวิจัยเรื่องการรับข่าวสารที่ว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีพฤติกรรมการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อบุคคลมากที่สุด

ส่วนหน่วยงานที่สังกัด ไม่ว่าจะสังกัดในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค ก็ต้องยอมรับ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 และต้องใช้มาตรฐานเรื่อง การยกเลิกระบบซี การจำแนกตำแหน่ง ชั้นเงินเดือน สวัสดิการและเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นมาตรฐานเดียวกันอยู่แล้ว เพราะฉะนั้น ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการรับข่าวสารที่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

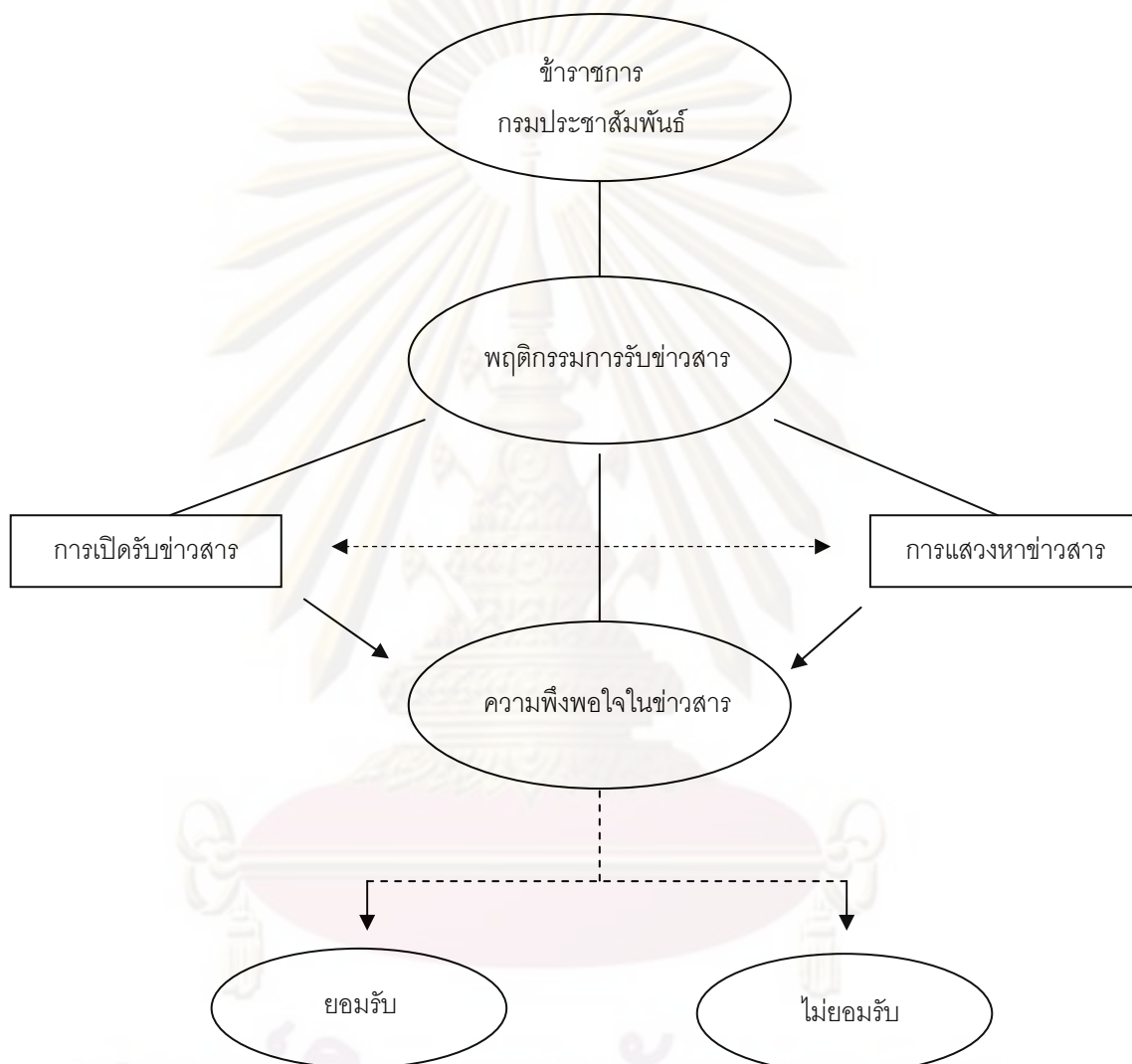
และสมมติฐานที่ 3 ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ ระดับซี ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านสื่อที่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามที่สมมติฐานกำหนดไว้ ส่วนข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

จากลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันด้านอายุ ระดับซี ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่แตกต่างกัน โดยลักษณะทางประชากร อายุ และระดับซี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจในข่าวสารมากกว่าอายุอื่นๆ เนื่องจากผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการรับข่าวสาร พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการรับข่าวสารมากกว่าอายุอื่นๆ ด้านระดับซี ก็เช่นเดียวกัน ผู้ที่มีระดับซี 9-11 มีระดับความพึงพอใจในข่าวสารมากกว่าระดับซีอื่น เพราะมีพฤติกรรมการรับข่าวสารมากกว่าระดับซีอื่น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานในข้อที่หนึ่ง ที่ว่ายิ่งข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ มีการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความพึงพอใจในข่าวสารมากขึ้นไปด้วย

ส่วนระดับการศึกษา ที่ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความพึงพอใจในข่าวสารมากกว่าระดับอื่น เป็นเพราะระดับการศึกษาที่น้อยกว่า จึงไม่ได้มีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมทำให้มีความพึงพอใจในข่าวสารเท่าที่ตนได้รับ

ส่วนลักษณะทางประชากรด้าน เพศและหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่าอาจเป็นเพราะ เรื่องการยกเลิกระบบซีเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับข้าราชการทุกคน และมีการรับทราบข่าวสารเรื่องนี้มาเป็นเวลานานพอสมควร ซึ่งในระยะแรกความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องนี้มีน้อย แต่ในระยะหลังมีการนำเสนอเรื่องนี้มากขึ้นกว่าเดิม แต่ก็ยังไม่มี ความชัดเจนในรายละเอียดบางเรื่อง จึงทำให้ข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในข่าวสารในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะพบว่าข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจในข่าวสารในเรื่อง ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา คือ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบซีมากขึ้น ซึ่งตรงกับที่ แมคคอมบส์ และเบคเคอร์ (McCombs and Becker, 1979) ได้กล่าวไว้ในเรื่องการใช้สื่อตามความพอใจและความต้องการว่า บุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการในเรื่อง ต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการสังเกตการณ์ และติดตามความเคลื่อนไหวจากสื่อมวลชน เพื่อให้รู้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อความทันสมัย รู้ว่าอะไรมีความสำคัญและควรจะเรียนรู้ และต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับสื่อมวลชน ทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนเองต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบๆ ตัว

สรุปผลการวิจัยในรูปแบบ แผนภาพ



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงขั้นตอนจากผลการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อบุคคล และมีความต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องความชัดเจน รายละเอียดที่ถูกต้อง ในเรื่องการยกเลิกระบบซี, การจัดระบบตำแหน่งใหม่แทนระบบซี, การแบ่งประเภทตำแหน่งสายงาน, ค่าตอบแทน, เงินเดือน, สิทธิประโยชน์,สวัสดิการ และเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ทางเว็บไซต์ เพราะสามารถอ่านทำความเข้าใจได้สะดวก อีกทั้งยังสามารถถาม-ตอบ แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งรับทราบข้อคิดเห็นของคนอื่นๆ ได้ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมาก โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่อยู่ในระบบของการทำงาน ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เพราะผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการรับข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ (นิตยสาร/วารสาร) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะเรื่องการยกเลิกระบบซี ซึ่งเป็นเพียงหนึ่งเรื่องของการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารราชการไทย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 เท่านั้น ยังมีเนื้อหาสาระของการเปลี่ยนแปลงอีกมากมาย ในพระราชบัญญัตินี้ จึงควรมีการทำการวิจัยศึกษาทางด้านเนื้อหาของข่าวสาร ความต้องการข่าวสารข้อมูล เรื่องระบบการบริหารราชการไทย เพื่อที่จะได้ผลในภาพรวมที่เด่นชัดมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษา เรื่องพฤติกรรมกรรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเพียงข้าราชการส่วนน้อยของทั้งประเทศที่มีข้าราชการพลเรือนอยู่กว่า 400,000 คน ซึ่งเป็นการวิจัยที่ค่อนข้างจำกัด ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาข้าราชการในส่วนราชการอื่นๆด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรรชรัตน์ หรั่งเพชร . การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการ
แปรรูปรัฐวิสาหกิจของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2542.

กรีซ สืบสนธิ. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2525.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน . สำนักงาน . ถาม- ตอบ
ดวงพร คำบุญวัฒน์. สื่อสารการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญ
พานิชย์, 2541.

ต้องฤดี ปุณณกันต์ . การเปิดรับการสื่อสารกับการพัฒนาความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของ
ประชาชนตามโครงการขยายฐานประชาธิปไตยสู่ปวงชน ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอนครหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชา
การประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
, 2534.

ทศไนย สุนทรวิภาต . เรื่องพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองไทยกับการมา
ท่องเที่ยวเมืองไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ณ เมืองพัทยา .

นันทวัน กิจธนาเจริญ . การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสารและ
การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชนกรุงเทพมหานครใน
ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2532.

บุญจิระ พุทธิศรี . พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติ เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญ 2540 และการมี
ส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชา การประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2541.

ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์, 2540

- พีระ จิรโสภณ . การเลือกสรรและการแสวงหาข่าวสาร เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 11. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2535 .
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ . การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- รุจิรา คงรุ่งโรจน์ . การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติ เกี่ยวกับมาตรา 40 ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ของบุคลากรในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม . วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชา การประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2543.
- วิยดา เกียวกุล . การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538.
- ศรีศรีรินทร์ อากาศ . การเปิดรับรายการ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจรายการ “ถอดรหัส” ของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2543.
- ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (ม.ป.ป.) , 2531.
- สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527.
- สุนิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล . แบบจำลองการสื่อสาร . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2528.
- เสถียร เขยประทับ. การสื่อสารและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร, 2542.
- เสนาะ ตีเยาว์ และคณะ. การบริหาร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2521.
- เสนาะ ตีเยาว์. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- อรรธรณ วิจักขณะ . การเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2534.
- ปนัดดา รอดแสง. สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2551.

ภาษาอังกฤษ

- Atkin . K. Charies . Anticipated Communication and Mass Media Information Seeking .
Public Opinion Quarterly, New York : Free Press , 1973
- Atkin . K. Charies . New Model For Mass Communication Research . New York : The
Free Press , 1978 .
- Bass, Bernard M.and Ryterband Edward C. Organization Psychology. 2nd Ed.
Massachusetts : Allyn and /bacon, 1979.
- Bickhard , Mark H. Cognition , Convention and Communication . New York : Praeger
Publisher , 1980 .
- Defleur . Theories of Mass Communication . New York : David Mckay . , 1970
- Dennis McQuail . Mass Communication Theory An Introduction . London , Newbury
- Good , Carter V. Dictionary of Education . New York : McGraw – Hill Book Company ,1973
- Herta , Herzog . The Use of Mass Communications : Current Perspective on Gratification
Research . London : Sage Publications , 1944 .
- John D. Robinson , Mass Communication and Information Diffusion , Current
Perspective in Mass Communication Research , P.77.
- Katz , Z., I.G. Blumler and Micheal Gorevitch . The Uses of Communication . Beverly
Hills : Sage Publication , 1974 .
- Kippax , Susan and Ralph P. Murray . “ Using the Mass Media Need Gratification
and Perceived Utility ” . Communication Research . , 1980.
- Klapper , Joseph T. The Effects of Mass Communication . New York :
Free Press , 1960.
- Lasswell , D. Harold . The Structure and Function of Communication in Society .
New York : Happer and Row Pblishers , 1948 .
- Maslow , A.H. Motivation and Personality . New York : Harper and Brother , 1954 .
- Maxwell E. McCombs , Lee B. Becker . Using Mass Communication Theory pp.51 – 52.
- McComb , M.E. and L. Becker , Unsing Mass Communication Theory . New Jersey :
Prince Hall Inc. ,1979 .

- McQuail , D. ,Blumler , J.G. and Brown J.“ The Television Audiences A revised Perspective ” .
in D. McQuail (ed.) Sociological of Mass Communication Harmondswirth , 1972 .
- Palmgreen P., and J.D. Raybum . Uses and Gratifications and exposure to public
Television , a discrepancy approach . Communication Research , 1979 .
- Redding,C. W. Communication within the Organization. New York : Industrial
Communication Council, 1972.
- Riley and Flowerman, Group Relations as a Variable in Communication Research.
American Sociological Review 16 (1951)
- Rogers , M. Everett and Shoemaker , F. Floyd. Communication of Innovation : A Cross –
Cultural Approach . New York : The Free Press , 1971 .
- Roger and Shoemaker
- Taro Yamane . Statistics : An Introductory Analysis . Tokyo : Harper International
Edition , 1973 .
- Wenner , L.A..Gratifications Sought and Obtained in Programme Dependency : A
Study of Network Evening News Programms and 60 Minutes ,
Communication Research 9 , 1986 .
- Wenner , Lawrence . “ The Nature of News Gratifications ” . in Karl Erik Rosengren ,
Lawrence A. Wenner and Phillip Plamgreen (eds.) Media Gratification Research : Current
Perspectives . Beverly Hills : Sage Publication , 1985
- Wenner , Lawrence A. Model Specification and Theoretical Development in Satisfications
Sought and Obtained Research : A Comparison of Discrepancy and Transactional
Approach . Communication Monographs , 1986 .
- Wilbur Schramm . The Process and Effects of Mass Communication . Urbana , III :
University of Illinios Press , 1973 .



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์
เรื่อง พฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสาร
เรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์

- ข้อมูลส่วนตัว

- ข้อมูลทั่วไป (ชื่อ- นามสกุล, ตำแหน่ง,)
- ระดับซี (ก่อนยกเลิกระบบซี)

- พฤติกรรมการรับข่าวสาร

- ท่านเริ่มได้รับทราบข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีตั้งแต่เมื่อไหร่ / จากสื่อใด
- เมื่อท่านได้ทราบข่าวเรื่องการยกเลิกระบบซีแล้ว ท่านสนใจค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่ / จากสื่อใด
- ท่านได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องการยกเลิกระบบซีกับบุคคลอื่นหรือไม่ / ในประเด็นใด
- ท่านคิดว่าสื่อประเภทใดที่สามารถเข้าถึงเรื่องการยกเลิกระบบซีได้มากที่สุดและน้อยที่สุด
- ท่านรับรู้เรื่องการยกเลิกระบบซีในเรื่องใดบ้าง เช่น ความเป็นมา ประโยชน์ที่จะได้รับ โครงสร้างชั้นงานและประเภทตำแหน่งใหม่ ฯลฯ

คุณภาพของเนื้อหาข่าวสาร

- ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่ท่านได้รับ มีความชัดเจนของเนื้อหา และน่าเชื่อถือหรือไม่ อย่างไร
- เนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับจากสื่อต่างๆ มีความขัดแย้งกันหรือไม่
- ท่านคิดว่าการรับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อใดมีเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ตอบสนองท่านมากที่สุด
- เมื่อท่านรับรู้เนื้อหาเรื่องการยกเลิกระบบซีแล้ว ท่านยอมรับได้หรือไม่ อย่างไร

- ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เรื่องการยกเลิกระบบซี

- ท่านรู้สึกอย่างไรกับการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการด้วยการยกเลิกระบบซี
- ท่านรู้สึกพึงพอใจ กับปริมาณเนื้อหาข่าวสาร และความถี่ในการเผยแพร่ข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซี หรือไม่ เพราะเหตุใด
- ท่านรู้สึกพึงพอใจกับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีจากสื่อใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
- ขอให้ท่านเสนอแนะ เกี่ยวกับวิธีการการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมการรับข่าวสารและความพึงพอใจในข่าวสาร เรื่องการยกเลิกระบบซีของข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ต้องการ หรือเขียนข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และกรุณาตอบทุกข้อ

1. เพศ 1 () ชาย

2 () หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. ระดับซี

1 () ซี 1-2

2 () ซี 3-5

3 () ซี 6-8

4 () ซี 9-11

4. ระดับการศึกษา

1 () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

2 () อนุปริญญา/ปวส.

3 () ปริญญาตรี

4 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1 () 5,000 – 10,000 บาท

2 () 10,001 – 20,000 บาท

3 () 20,001 – 30,000 บาท

4 () 30,001 – 40,000 บาท

5 () 40,001 – 50,000 บาท

6 () มากกว่า 50,000 บาท

6. หน่วยงานที่สังกัด หรือปฏิบัติงาน

1 () ส่วนกลาง

2 () ส่วนภูมิภาค

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เรื่องการยกเลิกระบบซี
 ท่านพิจารณาจากข้อความในแต่ละข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่เป็นจริง
 2.1 ท่านได้รับทราบข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี มากน้อยเพียงใด

ประเภทของสื่อ	ความถี่ในการได้รับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี				
	บ่อยมาก (5) (ทุกวัน)	บ่อย (4) (5-6วัน/ สัปดาห์)	บางครั้ง (3) (3-4 วัน/สัปดาห์)	นานๆ ครั้ง (2) (1-2 วัน/สัปดาห์)	ไม่เคย เลย (1)
สื่อมวลชน					
1.โทรทัศน์					
2.วิทยุ					
3.หนังสือพิมพ์					
4.นิตยสาร/วารสาร					
5.อินเทอร์เน็ต					
สื่อบุคคล					
6. ครอบครัว					
7. เพื่อนร่วมงาน					
8. ผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
สื่อภายในองค์กร					
10. วารสาร ประจำเดือนของ องค์กร					
11. บอร์ด ประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กร					
12. อินทราเน็ต					
	บ่อยมาก (5) (มากกว่า 5 ครั้ง/ ปี)	บ่อย (4) (5 ครั้ง/ปี)	บางครั้ง (3) (3-4 ครั้ง/ปี)	นานๆ ครั้ง (2) (1-2 ครั้ง/ปี)	ไม่เคยเลย (1) (0 ครั้ง/ปี)

ประเภทของสื่อ	ความถี่ในการได้รับข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี				
	บ่อยมาก (5) (ทุกวัน)	บ่อย (4) (5-6วัน สัปดาห์)	บางครั้ง (3) (3-4 วัน/สัปดาห์)	นาน ๆ ครั้ง (2) (1-2 วัน/สัปดาห์)	ไม่เคย เลย (1)
ร่วมกิจกรรม 13.ประชุม / สัมมนา					

2. 2 ท่านได้ ค้นคว้า แสวงหา ข้อมูลข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี มากน้อยเพียงใด

ประเภทของสื่อ	ความถี่ในการค้นคว้า -แสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิก ระบบซี				
	บ่อยมาก (5)(ทุกวัน)	บ่อย (4) (5-6 วัน/สัปดาห์)	บางครั้ง (3) (3-4 วัน/สัปดาห์)	นาน ๆ ครั้ง (2) (1-2 วัน/สัปดาห์)	ไม่เคย เลย
สื่อมวลชน					
1.โทรทัศน์					
2.วิทยุ					
3.หนังสือพิมพ์					
4.อินเทอร์เน็ต					
สื่อบุคคล					
6. ครอบครัว					
7. เพื่อนร่วมงาน					
8.ผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
สื่อภายในองค์กร					
10. วารสาร ประจำเดือนองค์กร					
11. บอร์ด ประชาสัมพันธ์ ภายในองค์กร					

ประเภทของสื่อ	ความถี่ในการค้นคว้า - แสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการยกเลิก ระบบซี				
	บ่อยมาก (5)(ทุกวัน)	บ่อย (4) (5-6 วัน/สัปดาห์)	บางครั้ง (3) (3-4 วัน/สัปดาห์)	นาน ๆ ครั้ง (2) (1-2 วัน/สัปดาห์)	ไม่เคย เลย
12. เว็บไซต์ กรม ประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th					
ร่วมกิจกรรม 13.ประชุม / สัมมนา					

2.3 ท่านสามารถเข้าถึงข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีผ่านช่องทางสื่อเหล่านี้ได้สะดวกเพียงใด

ข้อความ	ระดับความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงข่าวสาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โทรทัศน์					
2. วิทยุ					
3. หนังสือพิมพ์					
4. นิตยสาร/วารสาร					
5. อินเทอร์เน็ต					
6. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร					
7. เว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th					
8. ประชุม / สัมมนา					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 ท่านมีการรับรู้เนื้อหาต่างๆเกี่ยวกับการยกเลิกระบบซี ในเรื่องใดบ้าง จากสื่อใด ต่อไปนี้

- 1.โทรทัศน์ 2.วิทยุ 3.หนังสือพิมพ์ 4.นิตยสาร/วารสาร 5.อินเทอร์เน็ต
6.บอร์ดประชาสัมพันธ์ในองค์กร 8. เว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th 9.ประชุม / สัมมนา

ข้อความ	ไม่รู้	รู้ (จากสื่อ)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.การยกเลิกระบบซี มาจาก พรบ.ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551										
2.การจัดทำมาตรฐานกำหนดระดับตำแหน่งแยกตามลักษณะของประเภทตำแหน่ง แทนระบบซี										
3.การขึ้นเงินเดือนคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ แทนขึ้นเงินเดือนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจ										
4.มีคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) ที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความเสมอภาคความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ										
5. หลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่ง มีหลักเกณฑ์เหมือนกับการเลื่อนระดับซี										

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการคุณภาพของเนื้อหาข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี
ใส่เครื่องหมาย ✓ ในวงเล็บหน้าข้อที่ตรงตามความจริง

ข้อความ	ระดับชัดเจน น่าเชื่อถือ ของข่าวสาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โทรทัศน์					
2. วิทยู					
3. หนังสือพิมพ์					
4. นิตยสาร/วารสาร					
5. อินเทอร์เน็ต					
6. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร					
7. เว็บไซต์ กรมประชาสัมพันธ์ www.prd.go.th					
8. ประชุม / สัมมนาโดยกรม ประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซี
ใส่เครื่องหมาย ✓ ในวงเล็บหน้าข้อที่ตรงตามความจริง

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อโทรทัศน์					
2. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อวิทยู					
3. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์					
4. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต					
5. ปริมาณข่าวสารจากการจัดกิจกรรม (การประชุม/ สัมมนา)					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ปริมาณข่าวสารที่เผยแพร่ภายในหน่วยงานของท่าน					
7. ข่าวสารที่ท่านค้นคว้าสามารถตอบข้อสงสัยเรื่องการยกเลิกระบบซี					
8. ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่เผยแพร่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
9. ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีที่เผยแพร่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
10. ข่าวสารทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการยกเลิกระบบซีมากขึ้น					
11. ข่าวสารเรื่องการยกเลิกระบบซีทำให้ท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ดีขึ้น					
12. ท่านมีข้อมูลเรื่องการยกเลิกระบบซีไปพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นได้					
13. การยกเลิกระบบซีเป็นเรื่องใหม่ของการบริหารระบบราชการที่ท่านยอมรับได้					
14. สื่อต่างๆให้ความสำคัญในการเผยแพร่เรื่องการยกเลิกระบบซี					
15. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงานโดยไม่มีระดับซีเป็นตัวกำหนด					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวภณิตา สังขวิศิษฏ์ เกิดวันที่ 17 มิถุนายน 2523 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จ
 การศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทยุโทรทัศน์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อปีการศึกษา 2544 และเข้าศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
 ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย