

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวโน้มงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (2535-2545) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวโน้มของบทบาทงานประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ภายในช่วง 10 ปี ข้างหน้า โดยได้ใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Future Research) เพื่อที่จะศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานหรือวิชาชีพนักวิชาการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐ ธุรกิจเอกชนและผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกผู้เชี่ยวชาญที่เป็นที่รู้จักและยอมรับแบบจำเพาะเจาะจง (purposive Sampling) เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชุดคือ ชุดแรกเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีเกี่ยวกับการคาดหมายแนวโน้มของบทบาทงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ.2535-2545 ส่วน ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 71 ข้อ ซึ่งได้นำเอาคำตอบจากแบบสัมภาษณ์มาทำเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมิน ค่า 5 ระดับ และนำคำตอบจากแบบสอบถามในรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ควอไทล์และพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อหาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะรายงานทุกแนวโน้มของความเป็นไปได้ เนื่องจากมีความสอดคล้องกันทางความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญกล่าวคือ เป็นแนวโน้มที่มีความแตกต่างระหว่างฐานนิยมและมัธยฐานไม่เกิน 1 และมีความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ไม่เกิน 1.50 ซึ่งผลการวิจัยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและสภาพการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยปัจจุบัน

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความอึดถาวร เห็นด้วยมาก และสอดคล้องกันคือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีความพร้อมด้านงานประชาสัมพันธ์ในระดับแนวหน้า เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้วยกัน มีบทบาทในเชิงรุกเป็นส่วนใหญ่ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านงานประชาสัมพันธ์ มีบทบาทตามนโยบายของผู้บริหารซึ่งคล้ายกับการประชาสัมพันธ์เชิงรับมากกว่าเชิงรุก ผู้บริหารระดับสูงยังไม่เปิดตัวในเรื่องงานประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร งานประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายเพียงพอ โครงการประชาสัมพันธ์มักจะเน้นในเรื่องของเทคโนโลยีมากกว่าด้านพฤติกรรม ผู้บริหารให้การสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์อย่างเต็มที่ มีความล่าช้าในการนำเสนอข่าวสารข้อมูลออกต่อสื่อมวลชน มีบทบาทในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ มาก เช่น การประชาสัมพันธ์ การวางแผน การออกข่าว การแถลงข่าวและชุมชนสัมพันธ์ ข้อมูลที่ให้กับประชาชนมีลักษณะเป็นวิชาการจนเกินไป

ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันและอยู่ในระดับปานกลาง คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีลักษณะของการให้ข้อมูล (Information) มากกว่าการประชาสัมพันธ์ มีบทบาทในการสนับสนุนให้ความร่วมมือช่วยเหลือกิจกรรมของสังคม มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกที่มีความหลากหลายในการให้ข่าวอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ที่สนองตอบนโยบายของการเมืองมากจนเกินไป

## 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยตามอุดมการณ์

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สอดคล้องกันและมีความต้องการให้เกิดขึ้น คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรมีบทบาทในการให้ข่าวสารข้อมูลกับประชาชนในเรื่องของกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตมากขึ้นกว่าปัจจุบัน มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อหน่วยงาน ผู้บริหารมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์รวมไปจนถึงพนักงานทุกคนในองค์กรมีหน้าที่ในการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร มีการสำรวจประชามติเพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน มีการแถลงข่าวสารและข้อมูลของ

หน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อความเข้าใจอันดีระหว่าง  
หน่วยงาน และประชาชน มีการวางแผนและคาดคะเนเพื่อเตรียมงานประชา-  
สัมพันธ์ไว้ล่วงหน้ามีบทบาทในการบลุกจิตสำนึกให้คนในองค์กรมีความรับผิดชอบ  
การในงานประชาสัมพันธ์ร่วมกัน การนำเสนอข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับ  
หน่วยงาน มีการจำแนกภาระกิจออกมาเป็นกิจกรรมและแบ่งแยกกันมาดำเนินการ  
มีบทบาทในการที่จะลดช่องว่างระหว่างพนักงานขององค์กร และประชาชน มี  
บทบาทในการสร้างสรรค์สังคมในรูปแบบของชุมชนสัมพันธ์มากกว่าที่จะมุ่งผลิต  
ไฟฟ้าเพียงอย่างเดียว

### 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและสภาพงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่าย ผลิตแห่งประเทศไทยในอนาคต

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันใน  
ระดับมากและเป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์ คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
จะมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยวิธีเทคนิคต่างๆ ในการประชา-  
สัมพันธ์มากขึ้น เน้นกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และสื่อมวลชนสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น มีการ  
ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยวิธีเทคนิคและกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ในงานประชา-  
สัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในงาน  
ประชาสัมพันธ์ มากขึ้น มีการเปิดตัวเองและให้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ กับ  
สื่อมวลชนและประชาชนมากขึ้นโดยผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารจะมี  
ปริมาณงานและกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นในการที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์สร้าง  
ความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้น จะมีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบและต่อเนื่องมากขึ้น  
จะมีการสำรวจประชามติเพื่อทราบความต้องการของประชาชนและนำมาปรับปรุง  
การดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการขยายเครือข่าย  
งานประชาสัมพันธ์ตามพื้นที่ให้ครอบคลุมขึ้น

### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันและมีระดับ

ความคิดเห็นของโอกาสที่จะเป็นไปได้มากที่สุดรวมทั้งเป็นแนวโน้มที่พึงประสงค์ด้วย คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรเร่งให้ความรู้แก่ประชาชนให้เห็นคุณค่าของการใช้กระแสไฟฟ้าอย่างประหยัดโดยให้ตัวเลขที่ชัดเจนถูกต้องซึ่งจะช่วยทำให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องประหยัดกระแสไฟฟ้า ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการไฟฟ้าผลิตในด้านต่าง ๆ สู่ประชาชนและสื่อมวลชนโดยให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบ ผู้บริหารระดับสูงควรมีส่วนในการนำเสนอภาพพจน์ต่อประชาชนและสื่อมวลชน ควรมีการทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น นักวิชาการ นักอนุรักษ์โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลักเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น ควรมีการเสนอปัญหาให้รัฐบาลช่วยตัดสินใจ รวมถึงให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย ควรมีบทบาทของการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น ควรมีการทบทวนในหัวข้อเรื่อง "การไฟฟ้าผลิตในสายตาของกลุ่มต่าง ๆ" เช่น นิสิตนักศึกษา นักอนุรักษ์ ผู้ใช้ไฟฟ้า และสื่อมวลชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและหาทิศทางของการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรมีการประชาสัมพันธ์ในแนวลึกและแนวกว้างควบคู่กันไปเพื่อส่งเสริมภาพพจน์ให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ภายในเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์องค์การ โดยเฉพาะในระดับผู้บริหาร ควรมีการประมวลข้อมูลทัศนคติเกี่ยวกับภาพพจน์ขององค์การให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบเพื่อการปรับภารกิจปรับโครงสร้างและปรับบุคลากร ควรลดช่องว่างในการสื่อความหมายกับสื่อมวลชนโดยลดความเป็นนักวิชาการลงและใช้รูปแบบการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางผู้นำความคิดเห็น (Public Opinion) หรือบุคคลที่เป็นที่ยอมรับ เช่น นักจัดรายการวิทยุ คอลัมน์นิสต์ ศิลปิน ให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ควรมีความจำเป็นในการติดต่อกระแสที่ต่อต้านโดยมีการใช้อ่านาจดตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและเป็นเชิงรุกมากขึ้น ควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของการประหยัดพลังงานไฟฟ้า เช่น บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ควรมีการเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางสื่อมวลชนมากกว่าที่เป็นอยู่รวมไปจนถึงให้การสนับสนุนรายการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ควรมีการประเมินผล



งานประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมาว่า เป็นอย่างไร เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาทั้งภายในและภายนอกองค์การ ควรทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายในระดับสูงอันได้แก่นักวิชาการ นิสิตนักศึกษาและนักอนุรักษ์นิยมรวมไปถึงระดับนักการเมืองให้เข้าใจ และยอมรับในกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตด้วยเหตุผล ควรมีหน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องนิทรรศการเพราะจะสามารถนำไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้

ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันเป็นแนวโน้มที่คาดว่าจะเป็นไปได้มากและพึงประสงค์ คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องกิจการของการไฟฟ้าให้แก่กลุ่มนิสิตนักศึกษาได้ทราบ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจรวมถึงเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้น ควรมีการสำรวจประชามติเพื่อนำผลในแต่ละเรื่องที่ทำมาแก้ไขหาจุดบกพร่อง และสามารถวางแผนรวมถึงปรับปรุงข้อบกพร่องได้อย่างถูกต้อง ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในงานประชาสัมพันธ์โดยเน้นที่กลุ่มเยาวชนในระดับที่ต่ำกว่ามหาวิทยาลัยโดยให้ความรู้ที่ถูกต้องในวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตเพื่อปลูกฝังความเข้าใจที่ถูกต้องรวมไปจนถึงมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ควรมีการศึกษางานการประชาสัมพันธ์ในประเทศอื่นว่าประสบปัญหาอย่างไรและแก้ไขอย่างไรเพื่อนำมาเป็นที่ข้อมูลให้ปรับปรุงงานประชาสัมพันธ์ ควรมีการสร้างรากฐานเพื่อการประชาสัมพันธ์ทางด้าน Media และ Personal Contact ให้มากยิ่งขึ้น

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะอภิปรายเฉพาะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีแนวโน้มของความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุดและระดับมากเท่านั้น โดยแบ่งหัวข้อการอภิปรายออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและสภาพการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยตามอุดมการณ์

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มบทบาทและสภาพงานการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในอนาคต

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและสภาพการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน

จากผลการวิจัยนี้กลุ่มของผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากใน

2 ลักษณะ คือ สภาพที่ควรปรับปรุงและสภาพที่ดีอยู่แล้วดังรายละเอียดคือ

สภาพที่ควรปรับปรุงได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีบทบาทในเชิงแก้ข่าว (เชิงรับ) เป็นส่วนใหญ มีบทบาทตามนโยบายของผู้บริหารซึ่งคล้ายกับการประชาสัมพันธ์เชิงรับมากกว่าเชิงรุก ผู้บริหารระดับสูงยังไม่เปิดตัวในเรื่องงานประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร งานประชาสัมพันธ์มักจะเน้นเรื่องของเทคโนโลยีมากกว่าด้านพฤติกรรม มีความล่าช้าในการนำเสนอข่าวสารข้อมูลออกต่อสื่อมวลชน ข้อมูลที่ให้แก่ประชาชนมีลักษณะเป็นวิชาการมากเกินไป

สภาพที่ดีอยู่แล้วได้แก่ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีความพร้อมด้านงานประชาสัมพันธ์ในระดับแนวหน้า เมื่อเทียบกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้วยกัน มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในงานด้านประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารให้การสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์อย่างเต็มที่ มีบทบาทในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เช่น การประชาสัมพันธ์ การวางแผน การออกข่าวการแถลงข่าว และชุมชนสัมพันธ์

จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญข้างต้นในเรื่องสภาพและบทบาทการประชาสัมพันธ์ของ กผผ. ในปัจจุบันนั้นจะเห็นได้ว่ามีความใกล้เคียงกับสภาพการดำเนินงานของ กผผ. ในปัจจุบัน แต่ในบางประเด็นเมื่อนำมาพิจารณาตามสภาพความเป็นจริงแล้วจะพบว่า การดำเนินงานของ กผผ. มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น ในประเด็นที่ว่า กผผ. มีลักษณะการดำเนินงานให้ข่าวสารแก่ประชาชนและสื่อมวลชนที่ล่าช้าจนทำให้มีลักษณะของการประชาสัมพันธ์เชิงรับมากกว่าเชิงรุกนั้น ตามสภาพที่เป็นจริงแล้ว เนื่องจาก กผผ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสร้างแหล่งผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อพัฒนาประเทศ ดังนั้นในการ

ที่จะให้ข้อมูลข่าวสารใด ๆ แก่ประชาชนจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องแน่นอนของข้อมูลข่าวสารนั้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลและเป็นหลักฐานในการชี้แจงเรื่องราวต่างๆ ให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจอย่างถูกต้อง จึงทำให้บางครั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารออกสู่ประชาชนดูล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น ส่วนในประเด็นที่ว่าผู้บริหารระดับสูงยังไม่เปิดตัวในเรื่องงานประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรนั้น ตามสภาพความเป็นจริงแล้ว ผู้บริหารระดับสูง ของ กพผ. คือ ผู้ว่าการ กพผ. นายสมบูรณ์ มณีนาว่า ได้เห็นความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์และพร้อมที่จะสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อย่างเต็มที่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ โดยได้ให้ข้อคิดเห็นว่า "พื้นฐานส่วนหนึ่งในการความสำเร็จในการดำเนินงานของ กพผ. ในปัจจุบันนี้อาจกล่าวได้ว่ามาจากความเข้าใจ และการสนับสนุนจากประชาชน ซึ่งการประชาสัมพันธ์ได้เข้ามามีส่วนเสริมสร้างให้เกิดขึ้น..." (สารผู้ว่าการ กพผ. ในงานเส้นทางการประชาสัมพันธ์ กพผ. 2536) และในประเด็นที่ว่างานประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายเพียงพอ รวมถึงข้อมูลที่ให้กับประชาชนมีลักษณะเป็นวิชาการจนเกินไปนั้นเมื่อพิจารณาตามสภาพการณ์ดำเนินงานของ กพผ. แล้ว จะเห็นได้ว่า กพผ. ได้พยายามที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด จะเห็นได้จากมีการเผยแพร่ข่าวสารออกต่อสื่อมวลชนทั้งทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสถานีวิทยุอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะทางด้านวิทยุกระจายเสียงที่จัดว่าเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างไกลนั้น กพผ. ก็ได้ใช้สื่อวิทยุในการเสนอข่าวสารการดำเนินงานของ กพผ. และสาระความรู้แก่ประชาชนทั่วไปด้วยเช่นกัน ทั้งโดยผ่านทาง การเสนอข่าวของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยภาค-ข่าวถ่ายทอดทั่วประเทศ และในส่วนที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ผลิตรายการสารคดีเผยแพร่เองส่งออกอากาศโดยความร่วมมือของสถานีวิทยุต่าง ๆ มาตั้งแต่ปี 2521 จนถึงปัจจุบันมีรายการวิทยุที่มีชื่อว่า "ไฟฟ้าปริทัศน์" ออกอากาศทุกสัปดาห์เป็นส่วนใหญ่กว่า 60 สถานี และออกอากาศทุกวัน 6 สถานีในจำนวนนี้เป็นรายการสารคดีสั้นสั้นกระชับระหว่างชั่วโมง ที่มีชื่อรายการว่า "ไฟฟ้าเพื่อชีวิต" จุดประสงค์เพื่อรณรงค์เผยแพร่การประหยัดไฟฟ้าและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ กพผ. ต่อสังคม (เส้นทางการประชาสัมพันธ์ กพผ. , 2536)

จากทั้งข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการวิจัยและจากสภาพความเป็นจริงของกฟผ. แล้วจะเห็นได้ว่า การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของกฟผ. ในบางจุดยังไม่เป็นที่แพร่หลายและเป็นที่รู้จักของประชาชนจึงทำให้ข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปนั้นไม่ถึงกลุ่มเป้าหมาย แต่อย่างไรก็ตาม กฟผ. ก็ได้พยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักและเข้าใจแต่ประชาชนอยู่โดยมิได้หยุดยั้ง ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานมากมายแค่ไหนก็ตาม.

## 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยตามอุดมการณ์

จากผลการวิจัยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่างานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรมีบทบาทในการให้ข่าวสารข้อมูลกับประชาชน มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจอันดีต่อหน่วยงาน ผู้บริหารมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์รวมไปถึงพนักงานทุกคนในองค์กร มีหน้าที่ในการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร มีการสำรวจประชามติเพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน มีการแถลงข่าวสารและข้อมูลต่างของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องเพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานและประชาชน มีการนำเสนอข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับหน่วยงานต่อประชาชน มีบทบาทที่จะลดช่องว่างระหว่างพนักงานขององค์กรและประชาชน มีบทบาทในการสร้างสรรค์สังคมในรูปแบบของชุมชนสัมพันธ์มากกว่าที่จะมุ่งผลิตไฟฟ้าเพียงอย่างเดียว

ความคิดเห็นข้างต้น ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นอนาคตบทบาทของงานประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจะมีความสอดคล้องกับอุดมการณ์หรือทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ที่ว่า งานประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องของการสื่อความจริงในรูปแบบของการให้ข่าวสาร การกำหนดกิจกรรมอันเป็นประโยชน์สุขต่อส่วนรวม การสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์และการสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มชุมชนต่างๆ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นนวัตกรรม และการประชาสัมพันธ์มีลักษณะของการสื่อสารแบบ 2 ทาง เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความรู้ ความเข้าใจอันดีต่อกันในสิ่ง



ที่เกิดขึ้นและสิ่งที่เป็นไป มีความเข้าใจในผลการปฏิบัติงานตลอดจนความเข้าใจในตนเองและสถานการณ์รอบตัว (อรุณ ภาณุพงษ์, 2530 : 1)

จากการศึกษาแผนนโยบายและแผนประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยพุทธศักราช 2535 โดยคณะกรรมการนโยบายและแผนประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กพผ.) จะเห็นได้ว่า ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เอาไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อสร้างสร้างความเข้าใจอันดีระหว่าง กพผ. กับประชาชน
2. เพื่อส่งเสริมและสร้างชื่อเสียง เกียรติยศ และภาพพจน์ที่ดีของกพผ.
3. เพื่อส่งเสริมกิจการของกพผ. ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
4. เพื่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนเพื่อประโยชน์ของกพผ. และประเทศชาติ
5. เพื่อสนับสนุนนโยบายและภารกิจของรัฐตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ

จากวัตถุประสงค์ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้างต้นทางคณะกรรมการนโยบายและแผนประชาสัมพันธ์จึงได้กำหนดแผนนโยบายการดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สอดคล้องและรองรับวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้คือ

1. พึงดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมุ่งให้สอดคล้องกับนโยบายของ กพผ. และของรัฐ
2. พึงพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีเอกภาพ มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันทุกขั้นตอน
3. พึงสนับสนุนให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน กพผ. มีส่วนร่วมดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามแนวที่กำหนดไว้
4. พึงสนับสนุนกิจกรรมที่ก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่าง กพผ. กับประชาชน
5. พึงสนับสนุนให้หน่วยงานสถาบันบุคคล หรือสื่อภายนอกเพื่อเสริมการประชาสัมพันธ์
6. พึงจัดสรรอุปกรณ์และ เครื่องมือประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

7. พึงสนับสนุนให้ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพต่อ กพผ. และประชาชน
8. พึงดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ ของการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับข่าวสารและข้อมูลอย่างรวดเร็ว
9. พึงขยายแนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น
10. พึงดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางที่ กพผ. กำหนด

จะเห็นได้ว่าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กพผ.) ได้พยายามที่จะวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องตามอุดมการณ์ และความเป็นจริงที่ควรจะเป็น เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด และเนื่องจากปัจจุบัน กพผ. กำลังปรับเปลี่ยนองค์การให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและสังคม ผู้ปฏิบัติงาน กพผ. จึงจำเป็นต้องปรับปรุงดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมรอบด้านด้วย ผู้ว่าการ กพผ. นายสมบูรณ์ มณีนาวา จึงได้มีนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานยึดหลัก 4 ประการคือ

1. การดำเนินการใด ๆ ของ กพผ. จะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชน
  2. ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาของ กพผ. จะต้องได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม
  3. กพผ. จะร่วมมือกับสังคมท้องถิ่นเพื่อพัฒนาให้ประชาชนโดยรอบมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
  4. การดำเนินงานทั้งหลายทั้งปวงจะอยู่บนพื้นฐานของการให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องได้มีโอกาสมีส่วนร่วมอย่างครบวงจร
- ด้วยเหตุนี้ ในปัจจุบัน กพผ. จึงมีการพัฒนาบุคลากรและหน่วยงาน โดยเฉพาะระดับผู้อำนวยการฝ่ายให้มีแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าการดังกล่าว แต่การที่จะดำเนินงานให้ได้้อย่างราบรื่นจำเป็นต้อง

ให้ความรู้ความเข้าใจภายใต้กลยุทธ์ วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของ กพผ. บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งยิ่งขึ้น

### 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มบทบาทและสภาพการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในอนาคต

จากผลการวิจัยที่ว่า กพผ. จะมีการเปิดตัวเองและให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านต่างๆ แก่ประชาชนและสื่อมวลชนโดยผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร จะมีการสำรวจประชามติเพื่อทราบความต้องการของประชาชน จะมีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบต่อเนื่องมากขึ้นและขยายเครือข่ายไปตามพื้นที่ให้ครอบคลุมขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับนโยบายของผู้ว่าการ กพผ. คนปัจจุบัน นายสมบูรณ์ มณีนาวา ที่ได้วางเอาไว้และให้ปฏิบัติงานยึดถือไว้เป็นหลัก 4 ประการ คือ

1. การดำเนินการใด ๆ ของ กพผ. จะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชน
2. ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาของ กพผ. จะต้องได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม
3. กพผ. จะร่วมมือกับสังคมท้องถิ่นเพื่อพัฒนาประชาชนโดยรอบ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น
4. การดำเนินการทั้งหลายทั้งปวงจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องได้มีโอกาส มีส่วนร่วมอย่างครบวงจร (รายงานผลการสัมมนาผู้บริหารระดับสูง กพผ. "เสริมสร้างสัมพันธ์สร้างสรรค์สังคม", 2536)

ซึ่งจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการวิจัยและจากแนวนโยบายของผู้ว่าการคนปัจจุบันสามารถที่จะสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ของ กพผ. ในอนาคตมีแนวโน้มเป็นไปในทางที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากในปัจจุบันสภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาย ฉะนั้นในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ กพผ. ก็จะต้องมีการพัฒนาแนวทางการดำเนินการกันอย่างเต็มที่ ดังคำกล่าวของผู้ว่าการในโอกาสงานเส้นทางประชาสัมพันธ์ กพผ. 2536 ว่า "...กพผ. กำลังจะก้าวเข้าสู่การบริหารงานในเชิงธุรกิจอย่างเต็มรูปแบบมากขึ้น

ในอนรคตการประชาสัมพันธ์ของ กพผ. ยิ่งต้องปรับท่าทีและนำวิถีทางของการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบที่มีความทันสมัยและเหมาะสมมาใช้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ ๆ รอบด้านที่หมุนเปลี่ยนไปทุกขณะด้วย" (สารผู้ว่าการ กพผ.. เส้นทาง การประชาสัมพันธ์ กพผ. 2536)

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญว่าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนให้เห็นคุณค่าของการใช้กระแสไฟฟ้าอย่างประหยัดโดยให้ตัวเลขที่ชัดเจนถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องประหยัดกระแสไฟฟ้า ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตในด้านต่าง ๆ ผู้ประชาชนและสื่อมวลชนโดยให้ข้อมูลทั้งด้านบวกและด้านลบ ผู้บริหารระดับสูงควรมีส่วนในการนำเสนอภาพจน์ต่อประชาชนและสื่อมวลชน ควรมีการทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เช่น นักวิชาการ นักอนุรักษ์ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลักเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น ควรมีการเสนอปัญหาให้รัฐบาลช่วยในการตัดสินใจรวมถึงให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบร่วมด้วย ควรมีบทบาทของการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น ควรมีการทาวิจัยในหัวข้อเรื่อง "การไฟฟ้าฝ่ายผลิตในสายตาของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ" เช่น นิสิตนักศึกษา นักอนุรักษ์ผู้ใช้ไฟฟ้า และสื่อมวลชนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและหาทิศทางทางการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรมีการประชาสัมพันธ์ในแนวลึกและแนวกว้างควบคู่กันไปเพื่อส่งเสริมภาพจน์ ให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ภายในเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์องค์การโดยเฉพาะในระดับผู้บริหาร ควรมีการประมวลข้อมูลทัศนคติเกี่ยวกับภาพจน์ขององค์การให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบเพื่อการปรับภารกิจปรับโครงสร้างและปรับบุคลากร ควรลดช่องว่างในการสื่อความหมายกับสื่อมวลชนโดยลดความเป็นนักวิชาการลงและใช้รูปแบบสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางผู้นำความคิดเห็น (Public Opinion) หรือบุคคลที่เป็นที่ยอมรับ เช่นนักจัดรายการวิทยุ คอลัมน์นิสต์และศิลปินให้มีความรู้ความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์

สงค์และกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ควรมีความจำเป็นในการติดต่อกระแสที่ต่อต้านโดยมีการใช้อำนาจตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและเป็นเชิงรุกมากขึ้น ควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของการประหยัดพลังงานไฟฟ้า เช่น บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ควรมีการเผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อมวลชนมากกว่าที่เป็นอยู่รวมไปจนถึงให้การสนับสนุนรายการที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ควรมีการประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาทั้งภายในและภายนอกองค์กร ควรทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายในระดับสูง อันได้แก่นักวิชาการ นิสิตนักศึกษาและนักอนุรักษ์นิยมรวมไปถึงระดับนักการเมืองให้เกิดความเข้าใจและยอมรับในกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตด้วยเหตุผล ควรมีหน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องนิทรรศการเพราะจะสามารถนำไปเกี่ยวข้องกับเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องกิจการของการไฟฟ้าให้แก่กลุ่มนิสิตนักศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ รวมถึงเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้น ควรมีการสำรวจประชามติเพื่อนำผลที่ได้ในแต่ละเรื่องมาแก้ไขหาจุดบกพร่องและสามารถวางแผนรวมถึงปรับปรุงข้อบกพร่องได้อย่างถูกต้อง ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในงานประชาสัมพันธ์โดยเน้นที่กลุ่มเยาวชนในระดับที่ต่ำกว่ามหาวิทยาลัยโดยให้ความรู้ที่ถูกต้องในวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตเพื่อปลูกฝังความเข้าใจที่ถูกต้องรวมไปจนถึงมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ควรมีการศึกษางานการใช้พลังงานในประเทศอื่นว่าประสบปัญหาอย่างไรและแก้ไขอย่างไรเพื่อนำมาเป็นข้อมูลที่ช่วยปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และควรมีการสร้างรากฐานเพื่อการประชาสัมพันธ์ทางด้าน Media และ Personal Contact ให้มากยิ่งขึ้น

จากเสนอแนะของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะในงานประชาสัมพันธ์ที่ได้จากการจัดอภิปรายเรื่อง "กฟผ. และงานประชาสัมพันธ์ในสายตาคนภายนอก" ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของ กฟผ. ได้จัดขึ้นในโอกาสครบรอบ 15 ปี ของงานประชาสัมพันธ์กฟผ. เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2535 โดยมีวิทยากรที่มาร่วมในการอภิปรายได้แก่ คุณสุภาพ คลีขจาย, รศ.ดร. พรทิพย์ วรกิจภคพร คุณชัยวิชิต อดิษฐ์ ซึ่งทั้ง 3 ท่านก็ได้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของกฟผ. ในอนาคตว่าในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

ควรจะได้รับความร่วมมือจากทุกๆคนภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะกลุ่มของผู้บริหาร ที่จะต้องยอมรับและให้การสนับสนุนโครงการตามที่ฝ่ายเสนอ การให้ข่าวสารและการชี้แจงข้อเท็จจริงควรจะทำเป็นลักษณะเชิงรุกและกว้างครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายต่างๆ อันได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกพผ. โดยตรง รวมทั้งกลุ่มนักเรียน นิสิตนักศึกษา กลุ่มนักอนุรักษ์ เป็นต้น (เส้นทางการประชาสัมพันธ์ กพผ. 2536) และ จากการสัมมนาในระดับผู้บริหาร เรื่องเสริมสร้างสัมพันธ์ สร้างสรรค์สังคม ที่จัดขึ้นโดยกองฝึกอบรมของกพผ. เมื่อวันที่ 3-4 มีนาคม 2536 นั้น ดร.สาวิตต์ โพธิวิหก รัฐมนตรีประจำสำนักงานนายกรัฐมนตรีก็ได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยว่า ควรถือประชาชนเป็นที่ตั้ง ทำให้เขายอมรับและดึงมาเป็นแนวร่วม สร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่าผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในวิสัยที่เราจะควบคุมได้ เรามีระบบบริหารระบบการจัดการที่จะคอยดูแลและไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น ถ้าเกิดปัญหาขึ้นเรามีแผนฉุกเฉินที่จะดูแล และจะต้องแก้สถานการณ์ต่างๆ อย่างฉับพลัน หาแนวร่วมกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และศึกษาปัญหาจากประเทศต่างๆ ว่ามีอย่างไรและเขามีวิธีแก้ไขปัญหากันอย่างไร เพื่อนำแนวทางมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนี้ จากการอภิปราย เรื่อง "กพผ. กับการแก้วิกฤตสังคม" โดย นายสายสิทธิ์ พรแก้ว อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี รศ.พิพัฒน์ ไทยอารีย์ ผู้อำนวยการสถาบันศึกษาและวิจัยรัฐวิสาหกิจคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดร.จิรพล ลินธุนาวา อาจารย์ประจำคณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ให้ข้อเสนอแนะงานประชาสัมพันธ์ของกพผ.ไว้เช่นกัน คือ กพผ. ควรจะต้องทำความเข้าใจกับคนในท้องถิ่น นักวิชาการ คณะผู้เชี่ยวชาญ นักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม นักการเมือง สมาชิกท้องถิ่น นักหนังสือพิมพ์ คนในกรุงเทพ และกลุ่ม NGO (Non-Government Organization) เพื่อให้คนในระบบเหล่านี้มีความเข้าใจที่ตรงกัน ควรประชาสัมพันธ์ให้เห็นว่ากพผ.ได้ช่วยอะไรชาวบ้านบ้าง ซึ่งเหล่านี้จะทำให้สังคมมองกพผ. อย่างเป็นมิตรมากยิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทั้งภายในและภายนอกองค์การควรหาการประชาสัมพันธ์ในเรื่องสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติโดยร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารในทุกๆ ด้านกับประชาชน

เป็นต้นและจากการสัมมนาในกลุ่มผู้บริหาร เรื่อง "ทำอย่างไรจึงจะสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีต่อสังคม" นั้นก็ได้มีการให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไว้ คือ ควรมีการกำหนดนโยบายแผนงานและกลยุทธ์ให้ทุกสายงานนำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกเข้าใจวิธีผูกมิตรและสร้างสัมพันธ์อันดีแก่สังคม ควรมีการให้ข้อมูลข้อเท็จจริง เชิญชวนเพื่อความเข้าใจอันดีอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น (รายละเอียดกล่าวไว้ในภาคผนวก) (สรุปรายงานผลการสัมมนา "เสริมสร้างสัมพันธ์ สร้างสรรค์สังคม" กองฝึกอบรมทั่วไป กพพ.) นอกจากนี้เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2536 กพพ. ได้จัดงาน เส้นทางประชาสัมพันธ์ กพพ. 2536 ขึ้นและได้มีการอภิปรายในหัวข้อเรื่อง "แนวทางการประชาสัมพันธ์ของ กพพ. ในทศวรรษหน้า" โดย มีผู้ร่วมอภิปรายได้แก่ นายสายสิทธิ์ พรแก้ว อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี น.อ. (พิเศษ) วิสวัส บุญเนา ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการจิตวิทยา นายวิทยา ตัณฑสุทธิ หัวหน้าข่าว หนังสือพิมพ์แนวหน้า ซึ่งทั้ง 3 ท่านก็ได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ในแนวทางและแนวลัทธิให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการเสนอแนวทางเลือกให้แก่ประชาชน ช่วยในการตัดสินใจซึ่งก็จะเป็นการสำรวจประชามติไปในตัว ควรมีการประชาสัมพันธ์ในกลุ่มผู้นำความคิดเห็นในท้องถิ่น เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด กำนัน สุขาภิบาล หมอ เป็นต้น มีการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาในประเทศอื่นแล้วนำมาปรับเปลี่ยนในหน่วยงาน มีการเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วฉับไว และเท็จจริง มีการร่วมมือกับ NGO ในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (เส้นทางประชาสัมพันธ์ กพพ. 2536, เทปตลับ)

จากข้อเสนอแนะข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า กพพ. ได้พยายามที่จะปรับปรุงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุดโดยอาศัยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ความชำนาญในเรื่องการประชาสัมพันธ์และจากสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้นั้นมาประมวลและกำหนดแนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องเป็นไปตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้และเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับประชาชน

## ข้อเสนอแนะในการทาวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาศักยภาพ และการใช้ทรัพยากรทางการสื่อสารของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจนถึงการศึกษานวโน้มของเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่จะเข้ามามีบทบาทในงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตต่อไป เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนกำหนดสื่อ และกำหนดขอบข่ายของการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์ที่ส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลภายนอก ดังนั้นการแสดงความความคิดเห็นจึงเป็นภาพสะท้อนว่า งานประชาสัมพันธ์ของ กฟผ. มีสภาพเป็นอย่างไร และคาดว่าจะมีแนวโน้มไปในทิศทางใดโดยมิได้คำนึงถึงปัจจัยข้อและปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ มากนัก การไฟฟ้าฝ่ายผลิตควรทำการวิจัยในตนเองเดียวกันนี้ โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่พนักงานของ กฟผ. เป็นหลัก และหาการศึกษาถึงนโยบายแผนงาน โครงการ กิจกรรม งบประมาณ บุคลากร และผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาควบคู่ไปกับการศึกษานวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งถ้าหากผลการวิจัยมีความสอดคล้องกันกับงานวิจัยนี้ย่อมเป็นข้อยืนยันสำหรับแนวโน้มงานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น