

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ทราบกันดีว่าแต่เดิมหากต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการเพื่อขอใช้บริการหรือขอทราบข้อมูลต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ยุ่งยากและน่าเบื่อสำหรับหลาย ๆ คน อาจจะเป็นเพราะหน่วยงานราชการมักจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีนักในความรู้สึกของประชาชน เนื่องมาจากการมีขั้นตอนในการติดต่อที่ซับซ้อน ล่าช้า เข้าถึงยาก รวมไปถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการก็มักจะอยู่ในวงจำกัด ไม่ครอบคลุม จึงส่งผลให้เกิดทัศนคติด้านลบแก่หน่วยงานราชการ

ในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา หน่วยงานราชการได้เริ่มมีการปฏิรูประบบราชการโดยพัฒนาระบบการบริการให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อที่จะรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งยังมุ่งเน้นที่จะให้บริการประชาชนเป็นหลัก และส่วนหนึ่งของเจตนารมณ์ในการปฏิรูประบบราชการคือ ต้องการแก้ปัญหาความอึดอาด ล่าช้า ที่เต็มไปด้วยขั้นตอนและระเบียบ ซึ่งภายหลังการปฏิรูประบบราชการทำให้หน่วยงานหลาย ๆ แห่งได้เริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารและดำเนินงานให้ทันสมัยและเผยแพร่กระจายข่าวสารมากขึ้นเพื่อให้เข้าถึงประชาชน รวมไปถึงการปฏิรูปเพื่อปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ระบบราชการไทยให้ดูทันสมัย มุ่งเน้นการบริการเทียบเท่ากับเอกชน เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการ ซึ่งผลของการปฏิรูปดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นตามไปด้วย

กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล ก็เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยได้นำระบบการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Passport – E-passport) ซึ่งเป็นหนังสือเดินทางที่มีการเก็บข้อมูลเค้าโครงใบหน้า และลายนิ้วมือของผู้ถือหนังสือเดินทาง โดยบันทึกไว้ในไมโครชิพที่ฝังไว้ในปกหลังของหนังสือเดินทาง โดยได้นำมาใช้บริการประชาชนนับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2548 เป็นต้นมา เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศที่ต้องการให้เอกสารเดินทางระหว่างประเทศเป็นเอกสารที่มีความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูล และสามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างแท้จริง และเพื่อป้องกันการก่อการร้ายระหว่างประเทศอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเหตุการณ์การก่อการร้ายที่สหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2546 นอกจากนั้น การนำระบบ

หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ยังเป็นการสนองต่อนโยบายรัฐบาล e-government ที่เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานราชการ นอกจากนี้แล้ว กองหนังสือเดินทางยังได้ขยายสำนักงานหนังสือเดินทางในต่างจังหวัดมากขึ้น เพื่อรองรับประชาชนและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดอย่างทั่วถึง

ปัจจุบันกองหนังสือเดินทางมีสำนักงานหนังสือเดินทางอยู่ทั้งหมด 12 แห่ง ดังนี้

1. กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ
2. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว บางนา
3. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ปิ่นเกล้า
4. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ขอนแก่น
5. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว เชียงใหม่
6. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว สงขลา
7. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว อุบลราชธานี
8. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว สุราษฎร์ธานี
9. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว นครราชสีมา
10. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว อุตรดิตถ์
11. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว พิษณุโลก
12. สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ยะลา

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการพัฒนาระบบหนังสือเดินทางและการบริการให้มีความทันสมัย พร้อมทั้งขยายสำนักงานหนังสือเดินทางในต่างจังหวัด เพื่อที่จะมุ่งบริการประชาชนให้ได้ ความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น แต่ปัญหาที่กองหนังสือเดินทางยังประสบคือ ประชาชนที่มาใช้บริการไม่ทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอย่างชัดเจนเท่าที่ควร และในบางครั้งก็ทำให้เกิดปัญหาในการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง เป็นต้นว่าไม่ทราบข่าวการปรับเปลี่ยนรูปแบบหนังสือเดินทางจากเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์, เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอหนังสือเดินทาง, การยกเลิกการต่ออายุหนังสือเดินทาง, กำหนดการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ที่จะออกไปให้บริการทำหนังสือเดินทางตามจังหวัดต่าง ๆ ดังนั้น กองหนังสือเดินทางจึงต้องหาวิธีการแก้ไขและปรับเปลี่ยนวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด จึงได้มีการนำสื่อสารมวลชนมาใช้ในงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น และเลือกใช้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดประโยชน์จากการใช้สื่อสารมวลชนได้อย่างสูงสุด

ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจะมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายไว้ เพื่อที่จะเลือกใช้สื่อสารมวลชนเป็นเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับภารกิจที่แตกต่างกันออกไป ทั้งยังสามารถกระจายข่าวสารได้ตรงจุด และเนื่องจากกองหนังสือเดินทางเป็นหน่วยงานของภาครัฐ วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์จึงมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการรับรู้ แจ่มให้ทราบ สร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรเป็นหลัก นอกเหนือจากนี้แล้วในด้านการบริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ กองหนังสือเดินทางก็ได้มีการเพิ่มส่วนของการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจเพื่อให้ประชาชนออกไปใช้บริการทำหนังสือเดินทางให้มาก สำหรับการโน้มน้าวใจที่นี้ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความสะดวกจากการไปให้บริการถึงที่มากที่สุด ซึ่งจะแตกต่างจากองค์กรเอกชนที่จะ โน้มน้าวใจเพื่อมุ่งเน้นการตอบรับในแง่ของผลกำไรและส่วนแบ่งการตลาดเป็นหลัก และจากที่ได้กล่าวมาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ นั้น ต้องคำนึงถึงการเข้าถึงตัวผู้รับสารเป็นหลัก และสิ่งที่จะสามารถนำข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนได้ตรงจุดและครอบคลุมมากที่สุดคือ สื่อสารมวลชน

ทุกวันนี้สื่อสารมวลชนมีอิทธิพลอย่างมาก สังคมเป็นผู้บริโภคสื่อ ทุกคนล้วนได้รับข่าวสารจากสื่อเป็นส่วนใหญ่ และสื่อเองก็สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด จึงได้มีการนำสื่อสารมวลชนเข้ามาใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์มากขึ้น ทำให้สื่อสารมวลชนเริ่มมีบทบาทในทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน แทบทุกองค์กรหันมาให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารมวลชนเป็นอย่างมาก เนื่องมาจากความต้องการที่จะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้ สร้างภาพลักษณ์ จนนำไปสู่การมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งกองหนังสือเดินทางได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญดังกล่าว จึงได้มีการนำสื่อสารมวลชนมาปรับใช้กับระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา และทั่วถึง ด้วยการนำสื่อสารมวลชนเข้ามาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานหนังสือเดินทาง เพื่อที่จะให้ข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่นั้นเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด ซึ่งสื่อสารมวลชนที่นำมาใช้ในงานของกองหนังสือเดินทาง มีดังนี้

1. สื่อวิทยุกระจายเสียง
2. สื่อโทรทัศน์
3. สื่อสิ่งพิมพ์
4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

นอกเหนือจากนี้แล้ว กองหนังสือเดินทางก็ยังได้ใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและที่สำคัญสื่อบุคคลมีส่วนสำคัญในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่อกองหนังสือเดินทางเป็นอย่างมาก

ทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้น เป็นการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความเกี่ยวข้องของการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทาง ซึ่งเป็นจุดสนใจในการศึกษาครั้งนี้ว่า จะใช้กลยุทธ์ใดเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน และนำไปสู่การพัฒนางานของกองหนังสือเดินทางได้อย่างไร

สรุปปัญหานำวิจัย

การใช้สื่อสารมวลชนส่งผลต่อการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทางอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ และภารกิจของกองหนังสือเดินทาง
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อโน้มน้าวใจในการใช้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน
3. เพื่อประเมินผลการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางในมุมมองของประชาชนที่ใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคในการบริหารงานสื่อสารมวลชนในงานของกองหนังสือเดินทาง

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทาง โดยเริ่มตั้งแต่ 1 มกราคม 2552 – 30 มีนาคม 2552 ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะเริ่มตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2548 เป็นต้นมา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหนังสือเดินทางจากเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-passport) และเริ่มมีการใช้สื่อสารมวลชนมากขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูลของกองหนังสือเดินทาง และในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นที่การสื่อสารภายนอกองค์กรเป็นหลัก

นิยามศัพท์

หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-passport) หมายถึง หนังสือเดินทางที่มีการบันทึกข้อมูลชีวภาพ (biometric data) ของผู้ถือหนังสือเดินทางได้แก่ รูปภาพใบหน้า และลายนิ้วมือ ของผู้ถือหนังสือเดินทางไว้ใน microchip ซึ่งฝังไว้ในปกหลังของเล่มหนังสือเดินทางด้วยเช่นกัน

หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ หมายถึง กิจกรรมของกองหนังสือเดินทางที่จัดขึ้นเพื่อออกให้บริการหนังสือเดินทางแก่ประชาชนนอกสถานที่ หรือตามจังหวัดต่าง ๆ ทั่วทุกภูมิภาค เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล และถือเป็นภารกิจสำคัญของการดำเนินงานตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชนของกระทรวงการต่างประเทศ

ข่าวสารของกองหนังสือเดินทาง หมายถึง ข่าวที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนรูปแบบหนังสือเดินทางจากเดิมเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดการ ของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ การเปิดสำนักงานหนังสือเดินทาง การย้ายสำนักงานหนังสือเดินทาง

ข้อมูลความรู้ของกองหนังสือเดินทาง หมายถึง ข้อมูลเอกสารประกอบการทำหนังสือเดินทางประเภทต่าง ๆ และข้อมูลการเตรียมตัวก่อนเดินทางไปต่างประเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนางานของกองหนังสือเดินทาง
2. ได้ทราบถึงกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อกองหนังสือเดินทาง
3. ได้ทราบถึงปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยอุปสรรคในการบริหารงานสื่อสารมวลชนในงานของกองหนังสือเดินทาง
4. เพื่อเป็นการนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนางานของกองหนังสือเดินทางในอนาคตต่อไป