

บทที่ 4

ผลการศึกษา

รายงานโครงการศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่อง “กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนาของกองหนังสือเดินทาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อสร้างความรู้ การโน้มน้าวใจตลอดจนการตัดสินใจนำข้อมูลนั้นไปใช้ กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน รวมไปถึงการประเมินผลการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ จากมุมมองของประชาชน

ข้อมูลจากผลการศึกษานำเสนอแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ และภารกิจของกองหนังสือเดินทาง แบ่งได้ดังนี้

- สื่อวิทยุ
- สื่อโทรทัศน์
- สื่อสิ่งพิมพ์
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน

ส่วนที่ 3 ประเมินผลกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทาง

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทาง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ และภารกิจของกองหนังสือเดินทาง

เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ของกองหนังสือเดินทางที่ผ่าน ๆ มา ยังมีปัญหาทางด้านคุณภาพอยู่มาก กล่าวคือ ยังไม่สามารถสร้างศรัทธาและดึงประชาชน ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ให้เข้ามาใช้บริการได้มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะในงานของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ รวมไปถึงการที่ประชาชนไม่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารในการยื่นขอหนังสือเดินทาง ทำให้เกิดปัญหาเรื่องขอเอกสารอยู่บ่อยครั้ง บริการใหม่ ๆ อย่างเช่นการสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ต รวมไปถึง

ไม่เข้าใจว่าหนังสือเดินทางรูปแบบใหม่อันได้แก่ หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-passport) มีความสำคัญอย่างไร แตกต่างจากหนังสือเดินทางรูปแบบเดิมอย่างไร และมีเงื่อนไข ข้อดี ข้อจำกัดอย่างไรบ้าง

กองหนังสือเดินทางมีวัตถุประสงค์หลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1. เพื่อบอกกล่าว ชี้แจง เผยแพร่ให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลของกองหนังสือเดินทาง เพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และทำให้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงาน รวมถึงข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทาง

2. เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหนังสือเดินทางรูปแบบใหม่ที่เริ่มใช้ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2548 เป็นต้นมา

3. เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีในการสร้างความนิยมและเกิดทัศนคติที่ดีด้านบริการ อันจะนำสู่การยอมรับและให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของกองหนังสือเดินทาง

กองหนังสือเดินทางไม่มีฝ่ายที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์โดยตรง ในการประชาสัมพันธ์แต่ละครั้งจะเป็นเรื่องของผู้ที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ เป็นผู้ทำการฝากข่าว เช่น การออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ในแต่ละครั้งหัวหน้าหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จะเป็นผู้ส่งข่าวถึงผู้ว่าราชการจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดที่จะเดินทางไปให้บริการ รวมไปถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ข่าว นอกเหนือจากนี้แล้ว ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางจะเผยแพร่โดยผ่านกลุ่มงานประชาสัมพันธ์กรมการกงสุล และกรมสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศ โดยสามารถแยกสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการเผยแพร่ได้ดังนี้

1. กองหนังสือเดินทางเป็นผู้ส่งข่าวเอง ได้แก่

- วิทยุกระจายเสียงและวิทยุชุมชน ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ส่งให้จะเป็นเรื่องของการกำหนดการออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ โดยหัวหน้าหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการฝากข่าว

- คู่มือและแผ่นพับ

- หนังสือพิมพ์ โดยทางกองหนังสือเดินทางจะฝากข่าวไปยังหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับ พร้อมกับส่งข่าวนั้น ๆ ให้กับกรมสารนิเทศอีกทางหนึ่ง

- โทรทัศน์ กองหนังสือเดินทางจะฝากข่าวกับสื่อโทรทัศน์ในกรณีที่มีเวลาจำกัด และต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้นโดยเร็ว และทั่วถึง

2. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านกลุ่มงานประชาสัมพันธ์กรมการกงสุล

- สถานีวิทยุสุราษฎร์ธานี โดยกองหนังสือเดินทางจะเป็นผู้ส่งข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่ให้กับกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล เพื่อนำไปให้กับนักจัดรายการวิทยุของกรมการกงสุลต่อไป

- วารสาร “ข่าวการกงสุล” กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กรมการกงสุลเป็นผู้จัดทำ โดยการคัดเลือกข่าวของแต่ละกองในกรมการกงสุลมาตีพิมพ์

- อินเทอร์เน็ต กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กรมการกงสุลจะเป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ของกรมการกงสุล

3. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านกรมสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศ

- สารคดี “การทูตเพื่อประชาชน” โดยกองหนังสือเดินทางจะส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกรมสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อนำไปจัดทำเป็นสารคดีในแต่ละตอน

- หนังสือพิมพ์ ซึ่งนอกเหนือจากที่กองหนังสือเดินทางจะทำการฝากข่าวโดยตรงแล้ว กองหนังสือเดินทางจะส่งข่าวสารดังกล่าวไปยังกรมสารนิเทศเพื่อฝากข่าวไปยังผู้สื่อข่าวประจำกระทรวงฯ เพื่อให้ช่วยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ อีกทาง เนื่องจากว่ากรมสารนิเทศจะทำการติดต่อกับผู้สื่อข่าวเป็นจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา และมีสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สื่อข่าวมากกว่ากองหนังสือเดินทาง

ในการที่กองหนังสือเดินทางนำสื่อสารมวลชนมาใช้เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ รวมถึงเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีด้านการบริการให้เกิดขึ้นในสายตาของประชาชน และเมื่อประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ปัญหาด้านเอกสารในการยื่นขอหนังสือเดินทางลดน้อยลง และประชาชนรู้สึกประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อกองหนังสือเดินทาง สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ชี้ให้เห็นว่าเป็นการพัฒนาของกองหนังสือเดินทาง เนื่องมาจากว่าวัตถุประสงค์ของการใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางก็เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทางได้อย่างง่ายดายกว่าเดิม

นอกเหนือจากนี้แล้ว ผู้บริหารจึงจะมีการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาของกองหนังสือเดินทาง โดยเริ่มจากการเร่งสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสาระสำคัญและวิธีการดำเนินงานของกองหนังสือเดินทาง เพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้ทราบถึงกิจกรรมและข่าวคราวความเคลื่อนไหวของกองหนังสือเดินทาง กำหนดการออกให้บริการตามจังหวัดต่าง ๆ ของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ และข้อมูลหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มากขึ้นกว่าเดิม สำหรับข้อมูลหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น นอกจากจะต้องสร้างความรู้แก่ประชาชนว่าหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะเป็นอย่างไรแล้ว ต้องทำให้

ประชาชนทราบข้อแตกต่างจากหนังสือเดินทางรูปแบบเดิมด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ รวมทั้งมีการเตรียมเอกสารที่ถูกต้องในการยื่นขอหนังสือเดินทาง ซึ่งหากประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอก็จะช่วยลดปัญหาในเรื่องของเอกสาร และเวลาในการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางได้เป็นอย่างมาก

SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้ง่ายเพื่อที่จะสร้างภาพรวมของสถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดกลยุทธ์จะต้องอยู่บนพื้นฐานของการสร้างความสอดคล้องที่ีระหว่างความสามารถภายในองค์กร (จุดแข็ง, จุดอ่อน) และสถานการณ์ภายนอกขององค์กร (โอกาส, อุปสรรค) (สมยศ นาวิกาน, 2549, น. 873)

SWOT ของกองหนังสือเดินทาง

จุดแข็ง

- มีสื่อให้เลือกใช้อยู่หลากหลายประเภท เช่น วิทยุสราญรมย์ เว็บไซต์ ทำให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา

- ให้บริการที่รวดเร็ว

จุดอ่อน

- กองหนังสือเดินทางไม่มีฝ่ายที่ดูแลงานประชาสัมพันธ์โดยตรง
- ไม่มีงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ ทำให้เลือกใช้สื่อประเภทที่ต้องมีการซื้อขายพื้นที่เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ไม่มากนัก

โอกาส

- มีความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทำให้เพิ่มช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้นกว่าเดิม

อุปสรรค

- ในการเลือกเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ทางสำนักพิมพ์และสถานีโทรทัศน์จะเป็นผู้พิจารณาว่าจะเลือกเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใด ทำให้ในบางครั้งข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางอาจจะไม่ได้รับการพิจารณา

ตารางที่ 4.1

แสดงความแตกต่างของหนังสือเดินทางรูปแบบเดิมและหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อแตกต่าง	หนังสือเดินทางรูปแบบเดิม	หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
ปกหน้า	<p>- มีตราครุฑอยู่ตรงกลาง</p> <p>มีคำว่า “ประเทศไทย THAILAND” (อยู่ต่างบรรทัดกัน) อยู่ด้านบนสุด</p> <p>มีคำว่า “หนังสือเดินทาง PASSPORT” (อยู่ต่างบรรทัดกัน) อยู่ใต้ตราครุฑ</p> <p>ไม่มีสัญลักษณ์หนังสือเดินทาง</p>	<p>- มีตราครุฑอยู่ตรงกลาง</p> <p>มีคำว่า “หนังสือเดินทาง ประเทศไทย” (อยู่ต่างบรรทัดกัน) อยู่ด้านบนสุด</p> <p>มีคำว่า “THAILAND PASSPORT” (อยู่ต่างบรรทัดกัน) อยู่ใต้ตราครุฑ</p> <p>ด้านล่างสุดจะเป็นสัญลักษณ์ของหนังสือเดินทางที่มีข้อมูลทางชีวภาพ (biometric passport) อีกซอและสัญลักษณ์ที่หน้าปกจะเป็นสีทอง</p>
การต่ออายุ	สามารถต่ออายุ	ไม่มีการต่ออายุ แต่จะออกหนังสือเดินทางเล่มใหม่แทนเล่มเดิมเมื่อหมดอายุ หรือหน้าตรวจลงตราในเล่มหมด
การจัดเก็บข้อมูล	จัดเก็บเฉพาะภาพใบหน้า	จัดเก็บข้อมูลชีวภาพ (ใบหน้า/ลายนิ้วมือได้แก่ นิ้วชี้ซ้ายและขวา) ไว้ในไมโครชิพ มีความปลอดภัยและได้รับความเชื่อถือมากกว่าเดิม ซึ่งการพิสูจน์ตัวบุคคลของผู้ถือหนังสือเดินทางจะเป็นไปอย่างถูกต้องและแม่นยำ
จำนวนหน้า	มีให้เลือกระหว่าง 32 หน้า และ 64 หน้า	มีจำนวน 50 หน้า และไม่สามารถเพิ่มหน้าสำหรับตรวจลงตราได้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อแตกต่าง	หนังสือเดินทางรูปแบบเดิม	หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
การแก้ไขข้อมูล ในหนังสือ เดินทาง	อนุญาตให้ลงบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมหรือ เปลี่ยนแปลงข้อความใด ๆ เช่น การขอเปลี่ยนชื่อ/นามสกุล ของผู้ถือ หนังสือเดินทางลงในเล่มหนังสือ เดินทางได้	ไม่อนุญาตให้ลงบันทึกแก้ไขเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงข้อความใด ๆ เช่น การขอเปลี่ยนชื่อ/นามสกุล ของผู้ถือ หนังสือเดินทางลงในเล่มหนังสือ เดินทาง เพื่อป้องกันปัญหาการขาด ความน่าเชื่อถือของข้อมูลตัวบุคคลที่ บันทึกไว้ในหน้าหนังสือเดินทาง ซึ่ง อาจขัดแย้งกับข้อมูลที่บันทึกไว้ในไม โครชิพ ดังนั้น หากมีการแก้ไขหรือ เปลี่ยนแปลงข้อมูลกระทรวง มหาดไทยเรียบร้อยแล้วจะต้องทำ หนังสือเดินทางเล่มใหม่

จากที่ได้กล่าวมานั้น การที่จะทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับ
ให้มากที่สุด นอกจากสื่อบุคคลที่กองหนังสือเดินทางจะต้องใช้แล้ว กองหนังสือเดินทางก็ได้มีการ
นำสื่อสารมวลชนเข้ามาใช้ในงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารมากขึ้นกว่าแต่ก่อน เพื่อที่จะได้
แพร่กระจายข่าวสารให้เป็นวงกว้างมากกว่าเดิม ซึ่งสมชาย ภาจาริณ รองอธิบดีกรมการกงสุล ได้
กล่าวถึงเหตุผลในการนำสื่อสารมวลชนมาใช้ในงานเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกองหนังสือ
เดินทางว่า

นโยบายของกองหนังสือเดินทางคือ ให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากที่สุด โดยมี
การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย การใช้ระบบเดิม ๆ จะไม่สามารถตอบสนองของประชาชน
ได้ ดังนั้น จึงมีการพัฒนาจากระบบหนังสือเดินทางแบบเดิมมาเป็นหนังสือเดินทาง
อิเล็กทรอนิกส์ (E-passport) และจากการให้บริการ 5 จุด มาเป็น one stop service
แต่การพัฒนาของหนังสือเดินทางจะต้องทำหน้าที่บอกให้ประชาชนทราบว่าได้
เปลี่ยนแปลงอะไรไปบ้าง (สมชาย ภาจาริณ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2552)

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานของกองหนังสือ
เดินทางให้กับประชาชน ทางกองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้กลยุทธ์การกระจายข่าวสารให้ได้มากที่สุด

และครอบคลุมที่สุด เนื่องมาจากกลุ่มเป้าหมายในการใช้บริการของกองหนังสือเดินทางนั้นมีลักษณะเป็นมวลชน กล่าวคือ ไม่ได้เจาะจงไปที่กลุ่ม เพศ อาชีพ หรือวัยใดเป็นพิเศษ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่จะส่งออกไปก็จะต้องแพร่หลายและทั่วถึง ดังที่ผู้บริหารระดับสูงของกรมการกงสุลได้กล่าวถึงเหตุผลในการเลือกใช้กลยุทธ์ว่า

กลยุทธ์ที่เลือกใช้คงเลือกที่การครอบคลุม คือการให้ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางจะไม่จำกัดเพศ กลุ่มคน อายุ เพราะเราถือว่ายิ่งคนรับข่าวสารเรามากเท่าไรยิ่งดี เพราะเราเป็นหน่วยงานราชการที่ไม่ได้หวังทำสถิติ ทำยอด แต่หวังจะให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งการที่จะทำให้เกิดการรับรู้ได้ ต้องสื่อสารง่าย เข้าใจง่าย เพราะผู้รับสารเรามีหลายกลุ่ม ทั้งผู้ใช้แรงงาน นักธุรกิจ ประชาชนทั่วไป ยิ่งผู้ใช้แรงงานเราต้องคำนึงถึงว่าจะทำอย่างไรให้เขาเข้าใจได้มากที่สุด และจะทำอย่างไรให้เข้าถึงเขาได้มากที่สุด เราถึงต้องเลือกใช้ทุกสื่อ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ (ธีรกุลนิยม, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

จากข้อมูลเหตุผลในการเลือกใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางของผู้บริหารระดับสูงที่วางแผนกลยุทธ์ในการใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เกิดการรับรู้โดยการเผยแพร่อย่างครอบคลุมและทั่วถึง โดยเฉพาะในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหนังสือเดินทางจากระบบเดิมเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-passport) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทางรูปแบบใหม่เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เห็นได้ว่าเมื่อต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ได้มากที่สุดก็ส่งผลให้มีการเลือกใช้สื่อสารมวลชนมีลักษณะที่หลากหลายตามไปด้วย โดยสื่อสารมวลชนที่กองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้เพื่อสื่อสารกับประชาชนมี ดังนี้

1. สื่อวิทยุ
2. สื่อโทรทัศน์
3. สื่อสิ่งพิมพ์
4. สื่ออินเทอร์เน็ต

เพื่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อสร้างความรู้ให้กับประชาชน กองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้และผลิตสื่อเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

สื่อวิทยุกระจายเสียง

เป็นที่ยอมรับกันว่าข้อดีของสื่อวิทยุคือ เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างกว้างขวาง และมีอิทธิพลต่อความคิด ทัศนคติ อารมณ์ วิทยุกระจายเสียงจะมีคุณสมบัติเหนือกว่าสื่อใด ๆ ทั้งยังมีประสิทธิภาพมากในเรื่องของความรวดเร็วและสามารถไปได้ไกล เข้าถึงผู้ฟังได้ ทุกซอกทุกมุม ทั้งที่อยู่ห่างไกลความเจริญก็สามารถรับฟังได้ ประกอบกับเครื่องรับวิทยุมีราคาถูกลงเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ฟังต่อเครื่อง ทั้งยังสะดวกเพราะสามารถใช้แบตเตอรี่ในที่ที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ก็ยังสามารถรับฟังได้ จากข้อดีของสื่อวิทยุที่ได้กล่าวมา ทำให้กองหนังสือเดินทางเลือกที่จะใช้สื่อนี้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหนังสือเดินทาง เพื่อให้เข้าถึงประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะกลุ่มคนที่อยู่ต่างจังหวัดและสังคมชนบท

สำหรับสื่อวิทยุกระจายเสียงที่กองหนังสือเดินทางเลือกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดการรับรู้ มีดังนี้

- 1.1 สถานีวิทยุสุราษฎร์
- 1.2 รายการ การทูตเพื่อประชาชน
- 1.3 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและวิทยุชุมชน

ตารางที่ 4.2

แสดงการใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อวิทยุกระจายเสียง

สื่อ	สาร/รูปแบบ	ประโยชน์	ปัญหา/อุปสรรค
สถานีวิทยุสารานุกรมย์	ข่าว และความรู้	เป็นสื่อของกระทรวง การต่างประเทศ สามารถเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารได้ตลอดเวลา	กลุ่มผู้ฟังมีวงจำกัด
สารคดี การทูตเพื่อ ประชาชน	Spot announcement	ออกอากาศทั้งระบบ AM และ FM ทำให้ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้ในวงกว้าง	ความถี่ในการออก อากาศ เนื่องจากเป็น สื่อที่มีขึ้นเพื่อประชา สัมพันธ์งานด้าน ต่าง ๆ ของกระทรวง การต่างประเทศ ดัง นั้น จึงต้องแบ่งสัดส่วน การออกอากาศ กับส่วนอื่น ๆ ของ กระทรวง
สถานีวิทยุกระจาย เสียงแห่งประเทศไทย	ข่าวและความรู้ (กลยุทธ์ความร่วมมือ)	มีกลุ่มคนฟังที่หลากหลาย	ออกอากาศในช่วง เวลาที่ไม่เหมาะสมจะ ทำให้สารที่ต้องการส่ง ไม่มีความหมาย
วิทยุชุมชน	ข่าวและความรู้ (กลยุทธ์ความร่วมมือ)	เจาะกลุ่มเป้าหมายได้ ตรงจุดมากที่สุด	-

1.1 สถานีวิทยุสารานุกรมย์

วิทยุสารานุกรมย์ สถานีวิทยุสารานุกรมย์ (Radio Saranrom) หรือสถานีวิทยุเอเชียเสรี (The Voice of Free Asia) เป็นสถานีวิทยุของกองวิทยุกระจายเสียง กรมสารนิเทศ กระทรวงการต่างประเทศกระจายเสียงด้วยคลื่นขนาดกลางด้วยระบบ A.M. ในความถี่ 1,575 กิโลเฮิรตซ์

มีกำลังถ่ายทอดเสียงครอบคลุมพื้นที่ในบริเวณประเทศในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ สถานีวิทยุเอเชียเสรีจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถานีวิทยุสุทธาณูรมย์” ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2541 โดยมีพิธีเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2541 ภายใต้คำขวัญที่ว่า “เพื่อไทย ก้าวไกล ท้นโลก”

วัตถุประสงค์สถานีวิทยุสุทธาณูรมย์มีหน้าที่บทบาทและความรับผิดชอบเปรียบเสมือนสะพานเชื่อมความเข้าใจร่วมกันระหว่างกระทรวงการต่างประเทศกับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้

- เป็นการดำเนินงานการทูตเพื่อประชาชน โดยการเผยแพร่ข่าวสารด้านการต่างประเทศของไทยและบริการที่กระทรวงการต่างประเทศให้แก่สาธารณชน รวมถึงการคุ้มครองช่วยเหลือและดูแลทุกข์สุขของคนไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ
 - เป็นกระจกของสังคม โดยเผยแพร่เรื่องราวเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณี ความเป็นอยู่ ศาสนา และการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความรักในความเป็นไทย
 - เพื่อให้ความรู้ ข่าวสาร และข้อมูลในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองระหว่างประเทศ
 - เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่ดี โดยเฉพาะกับประเทศเพื่อนบ้าน
 - เป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างคนไทยในต่างแดน และญาติพี่น้องในประเทศไทย
 - เพื่อให้สารบันเทิงที่มีประโยชน์ในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่พอเพียง
- ในปัจจุบัน สถานีวิทยุสุทธาณูรมย์ทำการส่งกระจายเสียงเฉพาะภาษาไทย ตั้งแต่ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ออกอากาศ 4 ช่วง คือ เวลา 05.30-07.00 น., 17.30-18.30 น., 19.00-19.30 น. และ 22.00-22.30 น. มีตารางออกอากาศทางคลื่นความถี่ AM 1575 MHz ดังนี้

ตารางที่ 4.3
การออกอากาศสถานีวิทยุสุราษฎร์

วัน/เวลา	05.30-06.00	06.00-06.30	06.30-07.00	17.30-18.00	18.00-18.30	19.00-19.30	22.00-22.30
จันทร์	สุราษฎร์ ยามเช้า	รอบบ้านเรา	สาระน่ารู้งานกงสุล	อังกฤษ อินเทอร์เน็ต	คุยกันวันจันทร์	ดาวดวงน้อย	Windows on the World
อังคาร	ละคร เฉลิมพระเกียรติ	รอบบ้านเรา	ปกิณกะสำนัก ราชเลขาธิการ	เปิดโลก ยามเย็น	เพลงสากล พาเพลิน	ดาวดวงน้อย	หน้าต่าง โลกกว้าง
พุธ	ทันโลกกีฬา	รอบบ้านเรา	รู้รอบโลก	UN 360 องศา	คุยกันวันพุธ	ดาวดวงน้อย	Windows on the World
พฤหัสบดี	สุขภาพรับอรุณ	รอบบ้านเรา	News and Views from Bangkok	เปิดโลก ยามเย็น	รักษาสีงแวดล้อม	ดาวดวงน้อย	หน้าต่าง โลกกว้าง
ศุกร์	หลายคนอยากรู้	รอบบ้านเรา	กงสุลสัมพันธ์	รู้กฎหมายสบายใจ	คุยกันวันศุกร์	ดาวดวงน้อย	หน้าต่าง โลกกว้าง

รายการของสถานีวิทยุ วิทยุสราญรมย์มีหลากหลายเนื้อหา ดังนี้

1. รายการสราญรมย์ยามเช้า ออกอากาศวันจันทร์ เวลา 05.30-06.00 น. นำเสนอเรื่องราวหลากหลายในยามเช้า ทั้งข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและเรื่องราวเกร็ดความรู้ต่าง ๆ พร้อมแนวทางการจัดการและการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการติดตามรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ
2. รายการรอบบ้านเรา ออกอากาศวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 06.00-06.30 น. เน้นการนำเสนอข่าวสารที่เกิดขึ้นหรือเกี่ยวข้องกับประเทศเพื่อนบ้านของไทย เพื่อให้ประชาชนไทยในจังหวัดและอำเภอตามชายแดนได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ตลอดจนกฎระเบียบที่ควรรู้เกี่ยวกับพื้นที่ชายแดน และเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน
3. รายการสาระน่ารู้งานกงสุล ออกอากาศวันจันทร์ เวลา 06.30-07.00 น. นำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กำลังอยู่ในความสนใจ โดยพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์งานของกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อให้ท่านผู้ฟังได้เข้าใจบทบาทสำคัญของกระทรวงการต่างประเทศ
4. รายการอังกฤษอินเทรนด์ ออกอากาศวันจันทร์ เวลา 17.30-18.00 น. แนะนำคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และคำศัพท์เกี่ยวกับเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ ตลอดจนการใช้คำศัพท์ทั่วไป โดยนำเสนอและเกร็ดความรู้ต่าง ๆ มาเล่า เพื่อผู้ฟังใช้ในการเรียนรู้คำศัพท์ สำนวนต่าง ๆ รวมทั้งการออกเสียงที่ถูกต้องตามแบบของเจ้าของภาษา
5. รายการคุยกันวันจันทร์ พุธ ศุกร์ ออกอากาศวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ เวลา 18.00-18.30 น. นำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กำลังอยู่ในความสนใจ รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคม วัฒนธรรมและคนไทยในต่างแดน โดยใช้ภาษาอีสานในการนำเสนอข่าว
6. รายการดาวดวงน้อย ออกอากาศวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 19.00-19.30 น. เป็นรายการที่เน้นผู้ฟังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเด็กและเยาวชน ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อให้เยาวชนได้รับสาระความรู้ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากความรู้ในชั้นเรียน รวมทั้งได้รับความเพลิดเพลิน ซึ่งเป็นรายการที่เยาวชนในต่างประเทศ อาทิ จากลาวให้ความสนใจมาก
7. รายการหน้าต่างโลกกว้าง ออกอากาศวันจันทร์ พุธ ศุกร์ และศุกร์ เวลา 22.00-22.30 น. นำเสนอข่าวสารและความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย ตลอดจนเกร็ดสาระน่ารู้ในด้านต่าง ๆ สำหรับกลุ่มผู้ฟังที่เป็นผู้ใหญ่หรือผู้ทำงานในช่วงดึก

8. รายการ Windows on the World ออกอากาศวันจันทร์ และวันพุธ เวลา 22.00-22.30 น. เนื้อหาที่น่าสนใจจะเหมือนกับรายการหน้าต่างโลกกว้าง จะแตกต่างกันในเรื่องของการนำเสนอ ที่จะเป็นการจัดรายการภาคภาษาอังกฤษ

9. รายการละครเฉลิมพระเกียรติ ออกอากาศวันอังคาร เวลา 05.30-06.00 น. เป็นรายการที่น่าสนใจเรื่องราวเกี่ยวกับละครเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งได้มีการจัดทำเป็นบทละครวิทยุ ทั้งนี้เพื่อร่วมเฉลิมพระเกียรติในโอกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี โดยเนื้อหาสาระเป็นละครสร้างสรรค์ชีวิตชุดบุษบาพ่อด้วยการพอ ที่ยึดแนวทางตามทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียง

10. รายการปกิณกะสำนักราชเลขาธิการ ออกอากาศวันอังคาร เวลา 06.30-07.00 น. เป็นรายการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คำราชาศัพท์อย่างถูกต้องจากสำนักราชเลขาธิการ

11. รายการเปิดโลกยามเย็น ออกอากาศวันอังคารและวันพฤหัสบดี เวลา 17.30-18.00 น. นำเสนอการดำเนินการของกระทรวงการต่างประเทศ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศต่าง ๆ การค้าการลงทุนและการท่องเที่ยวของไทย

12. รายการเพลงสากลพาเพลิน ออกอากาศวันอังคาร เวลา 18.00-18.30 น. นำเสนอเพลงสากลจากยุคต่าง ๆ ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมาเปิดให้ฟังพร้อมกับเสนอเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจเกี่ยวกับตัวบทเพลง ศิลปิน และประวัติความเป็นมาของเพลงนั้น ๆ นอกจากนี้ จะนำประเด็นความรู้ด้านภาษาต่างประเทศที่น่าสนใจในแต่ละเพลงมาฝากคุณผู้ฟังอีกด้วย

13. รายการทันโลกกีฬา ออกอากาศวันพุธ เวลา 05.30-06.00 น. เป็นรายการที่น่าสนใจเรื่องราวเกี่ยวกับวงการกีฬา และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะกีฬาฟุตบอลที่คนส่วนใหญ่ให้ความสนใจ พร้อมทั้งนำเสนอแนวความรู้ต่าง ๆ ในแวดวงกีฬาทุกประเภทที่นำมาเสนอในรายการ

14. รายการรู้รอบโลก ออกอากาศวันพุธ เวลา 17.30-18.00 น. เสนอเรื่องราวสาระน่ารู้ในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม ปรัชญาแนวความคิด ค่านิยม รวมทั้งประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในปัจจุบัน โดยเฉพาะที่จะมีผลกระทบหรือประโยชน์ต่อการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของไทย

15. รายการ UN 360 องศา ออกอากาศวันพุธ เวลา 17.30-18.00 น. เพื่อเผยแพร่ข่าวสารและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสหประชาชาติและในกรอบของกรมองค์การระหว่างประเทศในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงประชาชนในทุกระดับ อาทิ เชิญผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับสหประชาชาติมาร่วมพูดคุย

16. รายการสุขภาพรับอรุณ ออกอากาศวันพฤหัสบดี เวลา 05.30-06.00 น. นำเสนอสาระน่ารู้เกี่ยวกับสาธารณสุขขั้นมูลฐาน เพื่อให้ประชาชนรู้จักรักษาสุขภาพของตนเอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในวงการแพทย์ สาเหตุของโรคและการป้องกันรักษา โดยให้ความสำคัญแก่โรคที่กำลังระบาดในขณะนั้นเป็นลำดับแรก

17. รายการ News and Views from Bangkok ออกอากาศวันพฤหัสบดี เวลา 06.30-07.00 น. เสนอเรื่องราวที่มีสาระน่ารู้ ตลอดจนประเด็นข่าวที่กำลังอยู่ในความสนใจ การสัมภาษณ์บุคคลสำคัญ และการดำเนินงานของกระทรวงการต่างประเทศ

18. รายการรักษาสีงแวดล้อม ออกอากาศวันพฤหัสบดี เวลา 18.00-18.30 น. ให้ความรู้เกี่ยวกับคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ ประโยชน์ความสำคัญรวมทั้งผลกระทบจากการหมดไปของทรัพยากรธรรมชาติ

19. รายการหลายคนอยากรู้ ออกอากาศวันศุกร์ เวลา 05.30-06.00 น. นำเสนอเกี่ยวกับสาระน่ารู้สำหรับผู้ที่มีนับถือศาสนาอิสลาม ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวไทยมุสลิมและเรื่องราวที่น่าสนใจทั้งในอดีตและปัจจุบัน

20. รายการกงสุลสัมพันธ์ ออกอากาศวันศุกร์ เวลา 06.30-07.00 น. ให้ความรู้เกี่ยวกับงานของกรมการกงสุล การให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ การทำหนังสือเดินทางและการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ชีวิตของคนไทยในประเทศต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลและข้อคิดสำหรับผู้ฟัง

21. รายการรู้กฎหมายสบายใจ ออกอากาศวันศุกร์ เวลา 17.30-18.00 น. ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในมิติต่าง ๆ การให้ความช่วยเหลือ การแก้ปัญหา โดยอาจนำประเด็นข่าวหรือเหตุการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับแง่มุมของกฎหมายมาเล่าสู่ผู้ฟัง

ผู้จัดรายการทางสถานีฯ ส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการในกระทรวงการต่างประเทศ และส่วนหนึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ซึ่งได้ให้เกียรติกับสถานีฯ มาจัดรายการนำเสนอสาระสำคัญให้แก่ผู้รับฟัง

จากตารางการออกอากาศจะเห็นได้ว่าช่องทางในการให้ความรู้เกี่ยวกับงานหนังสือเดินทางจะมีอยู่ 2 รายการ คือรายการสารระนำรัฐงานกงสุล และรายการกงสุลสัมพันธ์ ซึ่งจะจัดรายการโดยข้าราชการของกรมการกงสุล และทีมงานของกลุ่มงานประชาสัมพันธ์กรมการกงสุล คือ

1. รายการ สารระนำรัฐงานกงสุล ที่ออกอากาศในวันจันทร์ เวลา 06.30-07.00 น. จากรูปแบบรายการที่เน้นการนำเสนอเรื่องที่เป็นข่าวสารที่เกิดขึ้นในแต่ละวันที่เป็นที่สนใจของสังคม และข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานกงสุล

สำหรับกองหนังสือเดินทางแล้ว ได้จัดส่งข่าวสารเพื่อนำไปออกอากาศ โดยเนื้อหาที่จัดส่งให้จะมีลักษณะที่เป็นข่าวความเคลื่อนไหวของกองหนังสือเดินทาง เพื่อให้สอดคล้องกับรายการที่เน้นการนำเสนอข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น กำหนดการออกให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ สถานที่ที่ให้บริการ โดยจะทำการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 2 สัปดาห์ก่อนการเดินทางไปให้บริการ ข่าวสารของสำนักงานหนังสือเดินทางสาขาต่าง ๆ

ตัวอย่าง

ข่าวที่กองหนังสือเดินทางจัดส่งให้กลุ่มงานประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปออกอากาศ

กำหนดการออกให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่

เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน – 1 ธันวาคม กระทรวงการต่างประเทศได้จัดหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปให้บริการในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งได้รับความสนใจจากประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยมีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 3,948 ราย

ทั้งนี้ การจัดหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปให้บริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินนโยบายการทูตเพื่อประชาชนของกระทรวงการต่างประเทศ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ซึ่งอาจไม่สะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ณ กองหนังสือเดินทางในกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานสาขาในจังหวัดต่าง ๆ โดยในเดือนธันวาคมมีกำหนดการออกให้บริการดังนี้

1. จังหวัดอุดรธานี ระหว่างวันที่ 11-14 ธันวาคม ณ หอประชุมจังหวัดอุดรธานี
2. จังหวัดเชียงราย ระหว่างวันที่ 17-20 ธันวาคม ณ หอประชุมโรงเรียนสามัคคี

วิทยาคม

ประชาชนที่สนใจสามารถรับบริการได้ตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึง 16.30 น. โดยนำบัตรประจำตัวประชาชนมาแสดงตามวันและสถานที่ดังกล่าว ผู้สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร 0-2981-7200 และ www.consular.go.th

ตัวอย่าง (ต่อ)

สำนักงานหนังสือเดินทาง บางนา ย้ายที่ทำการใหม่ไปที่ บางนาฮอลล์ เซ็นทรัลซีดีบางนา

ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 14 มกราคม 2551 กรมการกงสุลจะย้ายที่ทำการของสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว บางนา ไปที่อาคาร “บางนาฮอลล์” ชั้น B1 ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลซีดีบางนา (จากเดิมที่ตั้งอยู่ที่บริเวณลานจอดรถชั้น P9 ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลซีดีบางนา) ทั้งนี้ เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไปในการขอรับบริการทำหนังสือเดินทางเพิ่มมากขึ้น เพราะสำนักงานฯ ใหม่จะเพิ่มช่องบริการประชาชน เป็น 35 ช่อง (จากเดิม 25 ช่อง)

ผู้ประสงค์จะใช้บริการ สามารถจอดรถได้ที่ลานจอดรถชั้น B1 หรือ บริเวณอาคารทรงโดม “บางนาฮอลล์” (ด้านข้างศูนย์การค้าฯ) โดยไม่ต้องขึ้นไปลานจอดรถชั้น P9 หรือ สามารถเดินเข้าด้านหน้าอาคารศูนย์การค้าฯ แล้วตรงไปยังด้านหลังของชั้น B1 เพื่อติดต่อสำนักงานฯ ได้

สำนักงานหนังสือเดินทางฯ บางนาฮอลล์นี้ จะเริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ที่ 14 มกราคม 2551 เป็นต้นไป โดยจะใช้หมายเลขโทรศัพท์เดิม ได้แก่ 02-383-8402, 02-383-8403 และหมายเลขโทรสารเดิม 02-383-8398

จากตัวอย่างทั้งสองนี้ จะเห็นว่าเนื้อหาที่มีลักษณะเป็นข่าวที่ต้องการแจ้งให้ผู้รับสารทราบเกี่ยวกับกำหนดการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ โดยจะแจ้งถึงวัน เวลา สถานที่ให้บริการ รวมถึงเอกสารที่ผู้สนใจต้องเตรียมในการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางโดยคร่าว ๆ ทั้งนี้ ได้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และเว็บไซต์ของกรมการกงสุล สำหรับผู้ที่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมอีกด้วย ซึ่งเนื้อหาข่าวของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะแจ้งให้ทราบว่า จะออกไปให้บริการที่ใด และเมื่อใด

2. รายการ กงสุลสัมพันธ์ ที่ออกอากาศในวันศุกร์ เวลา 06.30-07.00 น. รูปแบบรายการจะเป็นการนำเสนอความรู้เกี่ยวกับงานกงสุล ดังนั้น เนื้อหาข้อมูลที่กองหนังสือเดินทางจะจัดส่งให้กับกลุ่มงานประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปออกอากาศในรายการก็จะเน้นที่เนื้อหาที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง เช่น หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์คืออะไร ขั้นตอนในการขอหนังสือเดินทาง เอกสารการยื่นขอหนังสือเดินทาง การรับเล่มหนังสือเดินทาง เป็นต้น

ตัวอย่าง

เนื้อหาที่จัดส่งให้แก่รายการสาระน่ารู้งานกงสุล

หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Passport) คืออะไร

หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Passport ย่อมาจากคำว่า Electronic Passport และเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Biometric Passport คือ หนังสือเดินทางที่มีการบันทึกข้อมูลชีวภาพ (biometric data) ของผู้ถือหนังสือเดินทางได้แก่ รูปภาพใบหน้า และลายนิ้วมือ หรือ ม่านตา เก็บไว้ใน microchip ซึ่งฝังอยู่ในเล่มหนังสือเดินทาง

สำหรับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยก็มีการบันทึกข้อมูลรูปภาพใบหน้า และลายพิมพ์นิ้วมือของ ผู้ถือหนังสือเดินทางไว้ใน microchip ซึ่งฝังไว้ในปกหลังของเล่มหนังสือเดินทางด้วย

หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ดีกว่าหนังสือเดินทางแบบเดิมอย่างไร

การนำเทคโนโลยีชีวภาพมาใช้ในหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การตรวจสอบพิสูจน์ตัวบุคคลของผู้ถือหนังสือเดินทางเป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ สามารถป้องกันการปลอมแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการช่วยป้องกันอาชญากรรมระหว่างประเทศในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น การก่อการร้าย การค้ามนุษย์ การค้ายาเสพติด และการลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย เป็นต้น

ทำไมถึงต้องใช้หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

ภายหลังเหตุการณ์การก่อการร้ายในประเทศสหรัฐฯ เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2544 ทำให้นานาประเทศให้ความสำคัญกับประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของเอกสารเดินทาง เพื่อต้องการให้การเดินทางระหว่างประเทศมีความปลอดภัยมากขึ้น ดังนั้น องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศจึงได้ออกข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้บันทึกข้อมูลชีวภาพใน microchip ในหนังสือเดินทาง อันได้แก่ การบันทึกภาพใบหน้าเป็นหลัก ส่วนการบันทึกลายนิ้วมือ และ/หรือม่านตา ให้เป็นทางเลือกเพิ่มเติม ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการปลอมแปลง และเพื่อให้การตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ในระดับนานาชาติ

ตัวอย่าง (ต่อ)

การขอหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร

ประชาชนที่บรรลุนิติภาวะใช้เพียงบัตรประจำตัวประชาชนที่มีเลข 13 หลักเท่านั้นในการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องมาดำเนินการด้วยตัวเองเพื่อทำการเก็บข้อมูลชีวภาพ คือ ภาพใบหน้าและลายนิ้วมือ ณ กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ หรือ สำนักงานสาขาทั้งในกรุงเทพฯ (อาคารศาลากลางกรมปิ่นเกล้า และห้างเซ็นทรัลบางนา) และสำนักงานในต่างจังหวัด ซึ่งมีทั้งหมด 9 แห่ง คือ เชียงใหม่ พิษณุโลก ขอนแก่น อุบลราชธานี อุตรธานี นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี สงขลา และยะลา (เมษายน 2552) (กฎีกาหนดเปิดภายในปี 2552)

สำหรับคนไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ สามารถยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ 92 แห่งทั่วโลก

การต่ออายุหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ / การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล

หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์มี 50 หน้า อายุใช้งาน 5 ปี และ**ไม่มีการต่ออายุ** การขอเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุล หรือขอแก้ไขข้อมูลใด ๆ ในหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถทำได้ เพราะจะทำให้ข้อมูลบุคคลในหน้าหนังสือเดินทางไม่ตรงกับข้อมูลบุคคลที่ได้นำที่ไว้ใน microchip ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการทุจริตปลอมแปลงข้อมูลหนังสือเดินทาง ดังนั้น หากต้องการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลบุคคลในหนังสือเดินทาง จะต้องมายื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางเล่มใหม่เท่านั้น โดยต้องนำบัตรประชาชนใหม่ที่ได้เปลี่ยนชื่อหรือนามสกุลแล้วมาแสดง

สำหรับผู้ที่หนังสือเดินทางเล่มเดิมที่ใกล้จะหมดอายุหรือหมดอายุแล้ว แต่ยังมีวีซ่าที่มีอายุใช้งานได้ของต่างประเทศประทับอยู่ เมื่อยื่นขอหนังสือเดินทางเล่มใหม่ สามารถขอให้มีการรับรองการถือหนังสือเดินทางเล่มเก่าในหนังสือเดินทางเล่มใหม่ได้ (ทางการออสเตรเลียกำหนดให้ต้องมีกรรับรองวีซ่าในหนังสือเดินทางเล่มใหม่ด้วย)

ระเบียบหนังสือเดินทางอนุญาตให้ถือหนังสือเดินทางที่มีอายุใช้งานได้คราวละ 1 เล่มเท่านั้น หากมายื่นขอเล่มใหม่ จะต้องนำหนังสือเดินทางเล่มเดิมมายกเลิก

ตัวอย่าง (ต่อ)

หลักฐานการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป**กรณีบุคคลทั่วไป**

บัตรประจำตัวประชาชน (ตัวจริง) ที่มีเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักที่ยังไม่หมดอายุและไม่ถูกยกเลิก

กรณีผู้เยาว์ (อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์)

1. บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริง) / กรณีอายุยังไม่ถึง 15 ปี ใช้สูติบัตรที่มีเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก (ฉบับจริง)
2. ทะเบียนบ้านหรือสำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้ยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางถูกต้อง (ไม่อยู่ระหว่างการย้ายหรืออยู่ในทะเบียนบ้านกลาง หรือ ชัดข้องด้วยเหตุอื่น ๆ)
3. บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริง) ของบิดาและมารดา
4. บิดาและมารดาต้องมาลงนามให้ความยินยอมแก่ผู้เยาว์ทั้งสองคน
 - 4.1 กรณีบิดาและมารดามีได้จดทะเบียนสมรสและผู้เยาว์อยู่ในความอุปการะของมารดาแต่ผู้เดียว ให้มารดาเป็นผู้ลงนามพร้อมแสดงหนังสือรับรองการปกครองบุตร (ฉบับจริง) ที่ออกโดยอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น
 - 4.2 กรณีบิดาและมารดาจดทะเบียนหย่า ให้ผู้ใช้อำนาจปกครองผู้เยาว์แต่ผู้เดียวที่ระบุในบันทึกการหย่าเป็นผู้ลงนามให้ความยินยอมพร้อมกับบันทึกการหย่า (ฉบับจริง)
 - 4.3 กรณีบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่งไม่สามารถมาลงนามให้ความยินยอมได้ ให้ผู้นั้นทำหนังสือยินยอม (ฉบับจริง) จากอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น
5. ใบเปลี่ยนชื่อหรือสกุลของผู้เยาว์ บิดาและมารดา (ฉบับจริง) (หากมี)

การรับเล่ม

กรณียื่นคำร้องที่กรมการกงสุล และสำนักงานสาขาในกรุงเทพฯ จะรับหนังสือเดินทางได้ใน 2 วันทำการ (ไม่นับวันยื่นคำร้อง) หากประสงค์จะรับทางไปรษณีย์ จะได้รับภายใน 4 วันทำการ

กรณียื่นคำร้องที่สำนักงานสาขาในต่างจังหวัดจะได้รับหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ ภายใน 5 วันทำการ

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร. 02-981-7257-60 ในวันและเวลาราชการ หรือ

www.consular.go.th และ consular05@mfa.go.th

จะเห็นได้ว่าข้อมูลที่กองหนังสือเดินทางต้องการให้นำไปออกอากาศจะเป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการทำหนังสือเดินทาง และเป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดมากกว่าข้อมูลที่จัดส่งให้กับรายการสารระนำงานกงสุลที่จะเน้นในเรื่องของข่าวคราวความเคลื่อนไหวมากกว่า โดยในช่วงแรกที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหนังสือเดินทางจากเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทางรายการก็จะนำเสนอข้อมูลที่มุ่งเน้นให้ความรู้แก่ประชาชนกลุ่มผู้ฟังเกี่ยวกับระเบียบ เงื่อนไข หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร แตกต่างจากหนังสือเดินทางแบบเดิมอย่างไร เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ก็ได้มีการจัดทำในรูปแบบของคู่มือและแผ่นพับ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอีกด้วยเช่นกัน ข้อมูลเหล่านี้สามารถใช้ตอบคำถาม และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนได้ตลอดเวลา เนื่องจากเนื้อหาจะเป็นความรู้ ระเบียบ เงื่อนไข ที่ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงเหมือนกับข้อมูลของข่าวการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่

ข้อมูลของกองหนังสือเดินทางที่นำไปออกอากาศจะมีกระบวนการเริ่มต้นจากที่กองหนังสือเดินทางส่งข่าวไปยังกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล เพื่อที่จะนำไปให้กับนักจัดรายการวิทยุทั้ง 2 รายการ โดยกองหนังสือเดินทางจะเลือกเฉพาะข้อมูลที่เป็นใจความสำคัญในการยื่นขอหนังสือเดินทางดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น เนื่องมาจากเวลาในการออกอากาศมีจำกัด และในรายการก็ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับงานกงสุลด้านอื่น ๆ เช่น งานรับรองเอกสาร การคุ้มครองดูแลผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ ด้วยเช่นกัน

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านทางวิทยุสาธารณะถือได้ว่าเป็นการใช้เครื่องมือสื่อสารที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพต่องาน การมีรายการที่เกี่ยวกับงานกงสุลโดยตรงในผังรายการก็ถือว่าเป็นช่องทางที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางกระจายไป สู่ประชาชนได้มากขึ้น

อาจกล่าวได้ว่า วิทยุสาธารณะมีส่วนในการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทาง เป็นสื่อกลางในการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับภารกิจของกองหนังสือเดินทาง นอกเหนือจากการสร้างความบันเทิง และยังสามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเวลาเพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพราะเป็นสื่อที่ดำเนินการโดยกระทรวงการต่างประเทศ และจากการที่ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ รวมถึงงานบริการของกองหนังสือเดินทาง เข้าใจขั้นตอน เอกสารต่าง ๆ ก็สามารถช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการยื่นขอหนังสือเดินทางได้เช่นกัน

ข้อจำกัดของวิทยุสราญรมย์

วิทยุสราญรมย์ยังมีข้อจำกัดในบางเรื่อง เช่น ผู้ฟังมักจะเป็นกลุ่มเดิม ๆ ที่ฟังรายการเป็นประจำ ทำให้การเข้าถึงของข้อมูลข่าวสารจะอยู่ในวงจำกัด ซึ่งกองหนังสือเดินทางได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า เมื่อกลุ่มผู้ฟังที่ฟังอยู่เป็นประจำจะนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปบอกต่อให้เป็นวงกว้างมากขึ้น นอกจากนี้ การออกอากาศทางคลื่นความถี่ระบบ AM ก็จะได้กลุ่มคนฟังเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะไม่มีควมหลายหลายเท่ากับการออกอากาศด้วยระบบ FM

1.2 สารคดี “การทูตเพื่อประชาชน”

ปัจจุบันสถานการณ์ของโลกเปลี่ยนแปลงไป กระทรวงการต่างประเทศจึงได้ทำการปรับเปลี่ยนแนวนโยบายให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ โดยเน้นนโยบายการทูตเพื่อประชาชนเพื่อให้บริการเข้าถึงประชาชนได้เพียงตรงรวดเร็วและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ได้มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินการกระจายเสียงวิทยุให้ทันสมัยและสอดคล้องกับแนวนโยบายการทูตเพื่อประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งกลุ่มเป้าหมายผู้ฟังที่เป็นประชาชนชาวไทย โดยเฉพาะชาวบ้านในเขตชนบททั่วประเทศรวมไปถึงกลุ่มผู้ฟังชาวไทยในต่างประเทศเพื่อให้รับทราบข่าวสารที่เที่ยงตรงและรวดเร็ว ส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องของประชาชนชาวไทยต่อบทบาทของกระทรวงการต่างประเทศในการรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน โดยเฉพาะในยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน และเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการตอบสนองต่อการดำเนินนโยบายต่างประเทศกับประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเทศเพื่อนบ้าน

กระทรวงการต่างประเทศ ได้ซื้อเวลาทางวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ด้วยงบประมาณของกรมสารนิเทศ เพื่อออกอากาศรายการ “การทูตเพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นรายการที่กระทรวงการต่างประเทศผลิตขึ้น มีรูปแบบเป็นสารคดีวิทยุมีความยาว 2 นาที ในวันพุธ-อาทิตย์ หลังช่วงเวลา 19.00 น. และ 20.00 น. โดยข้อมูลข่าวสารที่นำไปออกอากาศจะเกี่ยวข้องกับกระทรวงการต่างประเทศในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านภารกิจต่าง ๆ งานบริการ การจัดประชุมต่าง ๆ เป็นต้น โดยมีกรมสารนิเทศเป็นผู้รับผิดชอบ โดยข้อมูลที่นำไปออกอากาศจะเป็นการกล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของกระทรวงการต่างประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภารกิจต่าง ๆ ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ การจัดประชุมผู้นำระหว่างประเทศ การดูแลช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ โครงการต่าง ๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ และรวมถึงบทบาทหน้าที่ของกองหนังสือเดินทางด้วยเช่นกัน

ข้อมูลของกองหนังสือเดินทางที่ต้องการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ก็จะถูกส่งไปที่กรมสารนิเทศ เพื่อนำไปออกอากาศ โดยข้อมูลส่วนใหญ่ที่กองหนังสือเดินทางส่งไปจะเกี่ยวกับงานบริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ข่าวคราวของสำนักงานหนังสือเดินทาง ซึ่งจะใช้ใจความ

หลัก ๆ เช่นเดียวกันกับข้อมูลที่จะนำไปออกอากาศทางวิทยุสาธารณะ เนื่องจากเวลาของรายการมีจำกัด กองหนังสือเดินทางจึงเลือกที่จะเสนอข้อมูลที่มีใจความกระชับและชัดเจนมากกว่าการนำเสนอข้อมูลที่มีรายละเอียดมาก เช่น ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้แล้ว ช่วงเวลาดังกล่าวที่ออกอากาศก็เหมาะที่จะนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการ เพราะเป็นช่วงเวลาที่มียุทธศาสตร์คนฟังอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนที่ติดตามข่าวสารทางวิทยุเป็นประจำ กลุ่มคนที่ฟังในรถยนต์ หรือฟังจากที่ทำงาน เป็นต้น ดังนั้น การนำเสนอข่าวสารงานบริการในช่วงเวลานี้ก็เพื่อให้เกิดการรับรู้ได้มากที่สุดและเกิดประโยชน์แก่ผู้ฟังด้วยเช่นกัน

ตัวอย่างเนื้อหา สารคดี “การทูตเพื่อประชาชน”

การทูตเพื่อประชาชน ออกอากาศวันที่ 23 มีนาคม 2552 : โครงการบัวแก้วสัมพันธ์ในกลุ่มสมาชิกอาเซียน

การจัดโครงการบัวแก้วสัมพันธ์ในกลุ่มสมาชิกอาเซียน เป็นความสอดคล้องจากการที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมสุดยอดอาเซียน และการประชุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดปี 2552 เพื่อเสริมสร้างและผลักดันให้อาเซียนเป็นประชาคมที่มีผลการปฏิบัติงานที่เอื้อประโยชน์โดยตรงให้ประชาชน โดยใช้โครงการนี้เผยแพร่หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ให้เป็นที่รู้จักในภูมิภาคอย่างกว้างขวาง เพื่อเป็นทางเลือกในการแก้ไขให้รอดพ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจ และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง

ทั้งนี้ กระทรวงการต่างประเทศได้นำผู้เข้าร่วมโครงการศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทราย อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดเพชรบุรี ศึกษาดูงานโครงการสวนพระองค์สวนจิตรลดา ศึกษาดูงานในชุมชนที่ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงบริหารจัดการชุมชนเข้มแข็งในชุมชนต้นแบบ จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งพบปะหารือกับผู้แทนภาครัฐ และภาคเอกชนของไทย ซึ่งจะทำให้ผู้แทนประเทศต่าง ๆ ได้รับทราบถึงพระราชมโนทัศน์ และความเสียสละในการอุทิศพระวรกายของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในการศึกษา ริเริ่มการพัฒนาบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และขยายผลการพัฒนาสู่ประชาชนทั้งในระดับพื้นที่และภาคธุรกิจ รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

จะเห็นได้ว่าจากเนื้อหาในสารคดีการทูตเพื่อประชาชนข้างต้น เป็นการบอกให้ผู้ฟังได้ทราบถึงบทบาทของกระทรวงการต่างประเทศในการเผยแพร่ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และส่งเสริมความร่วมมือระดับประชาชนต่อประชาชนในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์และความร่วมมืออันดีระหว่างกัน ซึ่งเป็นการแจ้งให้ประชาชนได้ทราบว่ากระทรวงการต่างประเทศได้มีบทบาททำหน้าที่ต่อประเทศชาติ อันจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกระทรวงการต่างประเทศอีกทางหนึ่ง

สารคดีการทูตเพื่อประชาชน ออกอากาศวันที่ 20 พฤศจิกายน 2552 : หนังสือเดินทาง

กระทรวงการต่างประเทศ มีภารกิจสำคัญอีกประการ คือ การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่คนไทย ในการออกหนังสือเดินทางและเอกสารเดินทาง กองหนังสือเดินทางเป็นหน่วยงานของรัฐ ขึ้นอยู่กับกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ มีหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่คนไทย ในการออกหนังสือเดินทางและเอกสารเดินทาง ท่านสามารถยื่นคำร้องด้วยตนเอง ได้ที่ กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ หรือที่สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดทั้ง 9 สาขา ได้แก่ ปีนัง กล้วยา บังนา ศูนย์บริการการไปทำงานต่างประเทศ จังหวัดเชียงใหม่ สงขลา ขอนแก่น อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี และจังหวัดนครราชสีมา

ผู้ที่ยื่นขอที่สำนักงานในกรุงเทพฯ จะได้รับหนังสือเดินทางภายใน 2 วันทำการ ไม่นับวันยื่นคำร้อง ผู้ที่ยื่นขอที่สำนักงานสาขาในต่างจังหวัด จะได้รับหนังสือเดินทางทางไปรษณีย์ EMS ประมาณ 5 - 7 วันทำการ นอกจากนี้ เพื่อให้การให้บริการหนังสือเดินทางเป็นไปอย่างทั่วถึง กองหนังสือเดินทางได้จัดหน่วยบริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ออกให้บริการประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ปีละกว่า 30 จังหวัดทั่วประเทศ ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.mfa.go.th และ www.consular.go.th

เนื้อหาสารคดีตอนนี้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของกระทรวงการต่างประเทศ ในการส่งเสริมและพัฒนางานบริการประชาชน ตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน อันเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ โดยเนื้อหาจะกล่าวถึงข้อมูลหลัก ๆ ของกองหนังสือเดินทาง อันได้แก่หน้าที่ในการให้บริการหนังสือเดินทาง สำนักงานหนังสือเดินทาง ระยะเวลาในการรับเล่มหนังสือเดินทาง ซึ่งเมื่อผู้ฟังได้ฟังแล้ว จะทำให้ทราบและสามารถเลือกใช้บริการกับสำนักงานหนังสือเดินทางที่อยู่ใกล้ที่สุด ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย รวมไปถึงทำให้เข้าใจภารกิจของกองหนังสือเดินทางอีกด้วยเช่นกัน

สารคดีการทูตเพื่อประชาชน ออกอากาศวันที่ 15 ธันวาคม 2551 : งานหนังสือเดินทางได้รับรางวัลบริการประชาชนดีเด่น

เมื่อเร็ว ๆ นี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้มีมติให้กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ได้รับรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” รางวัลดีเด่น ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ สำหรับกระบวนการให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่

งานหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ของกรมการกงสุล เป็นการให้บริการแก่ประชาชนปีละกว่า 30 ครั้ง ในหลายจังหวัดทั่วประเทศไทย โดยในปี 2551 ได้ส่งหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ 34 ครั้ง มีประชาชนมารับบริการกว่า 6 หมื่นคน ทั้งนี้ งานหนังสือเดินทางของกรมการกงสุล เคยได้รับรางวัลและประกาศเกียรติคุณอื่น ๆ ได้แก่ มาตรฐาน ISO เมื่อปี 2543 Prime Minister Award สำหรับส่วนราชการดีเด่นในการบริหารจัดการเพื่อการบริการประชาชน เมื่อปี 2544 รางวัลดีเด่นคุณภาพการให้บริการประชาชน โดย ก.พ.ร. เมื่อปี 2546 และรางวัลหน่วยงานต้นแบบโครงการสร้างต้นแบบการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม โดย ก.พ.ร. ประจำปี 2551

กระทรวงการต่างประเทศขอแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นคำร้องทำหนังสือเดินทาง ดังนี้

1. ในกรณีที่หนังสือเดินทางยังมีอายุใช้งานเกิน 6 เดือน ไม่จำเป็นต้องขอทำหนังสือเดินทางใหม่ แต่หากประสงค์จะยื่นขอทำหนังสือเดินทางใหม่ จะต้องนำหนังสือเดินทางเล่มเดิมมายกเลิกด้วย

2. ผู้รับบริการจะได้รับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ทางไปรษณีย์ โดยกรมการกงสุลจะจัดส่งทางไปรษณีย์ให้ โดยใช้ระยะเวลาการดำเนินการประมาณ 2 สัปดาห์ นับตั้งแต่วันที่ยื่นคำร้อง

3. กรณีผู้เยาว์อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ ประสงค์จะยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางนอกจาก บัตรประจำตัวประชาชนหรือสูติบัตร บัตรประจำตัวประชาชนของบิดา มารดา แล้ว บิดาและมารดาต้องไปลงนามให้ความยินยอมทั้ง 2 คน

สอบถามเพิ่มเติมได้ทางโทรศัพท์ 0-2981-7200 หรือ www.consular.go.th

การทูตเพื่อประชาชน ออกอากาศวันที่ 26 มีนาคม 2552 : หนังสือเดินทางเคลื่อนที่

เพื่อให้การบริการหนังสือเดินทางเป็นไปอย่างทั่วถึง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล ได้จัดหน่วยบริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ออกไปให้บริการประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ปีละกว่า 30 แห่ง และระหว่างวันที่ 30 มีนาคม – 1 เมษายนนี้ กระทรวงการต่างประเทศจะจัดบริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่แก่ประชาชน ในงานวันข้าราชการพลเรือน ประจำปี 2552 ณ อาคารนิมิตบุตร สนามกีฬาแห่งชาติ ตั้งแต่เวลา 10.00-17.00 น.

กระทรวงการต่างประเทศขอแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยื่นคำร้องทำหนังสือเดินทาง ดังนี้

1. ในกรณีที่หนังสือเดินทางยังมีอายุใช้งานเกิน 6 เดือน ไม่จำเป็นต้องขอทำหนังสือเดินทางใหม่ แต่หากประสงค์จะยื่นขอทำหนังสือเดินทางใหม่ จะต้องนำหนังสือเดินทางเล่มเดิมมายกเลิกด้วย

2. ผู้รับบริการจะได้รับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ทางไปรษณีย์ ซึ่งกรมการกงสุลจะจัดส่งทางไปรษณีย์ให้ โดยใช้ระยะเวลาการดำเนินการประมาณ 2 สัปดาห์ นับตั้งแต่วันที่ยื่นคำร้อง กรณีที่ไม่ได้รับเล่มตามกำหนด ติดต่อได้ที่โทรศัพท์หมายเลข 0-2981-7278 และ 0-2981-7171 ต่อ 2101 ถึง 5

3. กรณีผู้เยาว์อายุต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ ประสงค์จะยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง นอกจากเอกสารที่จำเป็นแล้ว บิดาและมารดาต้องไปลงนามให้ความยินยอมทั้ง 2 คน กรณีบิดา/มารดา จดทะเบียนหย่า ต้องนำบันทึกการหย่าที่ระบุว่าจะบุตรอยู่ในความปกครองของผู้ใด (ฉบับจริง) มาแสดงด้วย

เนื้อหาในสองตอนข้างต้นนี้ เป็นการใช้สื่อวิทยุเพื่อบอกบทบาทของกระทรวงการต่างประเทศ ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่จะทำหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นข้อแนะนำในการยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทาง การบอกช่องทางในการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้ที่ต้องการขอข้อมูลเพิ่มเติมก็เป็น การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ การบอกกล่าวล่วงหน้าจะทำให้ผู้ที่ได้รับฟังสามารถเตรียมเอกสารให้เรียบร้อย และทราบสถานที่ในการให้บริการ การที่ประชาชนรู้ข่าวสารก่อนจะได้มีการเตรียมตัวล่วงหน้า ซึ่งจะส่งผลทำให้ลดปัญหาในเรื่องของเอกสารได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้

นอกจากนี้แล้ว การออกอากาศผ่านคลื่นความถี่ทั้งระบบ AM และ FM ถือว่าเป็นข้อดีที่ช่วยให้ส่งข้อมูลข่าวสารถึงประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคนเมืองหรือต่างจังหวัดให้เป็นไปอย่างทั่วถึง ถือว่ามีส่วนช่วยในการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทางในด้าน

ที่ว่า เมื่อมีคนรับรู้ข่าวสารเป็นจำนวนมากก็มีแนวโน้มที่จะเตรียมตัวเรื่องเอกสารต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้กลยุทธ์ที่ใช้สื่อสารมวลชนเพื่อให้เกิดการรับรู้ให้มากที่สุด

ข้อจำกัดของสารคดี “การทูตเพื่อประชาชน”

ข้อจำกัดสำหรับการใช้สารคดี การทูตเพื่อประชาชน คือ ความถี่ในการออกอากาศ เนื่องจากเป็นรายการวิทยุที่ต้องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจในทุก ๆ ด้านของกระทรวงการต่างประเทศ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่นำไปออกอากาศจะต้องมีทุก ๆ ด้าน ไม่เน้นเฉพาะงานบริการประชาชนเพียงอย่างเดียว ข่าวสารต่าง ๆ จึงต้องผลัดเวียนกันในแต่ละกรม กอง ในสังกัด

1.3 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและวิทยุชุมชน

แต่เดิมนั้น ก่อนที่หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จะออกไปให้บริการในแต่ละครั้ง กองหนังสือเดินทางจะทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการของจังหวัดที่จะไปให้บริการเพื่อขอความร่วมมือในการช่วยประชาสัมพันธ์ ซึ่งขั้นตอนหรือวิธีการในการประชาสัมพันธ์ทางจังหวัดจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้ช่องทางใดในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารนั้น ๆ เอง ไม่ว่าจะเป็นการออกอากาศทางวิทยุ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ หรือใช้รถวิ่งรอบเมืองเพื่อประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อได้ออกไปให้บริการแล้ว กองหนังสือเดินทางพบว่า ในบางจังหวัดยังให้ความร่วมมือไม่มากนักในการประชาสัมพันธ์โดยดูจากสถิติในการมาใช้บริการน้อย ประชาชนมักจะมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในวันสุดท้าย โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เพิ่งทราบข่าวและมักจะทราบในลักษณะปากต่อปากจากผู้ที่ใช้บริการก่อนหน้านี้แล้วมากกว่าการทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากทางจังหวัด รวมไปถึงปัญหาที่หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไม่สามารถรับคำร้องจากประชาชนที่ขัดข้องเกี่ยวกับเอกสาร เช่น เอกสารไม่ครบ บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ผู้เยาว์ไม่มีบิดาหรือมารดาเซ็นยินยอมในการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากเกิดในวันสุดท้ายของการให้บริการจะทำให้ประชาชนไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน

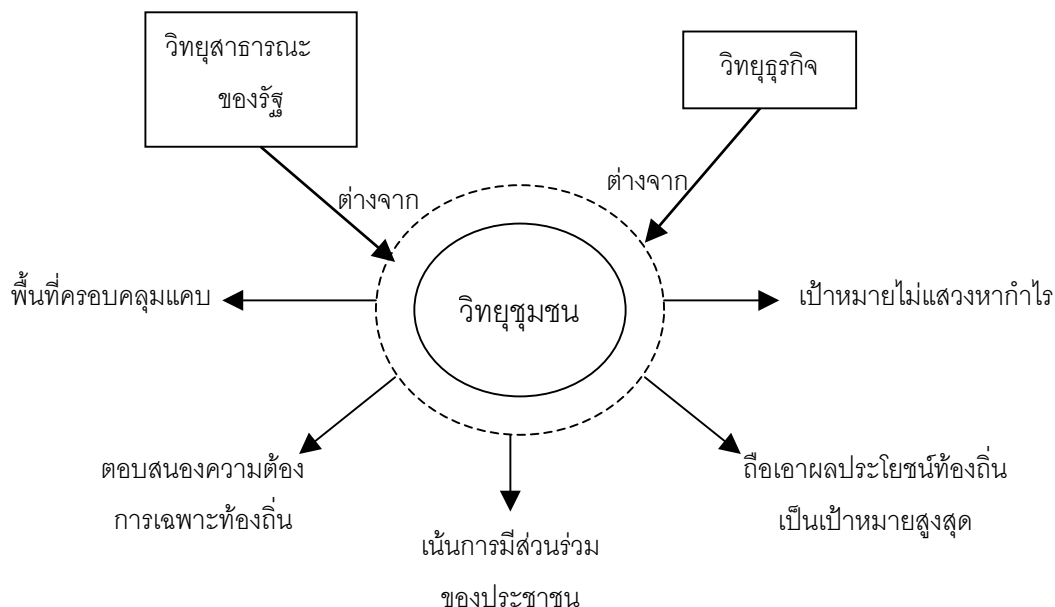
จากปัญหาต่าง ๆ ที่พบในการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่เมื่อนำมาวิเคราะห์ดูแล้วส่วนใหญ่จะเกิดจากการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ ซึ่งทางจังหวัดอาจจะทำการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ดังนั้น ปัญหานี้กองหนังสือเดินทางจึงต้องหาวิธีในการกระจายข่าวสารงานบริการให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้มากกว่าเดิม จึงเลือกเพิ่มช่องทาง นอกเหนือจากการทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น ๆ ด้วยการส่งหนังสือถึงสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดอีกทางหนึ่ง แม้ว่าในบางจังหวัดอาจจะมีคำสั่งการให้สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่แล้วก็ตาม ซึ่งกองหนังสือเดินทางมองว่าสำนักงานประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์และเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดโดยตรง รวมทั้งยังสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัดใกล้เคียง และประสานกับวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และสื่อมวลชนอื่น ๆ ทั้งส่วนกลางและท้องถิ่นเพื่อฝากข่าวในการประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งส่งหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดใกล้เคียงเพื่อขอความร่วมมือในการกระจายข่าวสารให้ประชาชนในจังหวัดของตนทราบ ซึ่งโดยมากทางสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียง

และจากการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารของจังหวัด จึงเป็นการง่ายที่จะประสานงานกับสื่อสารมวลชนต่าง ๆ รวมถึงสถานีวิทยุกระจายเสียงที่จะขอความร่วมมือไปยังรายการวิทยุตามคลื่นต่าง ๆ เพื่อฝากข่าว ซึ่งถือเป็นผลดีจากการได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางรายการวิทยุหลาย ๆ รายการ เพราะในแต่ละช่วงเวลาและแต่ละรายการ จะมีฐานของกลุ่มคนฟังที่แตกต่างกัน การเผยแพร่ข่าวสารในหลาย ๆ ช่องทางก็ถือว่าการกระจายข่าวสารไปถึงประชาชนทุก ๆ กลุ่ม ทำให้สอดคล้องกับการกลยุทธ์ของกองหนังสือเดินทางที่ต้องการให้มีการรับรู้ข้อมูลมากที่สุด และทั่วถึงทุก ๆ กลุ่ม

นอกจากการทำหนังสือถึงจังหวัดและสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแล้ว กองหนังสือเดินทางยังได้ทำหนังสือถึงสถานีวิทยุชุมชนของจังหวัดนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน เนื่องจากสังเกตเห็นว่าวิทยุชุมชนมีบทบาทต่อคนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก และคนในชุมชนนั้น ๆ มักจะเปิดรับข่าวสารจากวิทยุชุมชนเป็นหลัก นอกจากนี้แล้วยังเป็นสื่อสารมวลชนที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดที่สุด

ภาพที่ 4.2
ลักษณะสำคัญของวิทยุชุมชน



ที่มา : กาญจนา แก้วเทพ. (2552). *คู่มือวิทยุชุมชน (FNS)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2552, จาก <http://www.fmkorat.com/doc/doc01.doc>

ลักษณะสำคัญของเนื้อหาที่ออกอากาศทางวิทยุชุมชนจะต้องตอบสนองความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง ครอบคลุมความสนใจ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของชุมชนในทุก ๆ ด้าน นอกจากนี้แล้ว วิทยุชุมชนยังทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข่าวสารของหน่วยงานราชการไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือหน่วยงานท้องถิ่นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวที่ทางหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการประชาสัมพันธ์และเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มคนในชุมชนนั้น ๆ

วิทยุชุมชนมีจุดเด่นชัดเจนในเรื่องของการเข้าถึงแต่ละชุมชน จึงทำให้กองหนังสือเดินทางเลือกใช้วิทยุชุมชนเป็นเครื่องมือสื่อสารกับประชาชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูงมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การใช้วิทยุชุมชนเพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางนั้นก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด เนื่องจากวิทยุชุมชนสามารถสื่อสารกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้สื่อวิทยุชุมชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ

งานบริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ เพราะสามารถเจาะได้ถึงกลุ่มคนที่ต้องการให้รับข่าวสารโดยตรง นั่นคือ กลุ่มคนในท้องถิ่นที่หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จะออกไปให้บริการ

ข้อดีที่กองหนังสือเดินทางได้รับจากการใช้วิทยุชุมชนเป็นสื่อกลางในการให้ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ คือ สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุด รวมถึงมีประชาชนหลากหลายกลุ่มมาใช้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่มากขึ้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นกลุ่มของข้าราชการและกลุ่มคนในเมืองเป็นส่วนใหญ่ และจากการขยายช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุชุมชนยังพบว่า ผลตอบรับจากประชาชนดีขึ้น สถิติการมาใช้บริการของประชาชนในแต่ละจังหวัดเมื่อเปรียบเทียบกับของเดิมมียอดสูงขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่เริ่มมียอดการใช้บริการจากหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่สูงขึ้น ซึ่งแต่เดิมกลุ่มนี้มักจะเดินทางไปทำหนังสือเดินทางที่สำนักงานหนังสือเดินทางในกรุงเทพ และในบางรายจะต้องเสียค่าเดินทางผ่านนายหน้าเพื่อเดินเรื่องให้ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูง (อาณัติ จิณะ, สัมภาษณ์ 5 กุมภาพันธ์ 2552)

นอกจากนี้แล้ว ในบางพื้นที่ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงทั้งในเรื่องของความเสี่ยงภาษา เป็นต้น ดังเช่นพื้นที่ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ การใช้วิทยุชุมชนเป็นสื่อกลางจะก่อให้เกิดผลในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี เพราะเข้าถึงได้ง่ายกว่าการใช้สื่ออื่น ๆ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของท้องถิ่นที่จะใช้ภาษายาวีเป็นหลัก อีกทั้งยังมีบางส่วนที่ไม่สามารถที่จะสื่อสารเป็นภาษากลางและไม่เข้าใจภาษากลางได้ ดังนั้น การใช้วิทยุชุมชนในการช่วยอธิบายเนื้อหาขอข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ให้แก่คนในชุมชนเป็นภาษายาวี ทำให้เกิดประโยชน์ในด้านการกระจายข่าวให้คนในท้องถิ่นมีความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของกองหนังสือเดินทางได้มากขึ้นกว่าเดิม กล่าวได้ว่า การสื่อสารด้วยความเข้าใจความเป็นชุมชนนั้น ๆ รวมทั้งสื่อสารด้วยการคิดว่าเป็นส่วนหนึ่งในท้องถิ่นนั้น ๆ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี การใช้ภาษาท้องถิ่นในการจัดรายการก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในชุมชนเช่นกัน ดังนั้น การใช้วิทยุเป็นเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์งานของกองหนังสือเดินทางที่ได้กล่าวมามีข้อดีโดยรวมในเรื่องของการกระจายข่าวสารได้อย่างครอบคลุมมากกว่าสื่อสารมวลชนอื่น ๆ เพราะวิทยุสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกท้องที่ที่คลื่นวิทยุสามารถส่งไปถึง และยังเข้าถึงประชาชนได้ทุกระดับชั้น ทั้งที่ไม่รู้หนังสือก็สามารถรับฟังข่าวสารได้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่าวิทยุชุมชนมีบทบาทในการช่วยพัฒนางานของกองหนังสือเดินทางได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะงานของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ เมื่อข่าวสารเข้าถึงได้ตรงจุด ผู้รับสารมีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน รวมถึงการมาใช้บริการ ก็ถือว่าเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ในการให้บริการของกองหนังสือเดินทาง

ข้อจำกัดของวิทยุ

แต่อาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องของการนำเสนอรายละเอียดของเนื้อหาข้อมูล เพราะต้องใช้ภาษาที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย รวมถึงเมื่อพูดออกอากาศไปแล้ว หากฟังไม่ทันหรือกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้ได้รับสารไม่ได้ฟัง ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบผลเท่าที่ควร

สื่อโทรทัศน์

โทรทัศน์ เป็นเครื่องมือสื่อสารมวลชนที่มีบทบาทสำคัญในการประชาสัมพันธ์ และมีลักษณะเด่นที่ได้เปรียบสื่อมวลชนอื่น ๆ ตรงที่สามารถนำเอาทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ซึ่งมีสภาพคล้ายการรวมเอาสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ มารวมกันไว้ ไม่ว่าจะเป็นภาพยนตร์ วิทยุกระจายเสียง และหนังสือพิมพ์ มาเผยแพร่สู่ประชาชนจำนวนมาก โดยที่ประชาชนสามารถจะรับชมไปในขณะที่พักผ่อน นั่งนอน ได้อย่างสะดวกสบาย (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2549, น. 293) นอกจากนี้แล้ว โทรทัศน์ยังเป็นสื่ออีกประเภทหนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูงในการสร้างความเข้าใจ และติดอยู่ในความทรงจำ เพราะมีทั้งภาพและเสียงจึงสามารถสร้างความเข้าใจได้ง่าย และมีข้อได้เปรียบในด้านของการเสนอข่าวสารได้กระชับ รวดเร็ว สดใหม่ (มาลี บุญศิริพันธ์, 2549, น. 34) กองหนังสือเดินทางตระหนักดีว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่ขายพื้นที่เป็นช่วงเวลาต่าง ๆ แต่ข่าวสารของกองหนังสือเดินทางเป็นหน่วยงานของภาครัฐ จึงไม่มีงบประมาณเพียงพอหากจะต้องซื้อเวลาเพื่อทำการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลประกอบกับความน่าสนใจของเนื้อหาประเภทให้ความรู้ในแนวนี้น่าจะไม่น่าสนใจเท่ากับการเลือกชมรายการบันเทิง ดังนั้น กองหนังสือเดินทางจึงเลือกที่จะใช้ช่องทางของสื่อโทรทัศน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีหลายรูปแบบดังนี้

ตารางที่ 4.4

แสดงการใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อโทรทัศน์

สาร	รูปแบบ	ประโยชน์	ปัญหา/อุปสรรค
ข่าวด่วนและข่าวเฉพาะกิจ	อักษรวิ่งหน้าจอ โทรทัศน์	สามารถเผยแพร่ข้อมูลในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว	- สถานีจะเป็นผู้พิจารณาในการออกอากาศ - กองหนังสือเดินทางไม่มีงบประมาณในการซื้อเวลาของสถานีโทรทัศน์
ข่าวและความรู้	การไปร่วมรายการของผู้บริหาร	มี feedback ทันที	รายการประเภทให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานราชการมักจะไม่ได้รับความสนใจในวงกว้างเท่าที่ควร
ความรู้	ให้ความร่วมมือในการถ่ายทำรายการเกี่ยวกับงานบริการกองหนังสือเดินทาง	ประชาชนให้ความสนใจเพราะมีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ	

การใช้ตัวอักษรวิ่งผ่านหน้าจอโทรทัศน์นับว่าเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถสื่อสารควบคู่ไปกับรายการทางสถานีได้อย่างต่อเนื่อง และยังสามารถนำมาปรากฏซ้ำได้เรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ถือได้ว่าการใช้ตัวอักษรวิ่งเป็นกระบวนการผลิตที่ไม่ยุ่งยากและประชาชนก็ให้ความสนใจมากขึ้นเช่นกัน โดยตัวอักษรวิ่งบนหน้าจอโทรทัศน์ของแต่ละสถานีโทรทัศน์มักจะเป็นการรายงานข่าวสาร เหตุการณ์สำคัญ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางสถานีจัดขึ้น

นอกจากนี้ข่าวสารของหน่วยงานราชการหรือองค์กรต่าง ๆ ที่จะขอความร่วมมือจากทางสถานีโทรทัศน์เพื่อประชาสัมพันธ์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ก็มักจะถูกนำมาออกอากาศในลักษณะตัวอักษรวิ่งผ่านหน้าจอโทรทัศน์ และสำหรับกองหนังสือเดินทางก็ได้ใช้ช่องทางนี้ด้วยการ

ทำหนังสือถึงสถานีโทรทัศน์ของแต่ละช่อง เพื่อขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กองหนังสือเดินทางซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ที่ทางกองหนังสือเดินทางมักจะฝากข่าวจะเกี่ยวกับการ ประชาสัมพันธ์เรื่องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหนังสือเดินทาง, การเปิดสำนักงานแห่งใหม่, การย้าย สำนักงาน เป็นต้น ซึ่งการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางนี้ก็สามารทำให้ประชาชนเกิดการรับรู้ได้อีก วิธีหนึ่ง

การที่ผู้บริหารไปร่วมรายการโทรทัศน์ก็เป็นอีกวิธีที่สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถึง ประชาชนได้เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายการที่ออกอากาศสด เช่น รายการกรรงสถานการณ ที่ทางกองหนังสือเดินทางได้ไปร่วมรายการเพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ อยู่บ่อยครั้ง นอกเหนือจากการ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายแล้ว การให้ประโยชน์จากสื่อโทรทัศน์ยังมีจุดเด่นในเรื่องของปฏิภริยาและ ผลตอบกลับอีกด้วย ดังจะเห็นได้จากรายการสดที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เมื่อออกอากาศจะสามารถ วัตถุประสงค์และผลตอบรับเกี่ยวกับสารที่ส่งออกไปว่าเป็นอย่างไร ทำให้สามารถรับฟังข้อคิดเห็น ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ของประชาชนผ่านทางรายการได้อีกด้วย จุดนี้ทำให้เห็นว่า นอกจากจะได้ ประโยชน์จากการที่มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับงานของกองหนังสือเดินทางแล้ว ยังทำให้ทราบความคิด เห็นของประชาชนได้ทันที ซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น กองหนังสือเดินทางสามารถที่จะนำมา วิเคราะห์เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนางานได้ต่อไป

การให้ความร่วมมือในการถ่ายทำของรายการต่าง ๆ ที่จะนำเสนอเกี่ยวกับ กองหนังสือเดินทาง ก็ถือว่าเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอีกทางที่จะทำให้ประชาชนได้ความรู้ เกี่ยวกับกองหนังสือเดินทางอีกด้วย ซึ่งรายการต่าง ๆ เหล่านี้มักจะมีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ เช่น การเล่าเรื่องผ่านผู้ดำเนินรายการ การสร้างสถานการณ์เกี่ยวกับการยื่นขอหนังสือเดินทางเพื่อ ให้เห็นขั้นตอนในการยื่นขอหนังสือเดินทาง เป็นต้น

นอกจากนี้ กองหนังสือเดินทางยังให้ความสำคัญกับรายการที่จะถ่ายทำเพื่อนำไป ออกอากาศผ่านทางเครือข่ายที่ครอบคลุมในพื้นที่ต่างประเทศด้วย ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือกลุ่ม คนไทยในต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อให้กลุ่มคนไทยในต่างประเทศได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทาง เช่น ต้องทำอย่างไรหากหนังสือเดินทางหมดอายุ หรือการ ต่ออายุหนังสือเดินทางสำหรับคนไทยในต่างประเทศ การติดต่อสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุล ใหญ่ของไทยประจำประเทศต่าง ๆ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง สิ่งเหล่านี้จะเป็น ประโยชน์ต่อคนไทยในต่างประเทศเมื่อได้รับรู้ข้อมูลดังกล่าว และการที่กองหนังสือเดินทางให้ ความสำคัญกับคนไทยในต่างประเทศก็สอดคล้องกับนโยบายเกี่ยวกับงานของหนังสือเดินทางคือ ต้องบริการให้ได้รับความสะดวกมากที่สุด คนไทยในต่างประเทศก็ถือว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ต้อง คำนึงถึงเพื่อที่จะให้บริการได้ดีที่สุด

จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการใช้ตัวอักษรวิ่งผ่านหน้าจอโทรทัศน์จะต้องเป็นข้อมูลที่มีความกระชับและชัดเจน ส่วนการไปร่วมรายการโทรทัศน์จะสามารถให้รายละเอียดได้มากขึ้น และนอกจากจะให้ความรู้แล้วยังสามารถตอบข้อซักถามจากผู้ดำเนินรายการหรือประชาชนให้มีความเข้าใจได้มากขึ้น และการให้ความร่วมมือกับรายการที่ต้องการถ่ายทำเกี่ยวกับงานบริการของกองหนังสือเดินทางนั้น กองหนังสือเดินทางจะได้รับประโยชน์จากการนำเสนอ ประชาชนสามารถเห็นภาพและเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ในงานบริการได้มากขึ้น

ข้อจำกัดของสื่อโทรทัศน์

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านสื่อโทรทัศน์มักจะมีข้อจำกัดอยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของพื้นที่ เวลา ค่าใช้จ่าย ทุกอย่างมักจะขึ้นอยู่กับทางสถานีโทรทัศน์ ว่ามีความสนใจในข่าวสารของกองหนังสือเดินทางมากน้อยเพียงใด

สื่อสิ่งพิมพ์

สื่อสิ่งพิมพ์เหมาะกับการเผยแพร่ข่าวสารที่มีรายละเอียดมากเพราะสามารถบรรยายรายละเอียดได้ค่อนข้างมาก ซึ่งต่างจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ที่ต้องใช้ประโยคให้กระชับและได้ใจความ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่และเวลา

สำหรับกองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เกิดการรับรู้ ดังนี้

ตารางที่ 4.5

แสดงการใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์

สื่อ	สาร	ประโยชน์	ปัญหา/อุปสรรค
หนังสือพิมพ์	ข่าวและความรู้	- เจาะกลุ่มเป้าหมาย ได้ในวงกว้าง - มี feedback	- ทางสำนักพิมพ์จะเป็นผู้พิจารณาในการ คัดเลือกข่าว - กองหนังสือเดินทาง ไม่มีงบประมาณใน การซื้อพื้นที่ในหน้า หนังสือพิมพ์
คู่มือและแผ่นพับ	ความรู้	ให้รายละเอียดได้ อย่างชัดเจนที่สุด	การเผยแพร่ไม่ครอบคลุม เท่ากับสื่ออื่น ๆ
วารสาร ข่าวการกงสุล	ข่าวและความรู้	รายงานความเคลื่อนไหว ของกองหนังสือ เดินทางได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นสื่อ ที่ผลิตโดยกรมการ กงสุล	

1. หนังสือพิมพ์

หนังสือพิมพ์เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคมมนุษย์เราจะสามารถทราบข่าวสาร เหตุการณ์และสิ่งที่เกิดขึ้นไม่
ว่าใกล้ หรือไกลตัวจากหนังสือพิมพ์นอกจากนี้แล้ว หนังสือพิมพ์ยังสามารถเสนอเนื้อหาได้ละเอียด
และผู้อ่านสามารถย้อนกลับมาอ่านได้อีก

กองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้นิตยสารหนังสือพิมพ์เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ที่ผ่านมากองเผยแพร่ข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านหนังสือพิมพ์จะมี
หลายลักษณะไม่ว่าจะเป็นการซื้อพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์ การฝากข่าวให้สำนักพิมพ์เพื่อขอความร่วมมือ
ร่วมมือในการเผยแพร่ รวมไปถึงการที่นิตยสารหนังสือพิมพ์เป็นผู้เขียนข่าวเกี่ยวกับกองหนังสือเดินทาง
เอง

ในช่วงแรกที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหนังสือเดินทางจากเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ กองหนังสือเดินทาง ได้ฝากข่าว ให้กับหนังสือพิมพ์แทบทุกฉบับ เพื่อนำไปเผยแพร่แก่ประชาชนเพื่อรวมถึงซื้อพื้นที่เพื่อที่จะได้เผยแพร่ข้อมูลได้อย่างละเอียดซึ่งการซื้อพื้นที่จะได้เผยแพร่ข้อมูลได้อย่างละเอียด และมากกว่าการฝากข่าวประชาสัมพันธ์จะเลือกส่งข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ประเภทปริมาณเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นที่นิยมสำหรับผู้อ่านระดับกลางลงไป แต่ก็ยังมีบางครั้งที่ซื้อพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์ประเภทคุณภาพเพราะได้ราคาที่ถูกเนื้อหาสามารถเข้าใจได้ทันที เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายกว่าหนังสือพิมพ์ประเภทคุณภาพ

นอกเหนือจากการซื้อพื้นที่ในหน้าหนังสือพิมพ์แล้ว กองหนังสือเดินทางจะฝากข่าวให้กับหนังสือพิมพ์เพื่อขอความร่วมมือในการเผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับจะมีพื้นที่ สำหรับฝากข่าวประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ สำหรับข่าวของกองหนังสือเดินทางที่มักจะได้รับการตีพิมพ์อยู่บ่อยครั้งจะเกี่ยวกับข่าวคราวความเคลื่อนไหวในงานบริการกำหนดการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ และในบางครั้งที่กองหนังสือเดินทางฝากข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ ทางหนังสือพิมพ์จะนำไปปรับเขียนเป็นบทวิจารณ์ในคอลัมน์ที่มีลักษณะเป็นการวิจารณ์เชิงแนะนำหรืออธิบายภูมิหลังของงานกองฯ ซึ่งมักจะเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการส่วนต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทาง ข้อมูลหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อแนะนำให้ผู้อ่านรู้จักหรือรับรู้งานนั้น ๆ ซึ่งถือว่าเป็นผลดีต่อกองหนังสือเดินทาง เนื่องจากคอลัมน์ประจำในหนังสือพิมพ์ ของทุกวันนี้ ได้เพิ่มความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับเพราะนอกจากผู้อ่านต้องการตามข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นแล้วยังต้องการทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นจากสื่อสารมวลชนอีกด้วย

การฝากข่าวของกองหนังสือเดินทาง จะมีทั้งที่ติดต่อกับผู้สื่อข่าวโดยตรงและฝากข่าวผ่านทางกรมสารนิเทศ เพื่อส่งต่อให้กับหนังสือพิมพ์อีกทางเช่นกัน การมีสัมพันธภาพที่ดีกับนักข่าวของแต่ละสำนักพิมพ์ก็มีส่วนในการทำให้ข่าวได้รับการพิจารณาตีพิมพ์ด้วยเช่นกัน

ภาพที่ 4.3
ตัวอย่างข่าวที่ได้รับการตีพิมพ์

**“บัวแก้ว” ไม่กลัวร้อน!
รุกบริการชายแดนใต้**

นายทรงพล สุขจันทร์ ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ กล่าวถึง กองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล และศูนย์อำนวยความสะดวกบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) จะร่วมกันเปิดสำนักงานหนังสือเดินทาง ยะลา ที่เป็นสำนักงานหนังสือเดินทางแห่งแรกของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งอยู่ภายในบริเวณ ศอ.บต. ด.สุขาภังค์ อ.เมือง ยะลา โดยจะเปิดให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่วันที่ 1 เม.ย.นี้ ทุกวันจันทร์-ศุกร์ โดยประชาชนใน ยะลาและจังหวัดใกล้เคียงที่ประสงค์จะทำหนังสือเดินทางทั้งประเภทบุคคลทั่วไป หนังสือเดินทางราชการ และหนังสือเดินทางอัญญาสามารถติดต่อขอทำหนังสือเดินทางได้ ทั้งนี้ สามารถตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้และข้อมูลอื่นได้ที่กองหนังสือเดินทาง 0-2981-7257-59 หรือที่เว็บไซต์ www.consular.go.th

นายทรงพลกล่าวว่า การเปิดสำนักงานหนังสือเดินทาง ยะลา เป็นไปตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชนของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ผ่านมากองหนังสือเดินทางได้จัดส่งหน่วยเคลื่อนที่ไปให้บริการประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 4 ครั้งต่อปี ตั้งแต่ปี 2549 เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้คนไทยมุสลิมที่ต้องการไปประกอบพิธีฮัจญ์และเดินทางทั่วไป และได้เสียงตอบรับจากประชาชน โดยทุกครั้งจะมีผู้ไปขอรับบริการมากกว่า 7,000 คน และการเปิดสำนักงานแห่งนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้หน่วยงานรัฐสนับสนุนและร่วมพัฒนาพื้นที่สร้างงาน สร้างรายได้ ให้กับคนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพราะสำนักงานจะจ้างลูกจ้างที่เป็นคนในท้องถิ่นประมาณ 20 คน และมีหัวหน้าสำนักงานจากกระทรวง 2 คน ประสานงานด้านต่างประเทศ.

ที่มา: ไทยรัฐ, 30 มีนาคม 2552

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการเผยแพร่ข่าวสารผ่านหนังสือพิมพ์ โดยเริ่มต้นจากการกองหนังสือเดินทางฝากข่าวการเปิดสำนักงานหนังสือเดินทาง ยะลา ให้แต่ละสำนักพิมพ์เพื่อที่จะให้ช่วยเผยแพร่ และเมื่อผู้สื่อข่าวสนใจในเนื้อหา ก็จะมีการติดต่อกลับมายังกองหนังสือเดินทางเพื่อสัมภาษณ์ให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม

การให้สัมภาษณ์ถือว่าเป็นการให้ข้อมูลกับผู้สื่อข่าวโดยตรงที่ส่งผลดีต่อกองหนังสือเดินทาง เพราะสามารถให้รายละเอียดต่าง ๆ ได้มาก รวมถึงสามารถชี้แจง อธิบายข้อสงสัยที่สื่อมวลชนสอบถามเพิ่มเติมได้เช่นเดียวกัน และเมื่อประชาชนได้อ่านข่าวนี้แล้ว จะทราบในเบื้องต้นว่ากองหนังสือเดินทางได้เปิดสำนักงานเพื่อให้บริการเพิ่ม ประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงกับพื้นที่ดังกล่าวก็สามารถเดินทางไปใช้บริการได้

การใช้หนังสือพิมพ์ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทางไม่ว่าจะเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์งานบริการส่วนต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทางสามารถเผยแพร่กระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึงในระดับหนึ่ง อีกทั้งขั้นตอนในการเผยแพร่ข่าวสารทางหน้าหนังสือพิมพ์จะง่ายกว่าสื่อโทรทัศน์ ทั้งในด้านที่มีพื้นที่สำหรับฝากข่าวและสามารถเขียนรายละเอียดได้มากกว่าอีกด้วย

นอกจากกองหนังสือเดินทางจะใช้หนังสือพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลแล้ว ยังสามารถใช้เป็นช่องทางในการนำข้อคิดเห็น คำติ-ชม หรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่ได้ส่งมายังสำนักพิมพ์เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการและพัฒนางานบริการต่อไป

ภาพที่ 4.4

ตัวอย่าง ข้อคิดเห็น คำติ-ชม จากประชาชนผู้ใช้บริการที่แจ้งไปยังหนังสือพิมพ์

• อี๊ด เทอร์โบ ตอน

สารพันปัญหา

ตอบ “คนเริ่มรักของเก่า”
เหตุการณ์ที่มีโจรขโมยลูกปัดสุริยเทพ...
แล้วแต่ละคนใช้เวลาประมาณ... นาทีเท่านั้น รอ 30...
นั้น ทำให้เกิดผลกระทบตามมาหลายอย่าง... ไปถึง 80 นาที...
และอย่าไปมองโลกแบบทศวรรษว่าเป็นการ...
ไปรับ หรือแผนการตลาดของพี่อีกจกด้วย...
ครับ นานกรรมเปล่าๆ

ถ่ายรูป เจ้าหน้าที่สุภาพ หุดจาศี สีหน้ายิ้มแย้ม...
แม้จะทำงานแข่งกับเวลา ทั้งหมดเสร็จในเวลาอัน...
รวดเร็ว นั่นก็ได้รับบริการเชิงรับแบบดีครับเต็ม...
ใจเวลาทั้งหมดประมาณ 30 นาที...
เขาได้รับแค่ไม่กี่ 8 มี.ล. แต่คิดเงินไม่สะดวก...
จึงไปวันที่ 8 มี.ล. ตอนเที่ยงครึ่ง...
เต็มครึ่งเพราะขึ้นตอนน้อย...
เต็มเต็มไปหมด พอๆกับวันที่ไปทำหาสปอร์ตเต...
ดิฉันรับบริการอีกครึ่งแล้วก็รอดด้วยความกระวน...
กระวายเพราะมีงานที่ต้องไปทำต่อ...
แล้วแต่ละคนใช้เวลาประมาณ... นาทีเท่านั้น รอ 30...
เมื่อวันแล้ว... ดิฉันนำพาสปอร์ตเต็มเก่า...
ดิฉันจะไปอเมริกา มีหาสปอร์ตเต็มใหม่แล้ว

ขอให้พิพิธภัณฑท์ทุกแห่งป้องกันโจรขโมย โจรกรรม
วัตถุโบราณ เหตุการณ์ขโมยลูกปัดสุริยเทพ เป็น
บทเรียนสำคัญ ชมเชยการปฏิบัติงานของกองหนังสือ
เดินทาง

ต่อไปทางราชการไม่ว่าจะเป็นกรมศิลปากร...
หรือหน่วยงานอื่นๆ จะต้องหาทางป้องกันวัตถุโบราณ...
หรือสิ่งของต่างๆ ที่อยู่ในพิพิธภัณฑท์ ซึ่งมีอยู่ทั่ว...
ประเทศ เพราะเป็นของมีค่าหาหายาก หากสูญหาย...
ไปจะติดตามกลับคืนลำบาก...
ส่วนลูกปัดสุริยเทพมีโจรกลับใจนำใส่ของจ...
กหลายครั้งไปรษณีย์มาให้ นี่เป็นเหตุการณ์นี้ไม่ในล้าน...
อย่าปล่อยให้เกิดเหตุขึ้นแล้วค่อยตื่นออก...
มาคิดมาทำเป็นแบบวัวเหวล้อมคอกเล็กได้แล้ว

อี๊ด เทอร์โบ

■ กองหนังสือเดินทางยุคใหม่
บริการแบบไฮสปีดและดี
เขียน คุณอี๊ด เทอร์โบ

พาปอร์ตของดิฉันกลับมาอยู่ต่อต่อไม่...
เมื่อวันที่ 27 ก.พ. 52 เคยไปที่กองหนังสือเดินทาง...
อาคารกระทรวงวัฒนธรรม ชั้นแรก...
กะว่าคนน้อย ที่ไหนได้คนแน่นมาก...
จนขบวนแล้วต้องรอประมาณ 40 คน...
ดิฉันเอาหนังสือ...
ติดตัวไปด้วยเลยรอได้สบาย...
เจ้าหน้าที่เขาเขาเรียก...
เป็นชุด...
ไม่น่ามาดิฉันก็ถูกเรียกเข้าไปตรวจเช็คข้อมูล

อยู่เต็มเก่าจะต้องทำ...
หรือไม่ เจ้าหน้าที่ท่านนั้นซึ่งเป็นผู้ใหญ่ของอาคาร...
ให้คำอธิบายและคำแนะนำดีมาก...
ก็ไม่ได้ ไม่ทำก็ได้...
ไปทั่ว 2 เล่ม...
ต้องพิมพ์เอกสารอะไรบ้าง...
ทั้งหมดนี้ขอชมว่ากองหนังสือเดินทางทำงาน...
ไวแบบไฮสปีด...
ขอชมตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงเจ้าหน้าที่ที่อยู่นำงาน...
เรื่องดีๆแบบนี้ไม่อยากผู้ศึกษาด้วย...
คอยรับคุณอี๊ดด้วย...
คนใจเร็วคิดเทอร์โบ
ตอบ “คนใจเร็ว”
ผมเองไม่เคยไปทำหาสปอร์ตที่นั่น...
ไปแต่ที่แจ้งวัฒนะ...
ทันใจดีมาก...
เวลาเป็นวันๆ...
จึงขอให้เป็นอย่างของการทำงานของ...
หน่วยงานราชการ...
มาและขอให้รักษามาตรฐานความดีนี้ตลอดไป

อี๊ด เทอร์โบ
ODD_turbo@thairath.co.th
แฟกซ์ 0-2271-1983

ที่มา: ไทยรัฐ, 19 มีนาคม 2552

หนังสือพิมพ์มีส่วนช่วยในการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทางในการช่วย
เผยแพร่ข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ ในอีกด้านกองหนังสือเดินทางยังสามารถใช้
หนังสือพิมพ์เป็นช่องทางในการนำข้อคิดเห็น คำติ-ชม หรือข้อร้องเรียนของประชาชน ที่เขียนมายัง

หนังสือพิมพ์ ในการอธิบาย ชี้แจง ตอบข้อสงสัย เหล่านั้น รวมถึงนำข้อมูลในการปรับปรุง และ พัฒนางานบริการได้ต่อไป

ข้อจำกัดของหนังสือพิมพ์

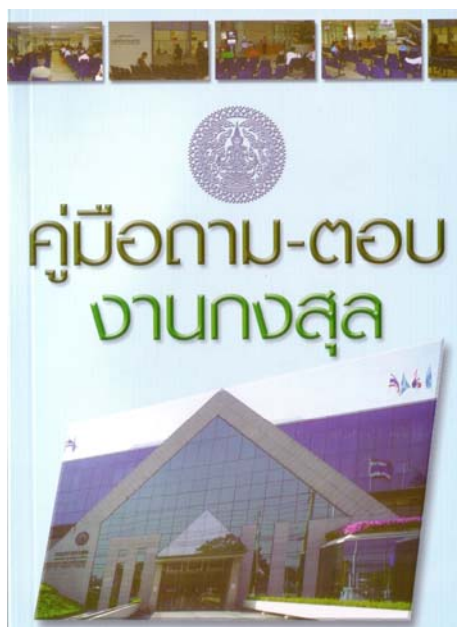
อุปสรรคสำหรับการเผยแพร่ข่าวทางหนังสือพิมพ์คือ ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่ม ประชาชนที่ไม่รู้หนังสือหรือประชาชนที่อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ ดังเช่นกลุ่มผู้ใช้แรงงาน และอาศัย อยู่ในถิ่นทุรกันดารที่การคมนาคมไม่สะดวก อีกทั้งผู้ที่อ่านหนังสือพิมพ์บางส่วนจะอ่านเพียงบาง เรื่องหรือบางคอลัมน์ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจ ฉะนั้น จึงไม่อาจเชื่อมั่นได้ว่าข่าวสารที่เผยแพร่จะเข้าถึง ประชาชนได้ทั้งหมดเสมอ (วิรัช ภิริชรัตนกุล, 2544, น. 305-306) และสิ่งสำคัญคือการเลือกข่าว ของทางสำนักพิมพ์ กองหนังสือเดินทางไม่สามารถที่จะบังคับให้ลงข่าวได้ตามจำนวนวัน เวลา หรือเนื้อที่ตามที่ต้องการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้ แม้ว่าข่าวนั้นจะมีประโยชน์ต่อประชาชนมาก น้อยเพียงใดก็ตาม การพิจารณาแต่ละข่าวเป็นสิทธิของทางหนังสือพิมพ์ ซึ่งอธิบดีกรมการกงสุลได้ มีความเห็นสนับสนุนในส่วนนี้ว่า ข่าวที่จะลงในหนังสือพิมพ์ขึ้นอยู่กับบรรณาธิการของแต่ละที่ใน การเลือกข่าวที่จะลง (ธีรกุล นิยม, สัมภาษณ์ 2 กุมภาพันธ์ 2552) รวมถึง สมชาย เภาเจริญ ได้ บอกว่า “ข่าวที่เราส่งให้หนังสือพิมพ์ขึ้นอยู่กับว่าเขาจะลงให้เราหรือไม่ ถ้าเราจะซื้อพื้นที่ตาม หน้าหนังสือพิมพ์ก็ไม่มีปัญหาอะไร แต่เราต้องมีงบ ถ้าไม่ได้งบประมาณตรงกันนี้ เราก็ต้องให้ทาง หนังสือพิมพ์เป็นคนเลือกข่าวเอง ซึ่งอาจจะลงข่าวของเราหรือไม่ก็ได้” (สัมภาษณ์ 27 มกราคม 2552)

ดังนั้น ในการเผยแพร่ข้อมูลทางหนังสือพิมพ์ในช่วงแรก ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับ ทราบข้อมูลอย่างละเอียดและชัดเจนจึงได้มีการซื้อพื้นที่เพื่อลงรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือ เดินทางรูปแบบใหม่ รวมไปถึง ข้อจำกัด การยกเลิก เกี่ยวกับหนังสือเดินทางรูปแบบเก่า

2. คู่มือและแผ่นพับ

เป็นสื่อที่กองหนังสือเดินทางผลิต และนำไปเผยแพร่ให้กับประชาชนเอง เนื้อหา ในคู่มือและแผ่นพับจะมีรายละเอียดมากที่สุด เพราะไม่มีข้อจำกัดในด้านพื้นที่และมีอายุการใช้งานนาน ข้อมูลทั้งหมดที่อยู่ในคู่มือ มักจะเป็นคำถามที่ประชาชนสอบถามอยู่เสมอ เมื่อได้รับคู่มือ และแผ่นพับแล้วประชาชนสามารถทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานของกองหนังสือเดินทาง

ภาพที่ 4.5
ตัวอย่างคู่มือถาม-ตอบ งานกงสุล



เนื้อหาในคู่มือที่เกี่ยวกับหนังสือเดินทางจะประกอบไปด้วย

- การเริ่มใช้หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
- รายละเอียดสำนักงาน หนังสือเดินทางที่เปิดให้บริการ
- หลักฐานในการยื่นขอหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
- หลักฐานประกอบการยื่นขอ หนังสือเดินทางให้ผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์
- ขั้นตอนในการยื่นขอหนังสือเดินทาง
- อายุของหนังสือเดินทาง
- ค่าธรรมเนียม
- การรับรองหนังสือเดินทาง
- การยกเลิกเกี่ยวกับการผนวกเล่ม
- แก้ไข การเปลี่ยนแปลงรายการในหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์
- การเปลี่ยนแปลงลายเซ็น
- การยื่นคำร้องกรณีที่ยื่นขอมีถิ่นที่อยู่ในต่างประเทศ

สำหรับแผ่นพับ กองหนังสือเดินทาง จัดทำหลายรูปแบบ ดังนี้

- แผ่นพับแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อมูลที่บอกรายละเอียดว่าหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์คืออะไร แตกต่างจากหนังสือเดินทางรูปแบบเดิมอย่างไร เป็นต้น จัดทำขึ้นและเผยแพร่มากในช่วงแรกที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหนังสือเดินทาง

- แผ่นพับแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นขอหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์

จะมีข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง ค่าธรรมเนียม สถานที่ตั้งของสำนักงานหนังสือเดินทางแต่ละแห่ง เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเตรียมตัวยื่นขอหนังสือเดินทาง

- แผ่นพับสำหรับหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่

จะมีข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางต่อหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาในการรับเล่มหนังสือเดินทาง รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการออกให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ข้อมูลในแผ่นพับนี้ที่แตกต่างจากแผ่นพับแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นขอหนังสือเดินทางข้างต้นคือ การจัดส่งหนังสือเดินทาง เนื่องจากหากยื่นขอหนังสือเดินทางจากหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จะมีการจัดส่งให้ทางไปรษณีย์เท่านั้น

- แผ่นพับสารระนำรู้ก่อนการเดินทาง

ภาพที่ 4.6
ตัวอย่างแผ่นพับสารระนำรู้ก่อนการเดินทาง

หน่วยงานการทูต

- ▶ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ โทรศัพท (01) 5690-1212 โทรสาร (01) 5690-1213
- ▶ สำนักงานที่ปรึกษาเศรษฐกิจ (ด้านการลงทุน) โทรศัพท (01) 5690-2600 โทรสาร (01) 5690-2602
- ▶ สำนักงานผู้ช่วยอัครราชทูต โทรศัพท (01) 5626-0730 โทรสาร (01) 5626-0451
- ▶ สำนักงานผู้ดูแลนักธุรกิจในประเทศไทย โทรศัพท (01) 5626-0448 โทรสาร (01) 5626-0736
- ▶ สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โทรศัพท (01) 5353-4700 โทรสาร (01) 4563-7886
- ▶ สำนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนกบริการโดยสาร โทรศัพท (01) 4420-7015 โทรสาร (01) 4420-7049 ท่าอากาศยานกรุงเทพ โทรศัพท (01) 4826-4130 โทรสาร (01) 4864-6267



สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปารีส

L'AMBASSADE ROYALE DE THAÏLANDE

8 Rue Greuze 75116 PARIS
 โทรศัพท (331) 5626-5050, 5626-5054
 โทรสาร (331) 5626-0445-6
 สถานีรถไฟ Metro Trocadero
 โทรศัพท (331) 5626-0440 (หลังเวลาราชการ)
 E-mail : thaipar@mfa.go.th
 Website : http://www.thaiembassy.org/paris

เวลาทำการ
จันทร์-ศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ)
09.30-12.30 น. และ 14.30-17.30

หากท่านอยู่ต่างประเทศ
เป็นระยะเวลาสั้น โปรดแจ้งชื่อ และที่อยู่ต่อ
สถานเอกอัครราชทูตฯ/สถานกงสุลฯ เพื่อประโยชน์
ในการติดต่อหรือให้ความช่วยเหลือในกรณีจำเป็น

กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
โทรศัพท 0 2575 1046-51 โทรสาร 0 2575 1052

จัดพิมพ์เมื่อ พ.ศ. 2559

สถานีรถไฟก่อนเดินทาง

เมือง Lyon

40 Rue du Plat 69002 LYON
โทรศัพท (04) 7837-1658

เมือง Marseilles

8 Rue Cargo Rhin Fidelity 13002 Marseille
โทรศัพท (04) 9505-4700

เมือง Monaco

2 Avenue de la Madone MC 98000 Monaco
โทรศัพท 9330-9494



ฝรั่งเศส
กรุงปารีส

กรมการกงสุล ผู้บริการประมาณ ISO 9002



ก่อนเดินทาง

วีซ่า

การเดินทางไปฝรั่งเศส หรือเดินทางผ่านฝรั่งเศสเพื่อไปประเทศอื่น จำเป็นต้องขอวีซ่าจากสถานทูตฝรั่งเศสประจำประเทศไทยก่อนเสมอ และต้องตรวจสอบจำนวนครั้งที่ท่านจะต้องเดินทางเข้า-ออก ฝรั่งเศส

ศุลกากร

แจ้งสำแดง (declare) สิ่งของที่มีค่าที่ท่านนำติดตัวเพื่อมิให้เกิดปัญหาเมื่อเดินทางออกจากฝรั่งเศส
 มีเงินสดเกินจากเรื่องกำหนดไว้หรือไม่ และพกบัตร หากถูกตรวจพบ เจ้าหน้าที่อาจขอใบสำแดงใบรับของศุลกากรมายังพิธี (Phytosanitary Certificate)
 การเดินทางนำสินค้าต่างประเทศ (เงินสด) เข้าประเทศฝรั่งเศส จำนวนมากกว่า 7,600 ยูโร ต้องแจ้งศุลกากรก่อนถึงเป็นหลักฐาน
 การนำหนังสือสิ่งของมีค่าต่างๆ ควรเก็บใบเสร็จรับเงินหลักฐาน เพราะเจ้าหน้าที่ศุลกากรอาจขอตรวจสอบ

ข้อพึงระวัง

ฝรั่งเศสเป็นประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือนปีละกว่า 75 ล้านคน โดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยวระหว่างเดือนตุลาคม-สิงหาคม ซึ่งควรระวังดังนี้

- ไม่ควรพกเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก
- ไม่ควรสวมใส่เสื้อหรือกระโปรงราคาแพงเป็นจำนวนมาก เพราะท่านอาจถูกเป็นเป้าหมายของขโมยกระเป๋าได้
- ถ้าท่านนำบัตรประชาชนไปต่างประเทศ หนังสือเดินทาง และหนังสือสำเนาบัตรประชาชน เพื่อไปประกอบอาชีพการงานหนังสือเดินทางโปรดแยกต่างหาก ใส่กระเป๋าผู้โดยสาร
- ไม่ควรที่จะสิ่งของมีค่าไว้ในตู้ลิ้นชักในห้องพักรวม โรงแรม ที่พัก หรือรถเช่าไว้ที่ที่จอดรถ มิใช่ตู้ลิ้นชักในตู้ลิ้นชัก
- กรณีมีทรัพย์สินมีค่าติดตัวมาด้วย ควรพกติดตัวไว้
- กรณีมีทรัพย์สินมีค่าติดตัวมาด้วย ควรพกติดตัวไว้

ข้อมูลเพิ่มเติม

- มาตราการกักความปลอดภะในท่าอากาศยานของสหภาพยุโรปในแง่ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยที่ประเทศของสหภาพยุโรป และสหราชอาณาจักรผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (เมื่อใช้ครั้งแรกที่ 6 พ.ย. 2549)
- ผลิตภัณ์ที่ประเทศของสหภาพ ยุโรป และสหราชอาณาจักรที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินได้ติดตัวผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินได้
- ผลิตภัณ์ที่ประเทศจากท่านนำปลอดภะขึ้นเครื่องบินในท่าอากาศยานของประเทศในสหภาพยุโรป หรือของประเทศที่เข้าร่วมเป็นองค์

(เช่น สวิตเซอร์แลนด์ นอร์เวย์ ไอร์แลนด์) โดยขึ้นในบริบทเกี่ยวกับผู้โดยสารเดินทาง ทั้งนี้ ไม่จำกัดจำนวนแต่ต้องบรรจุในถุงพลาสติกใสที่ปิดสนิทอย่างแน่นหนา เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบ (ลักษณะเดียวกับถุงพลาสติกใสสำหรับใส่อาหารแช่แข็งที่มีจำหน่าย ตามร้านค้าทั่วไปและที่ร้านค้าปลอดภะภายในท่าอากาศยาน) โดยต้องมีใบรับใบจากร้านค้าปลอดภะที่มีจำหน่ายสินค้าด้วย

- หากท่านนำสินค้าราคาแพงติดตัวมาด้วย หรือของประเทศไทยที่ไม่ได้ลงทะเบียนไว้ก่อน จะได้รับอนุญาตให้นำติดตัวได้โดยต้องมีใบรับใบจากจำนวนไม่เกิน 100 มิลลิกรัมต่อ 1 ผลิตภัณ์ (ไม่รวมบรรจุในขวด กระป๋องหรือหลอด) และเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกิน 1 ลิตร และต้องบรรจุลงในถุงพลาสติกใสที่ปิดสนิทอย่างแน่นหนา
- หากผู้โดยสารประสงค์จะนำวัสดุของผลิตภัณ์ประเภทของเหลว เจล ครีม สเปรย์หรือสารระเหยไปในการเดินทางแต่ไม่นำติดตัว โดยที่ผลิตภัณ์ที่มีปริมาณความจุไม่เกิน 1 ลิตร จะต้องจัดใส่ลงในภาชนะปิดที่พร้อมที่จะนำไปบรรจุในตู้ลิ้นชักหรือเก็บ
- อนุญาตให้นำอาหารและยาที่มีความจำเป็นต่อชีวิตติดตัวไปสำหรับการรักษาหรือรักษาความจำเป็นโดยไม่จำกัดปริมาณ ทั้งนี้ ต้องเตรียมใบการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา
- มาตราการอื่นๆ ของคณะกรรมาธิการยุโรปที่ควรรู้เกี่ยวกับการเดินทางเข้าประเทศและประเทศในสหภาพยุโรป
- ผู้โดยสารต้องแสดงสิ่งของ เสื้อคลุม หรือสิ่งกีดขวางขาออก เพื่อแยกจากการตรวจสอบผ่านเครื่องตรวจรักษาความปลอดภัย โดยสิ่งยึดที่เกี่ยวเนื่องกับการตรวจรักษาความปลอดภัย
- อนุญาตให้นำเครื่องดนตรีและอุปกรณ์ไฟฟ้าติดตัวขึ้นเครื่องบินได้โดยต้องนำออกมาแสดงเพื่อการตรวจสอบ โดยเครื่องดนตรีราคาแพงและเครื่องดนตรีที่มีลักษณะเหมือนอาวุธแม้จะเป็นของเล่นก็ตามผู้โดยสารต้องขึ้น
- จำนวนวีซ่าคือมี 1 วีซ่าไปหรือของเล่นมีลักษณะเหมือนอาวุธแม้จะเป็นของเล่นก็ตามผู้โดยสารต้องขึ้น



จะประกอบไปด้วยข้อมูลที่ควรรู้ก่อนจะเดินทางไปต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทั่วไปของประเทศนั้น ๆ การเข้าเมือง ข้อห้าม ค่าเงิน เทียบวิน ภูมิอากาศ ประชากร ศาสนา ภาษา การปกครอง สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น และในทุก ๆ แผ่นพับจะมีสถานที่ที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลไทย รวมถึงหน่วยงานราชการของไทย ที่ตั้งอยู่ในประเทศนั้น ๆ โดยจะแยกเป็นประเทศต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนในแต่ละแผ่นพับ

การจัดทำแผ่นพับในเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลของประเทศที่จะเดินทางไปให้ดีกว่าก่อน โดยข้อมูลที่อยู่ในแผ่นพับจะเน้นข้อมูลที่มีความจำเป็นและข้อมูลควรรู้ก่อนการเดินทาง นอกจากนี้แล้วในแผ่นพับของทุกเมืองจะมีข้อมูลที่ตั้งและเบอร์โทรศัพท์ของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ เพื่อให้คนไทยสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา ทั้งยังเป็นการสร้างความอุ่นใจให้กับผู้เดินทางว่ายังมีหน่วยงานของรัฐบาลไทยคอยให้ความช่วยเหลือและดูแลเมื่อเกิดปัญหาในต่างประเทศ

เกณฑ์ในการเลือกเมืองเพื่อที่จะจัดทำแผ่นพับนั้น จะเลือกจากเมืองที่คนไทยนิยมเดินทางไปมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ทำงาน ศึกษาต่อ ก็ตาม นอกจากนี้เมืองที่มีสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลไทยตั้งอยู่ ก็จะได้รับพิจารณาในการจัดพิมพ์เป็นแผ่นพับเพื่อเผยแพร่

กองหนังสือเดินทางจะนำคู่มือและแผ่นพับไปวางไว้ในทุกจุดบริการ ทุกสำนักงาน หนังสือเดินทางรวมถึงเมื่อหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ออกไปให้บริการตามจังหวัดต่าง ๆ ในครั้งใดก็จะจัดส่งแผ่นพับไปให้กับทางจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานวิทยุชุมชน ฯลฯ ก่อนล่วงหน้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแจ้งข่าวสารของทางจังหวัดต่อไป พร้อมทั้งเมื่อออกไปให้บริการแล้วก็จะนำคู่มือและแผ่นพับไปเผยแพร่ให้กับประชาชนด้วยทุกครั้ง

ปัจจัยในการเผยแพร่ข้อมูลผ่านคู่มือและแผ่นพับคือประชาชนจะได้ทราบข้อมูลอย่างชัดเจน และเมื่อทราบข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนแล้วก็จะสามารถเตรียมตัว เตรียมเอกสารได้ครบถ้วน ทำให้ไม่เสียเวลาหรือเกิดปัญหาขัดข้องเมื่อมารับบริการจากกองหนังสือเดินทาง รวมถึงการเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปต่างประเทศ

ข้อจำกัดคู่มือและแผ่นพับ

แม้ว่าคู่มือและแผ่นพับจะมีรายละเอียดชัดเจน การเผยแพร่ในลักษณะนี้อาจจะไม่กว้างขวาง ครอบคลุมเท่ากับสื่ออื่น ๆ อีกทั้งจะเข้าไม่ถึงกลุ่มผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก ซึ่งเป็นปัญหาเช่นเดียวกันกับหนังสือพิมพ์

3. วารสาร ข่าวการกงสุล

เป็นสื่อที่ผลิตและเผยแพร่เองเช่นเดียวกับคู่มือและแผ่นพับ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ของกรม ออกรายเดือน วารสาร จะประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก

ข้อได้เปรียบในการใช้วารสารฯ เผยแพร่ความรู้มีอยู่หลายข้อ (วิรัช ฤทธิรัตนกุล, 2549 น. 305-309) เช่น

- สามารถสร้างความสนใจ และดึงดูดความสนใจได้ดี
- มีความยืดหยุ่นสูง
- มีเนื้อที่เพียงพอ

เนื้อหาในวารสารที่เกี่ยวกับงานหนังสือเดินทางส่วนใหญ่จะเป็นการแจ้งกำหนดการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ การนำภาพบรรยากาศพร้อมทั้งแจ้งสถิติในการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ในแต่ละแห่ง นอกจากนี้ ยังมีข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานหนังสือเดินทางแต่ละแห่ง ตัวอย่างเช่น การเปิดสำนักงานใหม่, การย้ายที่ทำการของสำนักงาน การเพิ่มช่องบริการ ฯลฯ โดยจะวางวารสารอยู่ตามจุดบริการ สำนักงานหนังสือเดินทางทุกแห่ง สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด และส่งไปตามสื่อมวลชนทั้งวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

การที่นำวารสารข่าวการกงสุลไปวางตามจุดต่าง ๆ มากกว่าคู่มือหรือแผ่นพับ ก็เพื่อจะให้หน่วยงานต่าง ๆ ช่วยกระจายข่าวสารนั้นออกไป เนื้อหาที่ลงในวารสารส่วนใหญ่จะเป็นข่าว จึงต้องการที่จะเผยแพร่ให้ไวและมากที่สุด

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เป็นสื่อที่มีความทันสมัยและในปัจจุบันสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมมากขึ้น เพราะสามารถลดข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลาและสถานที่ และยังสามารถดึงดูดใจผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็จัดทำเว็บไซต์ประจำหน่วยงานขึ้นเพื่อรองรับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ต้องการหาข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งเว็บไซต์จะมีลักษณะเป็นสื่อสารมวลชนที่คอยเสริมงานประชาสัมพันธ์หลักของหน่วยงาน

ตารางที่ 4.6

แสดงการใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สื่อ	สาร	ประโยชน์	ปัญหา/อุปสรรค
อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์)	ข่าวและความรู้	- เจาะกลุ่มเป้าหมาย ได้ในวงกว้าง - มี feedback	เข้าไม่ถึงบางกลุ่ม เป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้ใช้แรงงาน

www.consular.go.th เป็นเว็บไซต์ ของกรมการกงสุลที่เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับงานกงสุลทั้งหมดเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2550 แต่เดิมนั้นข้อมูลงานกงสุลจะอยู่ในเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศ หรือ www.mfa.go.th แต่เนื่องจากว่าข่าวสารต่าง ๆ ของงานกงสุลมีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เช่น กำหนดการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ประกาศเตือนภัยสำหรับคนไทยที่จะเดินทางไปต่างประเทศ การขอตรวจลงตราสำหรับชาวต่างประเทศ จึงต้องมีการแจ้งข่าวสารอยู่เป็นประจำ ซึ่งเนื้อที่สำหรับข่าวงานกงสุลในเว็บไซต์ของกระทรวงการต่างประเทศอาจมีไม่มากนัก ดังนั้น การสร้างเว็บไซต์ของกรมการกงสุล โดยตรงจึงเป็นสิ่งที่สะดวกต่อการขยายพื้นที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้กองหนังสือเดินทางมีพื้นที่ประชาสัมพันธ์มากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน

ภาพที่ 4.7
ตัวอย่างเว็บไซต์กรมการกงสุล



ที่มา: กรมการกงสุล. (2552). เว็บไซต์กรมการกงสุล. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2552, จาก <http://www.consular.go.th>

ภาพที่ 4.8
ตัวอย่างเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ



ที่มา: กระทรวงการต่างประเทศ. (2552). เว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2552, จาก <http://www.mfa.go.th>

ข้อมูลที่อยู่ในเว็บไซต์ www.consular.go.th จะถูกจัดเป็นหมวดหมู่ โดยแบ่งเป็นงานบริการของกองต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกต่อผู้ใช้งาน ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ในหน้าแรกจะเป็นเนื้อหาที่มีลักษณะเป็นข่าวคราวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในส่วนของกองหนังสือเดินทาง มักจะเป็นข่าวเกี่ยวกับกำหนดการส่งหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ การรายงานสถิติการให้บริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ข่าวการขยายเวลาในการบริการของสำนักงานหนังสือเดินทาง การเปิดสำนักงานหนังสือเดินทางแห่งใหม่ ซึ่งข่าวต่าง ๆ จะมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยทางกองหนังสือเดินทาง จะเป็นผู้ส่งข่าวให้กับกลุ่มงาน ประชาสัมพันธ์ที่เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์

นอกเหนือจากข่าวต่าง ๆ แล้ว ในเว็บไซต์ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับกองหนังสือเดินทาง อย่างละเอียดสำหรับผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลไว้เป็นความรู้ ใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่ต้องการทราบเพื่อเตรียมตัวในการยื่นขอหนังสือเดินทาง ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- งานกองหนังสือเดินทาง เนื้อหากว่าถึงภารกิจของกองหนังสือเดินทาง เป็นหลัก
- โครงสร้างของกองหนังสือเดินทาง จะบอกรายละเอียดว่ากองหนังสือเดินทาง ประกอบไปด้วยฝ่ายใดบ้าง แต่ละฝ่ายมีขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างไร รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ เนื้อหาจะแจ้งสถิติการทำหนังสือเดินทางของแต่ละปี และเอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ สำหรับบุคคลบรรลุนิติภาวะ, ผู้เยาว์, ค่าธรรมเนียม
- ข้อมูลหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบไปด้วยเนื้อหาว่าหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์คืออะไร หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ดีกว่าหนังสือเดินทางแบบเดิมอย่างไร
- ขั้นตอนและเอกสารการยื่นขอทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะแยกตามประเภทของหนังสือเดินทางได้แก่
 1. หนังสือเดินทางธรรมดา
 2. หนังสือเดินทางทูตและราชการ
 3. หนังสือเดินทางสำหรับพระภิกษุ หนังสือเดินทางเพื่อไปประกอบพิธีฮัจญ์
- สถานที่ให้บริการ ประกอบด้วยรายชื่อสำนักงานหนังสือเดินทาง พร้อมทั้งที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์
- การรับหนังสือเดินทาง ประกอบด้วยรายละเอียดในการรับเล่มหนังสือเดินทางว่า ต้องใช้เอกสารใดบ้าง รวมถึงการมอบอำนาจให้บุคคลอื่นรับหนังสือเดินทางแทน และรายละเอียดในการรับเล่มทางไปรษณีย์

- การแก้ไข/ยกเลิก/ทำลายหนังสือเดินทาง เนื้อหาจะเป็นการชี้แจงว่า หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ในกรณีใดบ้าง การยกเลิกการต่ออายุหนังสือเดินทาง เอกสารประกอบการบันทึกรับรองการถือหนังสือเดินทางเล่มเดิมเนื่องจากเล่มเดิมมีวีซ่าที่ยังมีอายุใช้งานแทนการผนวกเล่ม การเพิ่มหน้าและค่าธรรมเนียม รวมถึงข้อมูลการยกเลิกหนังสือเดินทางและการทำลายเล่มหนังสือเดินทาง เมื่อครบกำหนด 90 วันนับจากวันรับเล่ม

นอกจากนี้ยังมีคำแนะนำในการใช้หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- หนังสือเดินทางสูญหาย เป็นข้อแนะนำแก่ประชาชนว่าหากทำหนังสือเดินทางสูญหายจะต้องทำอย่างไรบ้าง และข้อแนะนำก่อนการเดินทางไปต่างประเทศ ว่าควรจะมีปฏิบัติอย่างไร เช่น ถ่ายเอกสารหนังสือเดินทางไว้, หาข้อมูลที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของ สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ไทยในต่างประเทศที่จะเดินทางไป เป็นต้น

- ข้อมูลสำหรับการขอหนังสือเดินทางสำหรับคนไทยในต่างประเทศ ประกอบไปด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอทำหนังสือเดินทางสำหรับคนไทย ในต่างประเทศ(รวมถึงพระภิกษุ)

- คำถามพบบ่อยเรื่องหนังสือเดินทาง รวบรวมคำถามที่พบบ่อยและตอบไว้โดยละเอียด

- ประกาศและคำเตือนเกี่ยวกับการมีหนังสือเดินทางเช่น ห้ามใช้เอกสารของคุณคนอื่นเป็นหลักฐานในการยื่นขอหนังสือเดินทาง และคำแนะนำในการยื่นขอหนังสือเดินทางว่าควรยื่นขอก่อนล่วงหน้า และเลี่ยงการใช้บริการในต้นสัปดาห์ เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการหนาแน่นในช่วงเวลาดังกล่าว

- สถิติการให้บริการหนังสือเดินทางรวบรวมสถิติการให้บริการหนังสือเดินทางแต่ละประเภทของปีต่าง ๆ

- สารความรู้เกี่ยวกับการเดินทางไปต่างประเทศ ประกอบไปด้วยรายละเอียดของประเทศต่าง ๆ เช่น การเข้าเมืองข้อควรระวัง, ข้อห้าม, ค่าเงิน เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่เดินทางไปประเทศนั้น ๆ ได้เตรียมตัวให้พร้อม

- วิวัฒนาการของหนังสือเดินทางไทย เพื่อให้ข้อมูลความเป็นมาของหนังสือเดินทางไทย สำหรับใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการค้นคว้าได้

นอกเหนือจากข้อมูล ที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับภารกิจต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทางแล้ว ในเว็บไซต์ยังมีการบริการออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอีก ดังนี้

- บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม เช่น หนังสือยินยอม (กรณีผู้ยื่นคำร้องเป็นผู้เยาว์) เพื่อความสะดวกในการเตรียมความพร้อมของเอกสารก่อนที่จะยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทาง
- การสำรวจคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นบริการเสริมพิเศษเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่จะยื่นคำร้องขอหนังสือเดินทางที่กรมฯ 6 สำนักงานในกรุงเทพฯ โดยไม่ต้องเสียเวลารอคิว โดยเฉพาะในช่วงปิดเทอมและวันหยุดยาวจะมีประชาชนมาใช้บริการของกอง เป็นจำนวนมาก การสำรวจคิวไว้ล่วงหน้าจึงเป็นอีกวิธีที่จะช่วยให้ประชาชนมีความสะดวกในการขอรับบริการได้เป็นอย่างมาก

การใช้เว็บไซต์เป็นสื่อกลางในการใช้ข้อมูลมีข้อดีคือไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ที่สามารถใส่รายละเอียดได้มากทำให้ข้อมูลมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากข้อมูลได้มากที่สุด เช่น ภายหนังสือเดินทางประเภทต่าง ๆ ภาพข่าวการให้บริการหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลไทยทั่วโลก ข้อมูลมัลติมีเดียแนะนำขั้นตอนการทำหนังสือเดินทาง เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้ มีส่วนในการสร้างความรู้ ความเข้าใจได้ และข้อมูลต่าง ๆ ก็สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ง่ายและรวดเร็ว เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในช่วงต่าง ๆ

สิ่งสำคัญที่สุดในการเผยแพร่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต คือ สามารถแพร่กระจายข้อมูลได้อย่างไร้พรมแดนครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกแห่งในโลกภายในเวลาไม่กี่วินาที เรียกว่าความแตกต่างทางภูมิศาสตร์ไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารแต่อย่างใดผู้รับสารสามารถเข้าถึงข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ทางกองหนังสือเดินทาง ยังต้องการที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสารกับกลุ่มคนไทยในต่างประเทศอีกด้วย ซึ่งข้อดีจุดนี้ สามารถตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี ทำให้กลุ่มคนไทยในต่างประเทศทราบข้อมูลข่าวคราวความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา นอกจากนี้แล้วผู้ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถติดต่อกับทางกองหนังสือเดินทาง ได้โดยตรงผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ร้องเรียนการบริการรวมถึงขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเมื่อกองหนังสือเดินทางได้รับข้อมูลเหล่านั้นแล้ว ก็จะมีการตอบกลับโดยมีขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล พิจารณาเนื้อหาที่จะตอบกลับอย่างละเอียด เพื่อให้ประชาชนผู้ส่งข้อมูลได้รับข้อมูลที่ชัดเจนมากที่สุด ซึ่งคำถามต่าง ๆ ที่พบบ่อย ข้อร้องเรียน ฯลฯ กองหนังสือเดินทางได้รวบรวมและนำมาเป็นข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงด้านงานประชาสัมพันธ์งานบริการต่อไป

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทาง เพื่อโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน

การสื่อสารโน้มน้าวใจนับว่ามีความสำคัญมากในปัจจุบัน เนื่องจากการรณรงค์ในเรื่องราวต่าง ๆ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์หน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ต่างจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารโน้มน้าวใจ เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความเชื่อถือ คล้อยตาม เห็นความสำคัญและปฏิบัติตาม หรือมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความของคำว่า “การโน้มน้าวใจ” ไว้มากมาย เช่น

เออร์วิน (อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ แดงพันธิ, 2548, น. 10) ให้คำจำกัดความว่า การสื่อสารโน้มน้าวใจ คือ “ความตั้งใจจริงของบุคคลในสิ่งที่จะเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ หรือพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยผ่านการสื่อสาร”

วาสนา จันทร์สว่าง (อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ แดงพันธิ, 2548, น. 10) ให้ความหมายของการสื่อสารโน้มน้าวใจว่าหมายถึงการ สื่อสารเพื่อจูงใจ ชี้แนะ ชักชวน ให้บุคคลทำตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่งการศึกษาเรื่องการโน้มน้าวใจนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการที่จะพยายามทำความเข้าใจและผลักดันพฤติกรรมของผู้อื่น ๆ ให้ปฏิบัติตาม หรือมีปฏิกิริยาตามที่คนเราต้องการ โดยอาศัยกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวใจ โดยมุ่งไปที่เป้าหมายคือผู้รับสาร สถานการณ์ ข่าวสารและช่องทางในการรับสาร

กล่าวโดยสรุปแล้วการสื่อสารโน้มน้าวใจนั้น หมายถึง สิ่งที่บุคคลใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวใจให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลปฏิบัติตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นสำคัญ

การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจชักจูงใจ ผู้สื่อสารโน้มน้าวใจหรือชักจูงใจจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคาดหมายและทำนายในเรื่องราวที่เกี่ยวกับการโน้มน้าวใจกลุ่ม รวมทั้งต้องศึกษาว่าผู้รับสารเป็นใคร มีบทบาทอย่างไร

ข้อพิจารณาในการสื่อสารโน้มน้าวใจ

การสื่อสารโน้มน้าวใจจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น เราควรคำนึงถึงข้อพิจารณาในการสื่อสารโน้มน้าวใจ โดยสรุป ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการโน้มน้าวใจ ต้องระบุไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยสามารถเลือกใช้สาร ช่องทางในการสื่อสาร ติดตามผล

ประเมินผล รวมทั้งปฏิกริยาย้อนกลับ เพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้เหมาะสม อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถรับรู้ วิเคราะห์และประเมินสารเพื่อการโน้มน้าวใจได้อย่างถูกต้องตามที่ต้องการ

2. การถือผู้รับเป็นศูนย์กลางในการโน้มน้าวใจ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องวิเคราะห์ถึงผู้รับสารของเราเป็นใคร มีทัศนคติ ประสบการณ์ การรับรู้ ฯลฯ เป็นอย่างไร เพื่อให้สารที่ทำการสื่อสารโน้มน้าวใจไปยังผู้รับสารนั้นบรรลุผล

3. กระบวนการโน้มน้าวใจ เป็นการสื่อสารที่มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผู้ส่งสารต้องมีวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่แน่นอน มีการเลือกใช้สื่อ ช่องทาง เพื่อให้สารที่ต้องการนำเสนอไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแน่นอน มีการวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับสาร และมีปฏิกริยาตอบสนอง

4. การโน้มน้าวในอากมีข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ การโน้มน้าวใจจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้น ขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ส่งสารและมีปฏิกริยาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอาจต้องใช้เวลาานกว่าจะเห็นผล อีกทั้งยังเป็นสิทธิส่วนบุคคลในการตัดสินใจเลือกที่จะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ นอกจากนี้ อาจมาจากช่องว่างระหว่างทักษะของผู้ส่งสารและความสามารถในการตอบสนองของผู้รับสารด้วย ซึ่งบางครั้งผู้รับสารอาจจะทำแต่ทำไม่ได้

ในส่วนของทัศนคติ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

เคลเลอร์ (Kendler, 1963, p. 572, อ้างถึงใน, "ทัศนคติ," 2552) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุน หรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

เดโช สนวนานนท์ (2512, น. 28, อ้างถึงใน "ทัศนคติ," 2552) กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้ และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

โรเจอร์ส (Roger, 1978, pp. 208-209, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533, น. 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นตัวดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคตได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น และเป็นเรื่องของจิตใจ ทาที่ ความรู้สึกนึกคิด ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนของการใช้สื่อเพื่อโน้มน้าวใจของกองหนังสือเดินทาง มักจะแฝงอยู่ในส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้ความรู้เป็นส่วนใหญ่ โดยไม่ได้มีการใช้สื่อเพื่อโน้มน้าวใจอย่างชัดเจน

อันเนื่องมาจากกองหนังสือเดินทางเป็นหน่วยงานบริการของภาครัฐที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร เพียงแต่ต้องการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน ดังนั้นการโน้มน้าวใจจะออกเป็นลักษณะเชิญชวนให้ทำหนังสือเดินทาง โดยเฉพาะเมื่อออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ โดยกลยุทธ์ที่เลือกใช้จะเป็นการนำประโยชน์มาเป็นจุดเด่นในการโน้มน้าวใจ ดังที่อธิบดีกรมการกงสุลได้ให้ความเห็นว่า

ต้องทำให้เขาเห็นว่า การให้บริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่มาทำถึงบ้าน ทำให้เห็นว่าการนั่งรถหรือเดินมาหน้าปากซอยกับการที่ต้องนั่งรถนาน ๆ หลายชั่วโมงเพื่อไปทำที่กรุงเทพฯ ไร่สะดวกกว่ากัน ก็คงยกประโยชน์ที่เขาจะได้รับมาทำให้เขาเห็น เมื่อรับข่าวเราไปแล้วก็ให้คิดเองว่าควรมาทำ (ธีรกุล นิยม, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

ในส่วนของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป จะเน้นน้ำหนักในการดึงความสนใจของกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือใช้บริการของกองหนังสือเดินทางให้มากที่สุด รวมถึงให้มีทัศนคติที่ดีต่อกองหนังสือเดินทาง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลสำคัญต่อการพัฒนางานกองหนังสือเดินทาง

การใช้สื่อสารมวลชนในการโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อกองหนังสือเดินทางสามารถอธิบายได้ ดังนี้

สื่อวิทยุ

นอกจากวิทยุเป็นสื่อในการแจ้งข้อมูลข่าวสารแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการโน้มน้าวใจผู้ฟังได้เป็นอย่างมากโดยมีนักจัดรายการวิทยุเป็นส่วนสำคัญ หรือจะเรียกได้ว่าการโน้มน้าวใจผ่านรายการวิทยุจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการถ่ายทอดของนักจัดรายการวิทยุ ไม่ว่าจะเป็นการใช้น้ำเสียง ลีลาในการพูด การเชิญชวน ต่างมีผลต่อการสร้างความรู้สึกร่วมให้เกิดการคล้อยตามได้ สิ่งที่กองหนังสือเดินทางสามารถทำได้ดีที่สุด คือ ชี้แจงรายละเอียด ความสำคัญในการให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ รวมถึงประโยชน์ที่ประชาชนผู้ใช้บริการจะได้รับให้มากที่สุด เพื่อให้ นักจัดรายการวิทยุเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการให้บริการของกองหนังสือเดินทาง

ในบางจังหวัดที่หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ได้ไปให้บริการ หัวหน้าหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จะได้รับเชิญให้ไปออกรายการวิทยุ หรือขอสัมภาษณ์ผ่านรายการวิทยุ เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงเชิญชวนให้ประชาชนในท้องถิ่นไปใช้บริการ ก็สามารถสร้างการโน้มน้าวใจได้เช่นกัน เพราะถือว่าเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือและรับผิดชอบงานบริการนั้นโดยตรง

ยังมีอีกบางกรณีที่ประชาชนได้มีข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียนในงานบริการของกองหนังสือเดินทาง ผ่านทางรายการวิทยุ ซึ่งจุดนี้อาจทำให้เกิดทัศนคติด้านลบต่อกองหนังสือเดินทาง

จากกลุ่มผู้ฟังจำนวนมากในขณะนั้นได้ โดยทางรายการจะประสานมายังกองหนังสือเดินทางเพื่อขอคำชี้แจง ซึ่งกองหนังสือเดินทางก็จะอาศัยสื่อวิทยุในการชี้แจงอย่างชัดเจนต่อเรื่องที่เกิดขึ้นทันที เพื่อให้บุคคลที่สอบถามหรือร้องเรียนเกิดความเข้าใจต่อเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งให้บุคคลดังกล่าวและกลุ่มผู้ฟังได้รับรู้ถึงการใส่ใจที่จะบริการประชาชนของกองหนังสือเดินทางและสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน

สื่อโทรทัศน์

เป็นที่ทราบกันดีว่าสื่อวิทยุโทรทัศน์ จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมาก เนื่องจากสามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวและได้ยินเสียง นอกจากนี้จะทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพแล้วยังสามารถโน้มน้าวใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ชมได้ด้วยเช่นกัน

การออกรายการโทรทัศน์ของท้องถิ่นเพื่อเชิญชวนให้ประชาชนออกไปใช้บริการของหน่วยงานหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ เป็นการเปิดช่องทางให้กับหน่วยงานหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ได้เชิญชวนประชาชนด้วยตนเองพร้อมก็นำเสนอภาพบรรยากาศประกอบไปด้วย และรายการที่ได้ถ่ายทำเกี่ยวกับการบริการของกองหนังสือเดินทาง เมื่อนำไปออกอากาศนอกจากทำให้ผู้ชมได้เห็นบรรยากาศ ขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ตั้ง ฯลฯ แล้ว ยังมีภาพของการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส อุปกรณ์ทันสมัย ที่สื่อให้เห็นถึงการบริการรูปแบบใหม่ที่ต่างจากเดิมที่มักจะเห็นว่าหน่วยงานราชการจะบริการด้วยความล่าช้า ทำให้เสียเวลาเมื่อไปติดต่อในแต่ละครั้ง ซึ่งการสื่อสารด้วยภาพและเสียงที่นำเสนอออกไป นอกจากจะได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร รวมถึงภารกิจต่าง ๆ ของกองหนังสือเดินทางแล้ว ยังทำให้ภาพในความคิดของประชาชนชัดเจนขึ้นโดยไม่ต้องจินตนาการว่าการบริการจะมีลักษณะเป็นแบบเดิมหรือไม่ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่รับชมเกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติไปในทางบวกมากขึ้น

สื่อสิ่งพิมพ์

หนังสือพิมพ์นอกเหนือจากการเขียนข่าวเพื่อรายงานปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมแล้ว หนังสือพิมพ์ยังทำหน้าที่ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นให้สังคมได้รับรู้ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นอันหลากหลายผ่านหนังสือพิมพ์เป็นช่องทางให้ผู้รู้ ผู้เกี่ยวข้องได้เผยแพร่ความรู้ ความคิด วิจาร์ณ วิเคราะห์ ให้ผู้อ่านได้เห็นมุมมองหลาย ๆ ด้านและลดช่องว่างในการสร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้ผู้อ่านมีข้อมูลในการกลั่นกรองเรื่องนั้น ๆ มากขึ้น และทันต่อสถานการณ์ใน

ปัจจุบัน ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดขึ้น คนในสังคมมักจะรอดูปฏิกริยาของสื่อมวลชนในการแสดงความคิดเห็นว่าเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งทำให้บทความ บทวิจารณ์ และคอลัมน์ในหน้าหนังสือพิมพ์มีความสำคัญมากขึ้นตามไปด้วย

ภาพที่ 4.9

ตัวอย่างคอลัมน์ในหนังสือพิมพ์ที่กล่าวถึงงานบริการของกองหนังสือเดินทาง



ที่มา : ไทยรัฐ, 7 สิงหาคม 2551

การนำเสนอความคิดเห็นหรือวิจารณ์การทำงานของกองหนังสือเดินทางผ่านคอลัมน์ต่าง ๆ จึงมีส่วนอย่างมากต่อการโน้มน้าวความคิดเห็นและสร้างทัศนคติของผู้อ่าน ซึ่งที่ผ่านมามักจะเป็นคอลัมน์ที่นักหนังสือพิมพ์กล่าวชื่นชมการบริการของกองหนังสือเดินทางในด้านของความสะดวกรวดเร็วกว่าแต่ก่อน ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้สามารถสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการหนังสือเดินทางให้เทียบเท่ากับการบริการของเอกชนได้และผู้อ่านจะมีทัศนคติที่ดีต่อกองหนังสือเดินทางได้เช่นกัน

ดังที่ได้กล่าวมา ทำให้เห็นถึงอิทธิพลของหนังสือพิมพ์ที่สามารถโน้มน้าวใจ สร้างหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้อ่านได้ ดังนั้นการที่จะทำให้อ่านสื่อมวลชนกล่าวถึงในทางบวกนอกจากจะให้สื่อมวลชนได้สัมผัสกับการบริการที่ดีจนประทับใจแล้ว การมีสัมพันธภาพที่ดีกับสื่อมวลชนก็

เป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะว่าหน่วยงานต้องอาศัยสื่อมวลชนเพื่อเป็นสื่อกลางในการช่วยเผยแพร่และกระจายข่าวสารไปสู่วงกว้าง

ในส่วนของคู่มือและแผ่นพับ ถือเป็นสื่อที่ช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลที่มีเนื้อหาค่อนข้างละเอียด แม้จะไม่มีบทบาทในการโน้มน้าวใจเท่ากับสื่ออื่น ๆ แต่ก็เป็นส่วนที่ช่วยเสริมให้ประชาชนชื่นชมและมีทัศนคติต่อหน่วยงานได้เช่นกัน เพราะหากเนื้อหาในคู่มือ และแผ่นพับ มีรายละเอียดที่ชัดเจน ครอบคลุม และเป็นประโยชน์ ก็ทำให้ผู้อ่านเกิดความพอใจจากการได้รับข้อมูลที่ต้องการทราบได้ รวมถึงมีผลทางด้านการช่วยย้าเตือนความทรงจำและสร้างความประทับใจได้โดยง่าย

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เว็บไซต์จะมีลักษณะคล้ายกับคู่มือและแผ่นพับที่อาจจะมีส่วนในการโน้มน้าวใจให้ประชาชนใช้บริการของหนังสือเดินทางและหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ได้ไม่มากนัก แต่มีส่วนในการสร้างทัศนคติที่ดีได้เช่นกัน เพราะในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ทุกหน่วยงานจะมีเว็บไซต์ไว้เสริมในการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแทบทั้งสิ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการหาข้อมูลของหน่วยงานและปรับตัวให้เข้ากับความก้าวหน้าในยุคปัจจุบัน การค้นหาข้อมูลได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และมีข้อมูลครบถ้วน รวมถึงมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน จะทำให้ประชาชนรู้สึกดีได้ เพราะใช้งานได้ง่าย ไม่เสียเวลาและสะดวกกว่าการติดต่อโดยตรงที่จะต้องติดต่อในเวลาราชการเท่านั้น

ทัศนคติในทางบวกที่เกิดขึ้นอาจจะมองได้ไม่ชัดเจนนัก แต่การมีเว็บไซต์ประจำหน่วยงานก็ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งหากเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ไม่มีเว็บไซต์ไว้บอกข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แล้ว เมื่อประชาชนต้องการทราบข้อมูลและต้องการค้นหาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยตรงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลก็ไม่สามารถทำได้ โดยอาจจะต้องติดต่อกับหน่วยงานด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ ซึ่งจะทำให้รู้สึกยุ่งยากและส่งผลให้เกิดความรู้สึกด้านลบขึ้นมาได้เช่นกัน นอกจากนี้การมีภาพข่าวของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ มาลงเพื่อให้เห็นถึงบรรยากาศว่าเป็นอย่างไร ซึ่งหัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์กรมการกงสุลได้ให้ความเห็นว่า “การที่เราเอาภาพที่ไปตามหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ มาลงในเว็บไซต์จะทำให้เห็นถึงบรรยากาศว่ามีคนไปใช้บริการเยอะแค่ไหน เราทำได้รวดเร็ว และยิ้มแย้มแจ่มใสมากแค่ไหน คนที่เข้าเว็บเขาเห็นแล้วเกิดความรู้สึกที่ดีในเบื้องต้นต่อเรา” (วรายุทธ ไชยะกุล, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2552)

นอกจากนี้แล้ว การสื่อสารกับกองหนังสือเดินทางโดยตรงผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อสอบถามข้อมูล ข้อสงสัย หรือขอความช่วยเหลือจากกองหนังสือเดินทาง สามารถสร้างทัศนคติในด้านบวกได้ เพราะเมื่อได้รับการตอบคำถาม ตอบข้อสงสัย หรือได้รับความช่วยเหลือ นั้นแล้ว จะทำให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ทั้งยังทำให้เห็นถึงความใส่ใจในการบริการของกองหนังสือเดินทางที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่ต้องการใช้บริการของกองหนังสือเดินทาง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นต่อกองหนังสือเดินทางได้

จากที่ได้กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่าสื่อมีส่วนช่วยในการโน้มน้าวใจและเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นไปในทางที่ดีและก่อให้เกิดผลสำเร็จ นอกจากนี้จะใช้สื่อเป็นตัวกลางในการส่งข่าวสาร โน้มน้าวใจแล้ว สื่อบุคคลก็มีส่วนสำคัญด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ในบางครั้งหรือในบางพื้นที่การส่งข่าวสารหรือเชิญชวนโดยตรงกับชุมชนนั้น ๆ อาจจะเป็นเรื่องยาก จึงต้องอาศัยบุคคลที่คนในท้องถิ่นหรือชุมชนนั้นเชื่อถือและให้การยอมรับเป็นสื่อกลาง ดังนั้น จึงต้องมีการส่งข่าวสารนั้นผ่านไปยังผู้นำชุมชน หรือผู้นำความคิดเห็นของชุมชนนั้น ๆ ที่คนในชุมชนมีความเชื่อถือมากกว่าที่จะเชื่อจากสื่อ ซึ่งผู้นำทางความคิดมีบทบาทอย่างสูงต่อการตัดสินใจของผู้รับสาร ดังนั้น ในการออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ทางกองหนังสือเดินทางจะเลือกแนวทางการสื่อสารโดยอาศัยผู้นำความคิดเห็นเป็นผู้สื่อสารให้ข้อมูลต่อไปยังกลุ่มเป้าหมายอีกทอดหนึ่ง รวมไปถึงโน้มน้าวใจคนในชุมชนให้ออกไปใช้บริการทำหนังสือเดินทาง โดยมากจะใช้กับจังหวัดที่มีกลุ่มของผู้ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก เพราะคนกลุ่มนี้จะมีอาชีพเกษตรกร ช่องทางในการเปิดรับสื่อที่มีลักษณะเป็นข่าวสารทางราชการน้อย และกลุ่มพื้นที่พิเศษอย่างเช่นจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ผู้นำความคิดเห็นจะมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นที่ทราบกันดีว่าจะเข้าถึงชุมชนโดยเฉพาะชุมชนที่เป็นชาวไทยมุสลิมจะเป็นไปได้ยาก เพราะมีข้อจำกัดมากมาย ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ความเสี่ยง ความเชื่อใจ และภาษา เป็นต้น ซึ่งรองอธิบดีกรมการกงสุลได้ให้ความเห็นสนับสนุนว่า

การออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ที่เราจะใช้สื่อหมดทุกสื่อ เพื่อให้ข่าวของเราได้เข้าถึง โดยเฉพาะสื่อบุคคลจะค่อนข้างชัดเจนมากที่สุด อย่างภาคใต้ เราจะมีคนกลางคอยบอกข่าวว่าจะมีหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่มาให้บริการ อย่างพวกคณะกรรมการกลางทางศาสนา หรือท้องถิ่นอื่น ๆ ก็จะเป็นพวกหัวคะแนน ตัวแทน อบต. อบจ. ของท้องถิ่นนั้น ๆ (สมชาย ภาเจริญ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2552)

ดังนั้น หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่จึงต้องทำการสื่อสารผ่านผู้นำชุมชนหรือผู้นำความคิดเห็นของชุมชนนั้น ๆ โดยจะยกประโยชน์มาชี้ให้เห็นและให้นำไปบอกต่อ ๆ กัน เช่น การทำ

หนังสือเดินทางเพื่อเดินทางไปประกอบพิธีทางศาสนา (พิธีฮัจญ์) ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางออกจากพื้นที่เพื่อไปทำที่สำนักงานหนังสือเดินทางสงขลาให้ลำบาก สามารถทำได้ที่หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ซึ่งจะสะดวกกว่า การเลือกใช้ผู้นำความคิดเห็นของชุมชนเข้ามาช่วยในการสื่อสาร อธิบดีกรมการกงสุลมีความเห็นในเรื่องนี้ว่า

3 จังหวัดภาคใต้ เราต้องการให้คนรู้มากที่สุด เราก็ต้องใช้วิธีติดต่อกับคนที่สามารถเข้าถึงเค้าได้ เราจะติดต่อกิจกรรมกลางอิสลามจังหวัด เพราะเค้าจะมีการสื่อสารต่อ ๆ ไป ให้เข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นได้มากขึ้น ซึ่งมีทั้งโต๊ะอิหม่าม โต๊ะบิหล่าน หรือ ศอ.บต. ในจังหวัดพวกนี้จะใช้สื่อพวกรถติดป้ายผ้าวิ่งคงลำบาก เพราะมีสถานการณ์ไม่ปกติ ถือว่าเป็นสถานการณ์พิเศษไม่เหมือนที่อื่น ๆ . . .

ภาคใต้จะมีความเป็นชุมชนมาก ๆ แตกต่างด้วยภาษา เราทำไม่ได้ เราใช้สื่อไปหาเขาตรง ๆ แบบจังหวัดอื่น ๆ ไม่ได้ ถึงได้เค้าก็ไม่รับมากเท่ากับอาศัยคนพวกนี้ (ผู้นำชุมชน) เขาสนใจที่จะฟังด้วยภาษายาวี อย่างเวลาไปออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ เราก็จะต้องมีล่ามไว้คอยคุยกับพวกที่มาทำหนังสือเดินทาง เราจะไปบอกเขาเองโดยตรงเขาจะไม่ฟัง ไม่เชื่อ ไม่สนใจ เขาจะฟังแต่ล่ามที่พูดภาษายาวี เราเลยต้องอาศัยวัฒนธรรมในท้องถิ่นเค้าเป็นตัวเชื่อมให้เขารับข่าวสารของเรา

นอกจากนี้หัวหน้าหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการใช้สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำความคิดในจังหวัดชายแดนภาคใต้ไว้ว่า

คนใต้ใน 3 จังหวัดชายแดนจะพูดภาษายาวีแทบทั้งหมด บางคนฟังภาษากลางไม่ออก พูดไม่ได้ และส่วนใหญ่การประชาสัมพันธ์ข่าวของเราก็เป็นภาษากลาง บางคนก็เลยฟังไม่เข้าใจ ทำให้เราต้องหาคนที่จะเป็นล่ามให้เรา คนพวกนี้จะเชื่อผู้นำศาสนาของเขามากกว่าเชื่อคนของรัฐอย่างพวกเรา ดังนั้นการให้ผู้นำกลุ่มไปบอกข่าวแทนเราจะเป็ผลดีที่สุด และส่วนใหญ่เวลาบอกข่าวสารในชุมชนเขาจะใช้วิธีการบอกข่าวในช่วงที่ทำละหมาด วันหนึ่งทำ 5 รอบ เขาก็จะบอกข่าวให้เราทั้ง 5 รอบนั้นเลย ซึ่งถ้าเป็นเราไปบอกก็คงลำบาก เพราะการเข้าไปถึงตรงนั้นได้มันเป็นเรื่องยาก (อาณัติ จิณะ, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2552)

จึงกล่าวได้ว่า ผู้นำความคิดของแต่ละชุมชนมีส่วนสำคัญต่อการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อกองหนังสือเดินทาง โดยเฉพาะกับงานบริการที่ต้องไปพบปะประชาชนตามชุมชนจังหวัดต่าง ๆ

เป็นที่ทราบกันดีว่าในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เจ้าหน้าที่ของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะไม่ค่อยได้รับความไว้วางใจและความเชื่อใจจากคนในท้องถิ่น รวมทั้งบางส่วนก็มีทัศนคติด้าน

ลบท่อภาครัฐ อาจจะช่วยเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน ทำให้การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนดำเนินไปได้ยาก แม้ว่าทุกวันนี้จะมีหลายหน่วยงาน เช่น ตำรวจ ทหาร ที่พยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในท้องถิ่นอยู่ตลอดเวลาก็ตาม ซึ่งการปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านลบจะไม่สามารถทำได้ทันที แต่จะต้องอาศัยเวลาเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเห็นความปรารถนาดีจากหน่วยงานและบุคลากรของรัฐ ซึ่งการไปให้บริการของหน่วยงานสื่อเดินทางเคลื่อนที่ในพื้นที่ของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยในรอบ 1 ปีจะมีความถี่มากกว่าจังหวัดอื่น ๆ เพราะนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนแล้ว กองหนังสือเดินทางยังต้องการให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรรวมไปถึงหน่วยงานของรัฐอีกด้วย

นอกจากนี้สื่อบุคคลที่เป็นผู้นำความคิดหรือผู้นำชุมชนแล้ว บุคคลสาธารณะก็เป็นกลุ่มคนที่สามารถโน้มน้าวใจและสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นได้ กองหนังสือเดินทางคำนึงถึงจุดนี้ จึงได้มีการนำบุคคลที่เป็นที่รู้จัก เช่น สุทธิพงษ์ ทัดพิทักษ์กุล หรือฮาร์ด นักร้องและพิธีกรชื่อดัง ทั้งยังมีบทบาทเป็นทั้งผู้ประกาศข่าวสถานีโทรทัศน์และมาร่วมเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โน้มน้าวใจ ให้แก่ประชาชนได้ชม โดยผ่านทางสื่อมัลติมีเดีย ซึ่งการเลือกบุคคลสาธารณะจะเลือกจากบุคลิกและความน่าเชื่อถือที่ประชาชนมีต่อบุคคลผู้นั้น

ภาพที่ 4.10

บางส่วนจากสื่อมัลติมีเดียที่ใช้บุคคลสาธารณะในการเผยแพร่ข้อมูล



และวิธีที่ดีที่สุดในการโน้มน้าวใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติ คือการกระจายข่าวสารแบบปากต่อปาก นอกจากกองหนังสือเดินทางจะเน้นการบริการที่ดี รวดเร็วพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้เกิดความประทับใจแล้ว การเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาดูงานก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างทัศนคติที่ดีได้อีกเช่นกัน รองอธิบดีกรมการกงสุลให้ความเห็นว่า

การที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับรู้ข่าวของกรมการกงสุลและกองหนังสือเดินทางจากสื่อต่าง ๆ หรือได้ยินมา แล้วขอเข้ามาศึกษาดูงาน ซึ่งการได้มาเห็นการทำงานจริง การบริการจริง และนำไปบอกต่อ ก็ถือได้ว่าเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์กรมการกงสุลและกองหนังสือเดินทางได้อีกทาง จะบอกว่าเป็นผลจากการที่เราออกสื่อก็มีส่วนด้วยเหมือนกัน (สมชาย เภาเจริญ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2552)

แต่อย่างไรก็ตาม ในการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับประชาชนนั้น ไม่ได้เกิดจากการใช้สื่อเพียงอย่างเดียวแต่ต้องมีองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างรวมกัน ดังที่อธิบดีกรมการกงสุลได้บอกไว้ว่า

การสร้างทัศนคติจะต้องทำให้เป็นระบบไม่ใช่เฉพาะสื่อเพียงอย่างเดียว เช่น สำนักงานที่บางนาที่เราใช้สถานที่ใน Central เราก็ต้องดูเรื่องที่จอดรถ บ้าย ทุกอย่างจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าไม่ชัดเจนคุณค่าก็จะหายไป เพราะฉะนั้น สิ่งแวดล้อมก็ถือได้ว่าเป็นการสร้างอารมณ์ให้รู้สึกดี/ไม่ดีกับเรา อย่างปิดท้อม คนเยอะ ไม่มีที่จอดรถ คนก็จะหงุดหงิด ภาพลักษณ์ก็อาจจะไม่ดี เราอาจจะใช้ shuttle bus คอยรับส่ง ก็อาศัยสื่อประชาสัมพันธ์ตรงนี้ได้เหมือนกัน (ธีรกุล นิยม, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2552)

สมชาย ภาเจริญ รองอธิบดีกรมการกงสุลได้เห็นสอดคล้องกับความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น โดยได้ให้ความเห็นว่า

ที่ดีที่สุดสำหรับการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นคือการบอกต่อ ปากต่อปาก เพราะคนจะเชื่อในการพูดต่อ ๆ กันมากกว่าดูจากสื่อ เพราะถือว่าคนที่บอกคือคนที่มาใช้บริการแล้ว ได้รับบริการที่ดีแล้ว แต่การสร้างทัศนคติที่ดี ไม่ได้ขึ้นอยู่กับบริการหรือการใช้สื่ออย่างเดียว ทุกอย่างจะต้องดีพร้อมหมด ไม่ว่าจะเป็นสถานที่สะดวก อุปกรณ์ทันสมัย ป้ายชัดเจน ห้องน้ำสะอาดเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องมีพร้อม ถ้าบริการดี แต่สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ไม่ดี ก็ไม่สามารถสร้างทัศนคติที่ดีได้ความประทับใจคือสิ่งที่เราจะต้องทำให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เพราะถ้าเขาประทับใจก็จะบอกต่อ ถือได้ว่าเป็นประชาสัมพันธ์ให้กับเราได้ดีที่สุดใน (สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2552)

ส่วนที่ 3 ประเมินผลกลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชน ของกองหนังสือเดินทาง

จากการศึกษาโดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการของกองหนังสือเดินทางสามารถแยกเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

การรับรู้ กลุ่มผู้ใช้บริการของกองหนังสือเดินทางจะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางระดับที่แตกต่างกันออกไป โดยจะแบ่งกลุ่มได้ดังนี้

1. กลุ่มที่มีความถี่ในใช้บริการของกองหนังสือเดินทางมาก ได้แก่ กลุ่มของนักธุรกิจ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งกลุ่มนี้จะต้องเดินทางอยู่เป็นประจำจึงต้องใช้บริการของกองหนังสือเดินทางอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องติดตามข้อมูลข่าวสารว่ามีการเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์หรือไม่ เพื่อที่จะได้เตรียมความพร้อมในเรื่องของเอกสารได้อย่างครบถ้วน เพราะโดยมากจะมีเวลาในการติดต่อค่อนข้างน้อย เนื่องจากต้องเดินทางตลอดเวลา หากเกิดปัญหาก็จะทำให้เสียเวลาและอาจทำให้งานเสียตามไปด้วย ซึ่งกลุ่มนี้จะรู้ข้อมูลเป็นอย่างดีว่าจะต้องเตรียมเอกสารใดบ้าง และส่วนใหญ่จะมีการเตรียมตัวทำหนังสือเดินทางล่วงหน้าก่อนหมดอายุ 6 เดือน ปกติตาสมศิริ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของการรับข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางอยู่เป็นระยะว่า

ต้องคอยเช็คข่าวอยู่บ่อย ๆ ว่าพาสปอร์ตมีการเปลี่ยนแปลงอะไรไปบ้าง อย่าง e-passport พอเปลี่ยนรูป เราต้องรีบเช็ค ว่า ต้องมาทำใหม่เลยรีเปลา หรือใช้เล่มเดิมต่อไปได้ มันมีหลายอย่างที่ไม่เหมือนเดิม ไม่ว่าจะเพิ่มหน้าไม่ได้ ต่ออายุไม่ได้ แก้ไขในเล่มไม่ได้ ซึ่งพวกนี้จะใช้เวลาแค่วันเดียว แปปเดียวเสร็จ แต่ถ้าทำเล่มใหม่ก็ 3 วัน เพราะฉะนั้นพวกลูกเรือก็ต้องเช็คเล่มของตัวเองและหาเวลาว่างในการมายื่นไว้ล่วงหน้า ถ้าไม่เช็คข่าวหรือเตรียมพร้อมล่วงหน้าให้ดี ก็มีสิทธิที่จะอดบินได้ มีเหมือนกันที่พาสปอร์ตหมดอายุหรือเหลือไม่ถึง 6 เดือน ก็บินไม่ได้ต้องวิ่งแลกดตารางบินกับคนอื่น ทำให้เสียเวลาและกระทบคนอื่น ๆ ไปหมด (สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

นอกจากนี้แล้ว กับต้น การบินไทย ยังได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่า “มันเหมือนเป็นความจำเป็นที่เราต้องรู้ข้อมูลหนังสือเดินทาง เพราะเราต้องใช้และอยู่กับมันตลอดเวลา ถ้าพาสปอร์ตหมดอายุ เราก็ไม่สามารถทำงานได้ ...อาซีพพวกเรา พาสปอร์ตเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้น ๆ เลยทีเดียว” (นิวัฒน์ ทินกร ณ อยุธยา, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2552)

สำหรับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อของคนกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จะเปิดรับจากเว็บไซต์ เนื่องจากมีเวลาน้อยในการติดตามข้อมูลข่าวสารทางสื่ออื่น ๆ และข้อดีของการใช้อินเทอร์เน็ตคือ ค้นหาได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศ มีข้อมูลที่ชัดเจนรายละเอียดมาก ทั้งยังทันต่อเหตุการณ์ รองลงมาคือหนังสือพิมพ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักธุรกิจได้บอกว่า ในช่วงแรกที่มีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ จะไม่ค่อยเข้าใจว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และดีกว่าเดิมอย่างไร แต่เมื่อได้รับข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ที่อธิบายถึงหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งระเบียบ เงื่อนไขต่าง ๆ ทำให้รู้ข้อมูลมากขึ้น (เบญจพร เจริญจิรายุทธ, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2552)

2. กลุ่มที่มีความถี่ในใช้บริการของกองหนังสือเดินทางน้อย ได้แก่ กลุ่มเกษตรกรหรือผู้ใช้แรงงาน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยส่วนใหญ่จะให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ไม่ค่อยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางผ่านสื่อ มีเพียงกลุ่มบุคคลทั่วไปเท่านั้นที่ให้ข้อมูลว่าได้รับทราบข่าวของกองหนังสือเดินทางผ่านทางหนังสือพิมพ์อยู่บ้างเป็นบางครั้ง

เมื่อต้องการทำหนังสือเดินทาง การค้นหาข้อมูลว่าจะต้องทำอย่างไร ใช้เอกสารใดบ้าง ของแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

- เกษตรกรหรือผู้ใช้แรงงาน จะทำหนังสือเดินทางเมื่อต้องเดินทางไปขายแรงงานที่ต่างประเทศ โดยกลุ่มนี้จะบอกว่าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หากจะต้องเดินทางไปต่างประเทศ การค้นหาข้อมูลจะสอบถามจากบุคคลที่เคยทำมาก่อน หรือผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งใน

บางครั้งก็จะถามจากนักจัดรายการวิทยุชุมชน เพื่อให้ไปหาข้อมูลมาให้ ทองศุภร์ ขานมา ได้ให้ความเห็นไว้ว่า

ไม่ค่อยได้เห็นข่าว ส่วนใหญ่ถ้าจะเดินทางแต่ละครั้งผู้ใหญ่บ้านก็จะมาบอกว่าต้องเตรียมตัวยังไงบ้าง ... ที่หมู่บ้านไม่ค่อยอ่านหนังสือพิมพ์ ถ้าเรื่องข่าวจะฟังวิทยุชุมชนมากที่สุด ก็เคยได้ยินว่ามีทำพาสปอร์ตที่จังหวัดเหมือนกัน แต่ตอนนั้นยังไม่คิดจะเดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศเลยไม่สนใจ (สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2552)

- นักศึกษา เป็นกลุ่มที่ได้ให้ข้อมูลว่าไม่เคยสนใจข่าวสารของกองหนังสือเดินทาง แต่หากจะต้องทำหนังสือเดินทางจะค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเป็นอันดับแรก เนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน

ไม่เคยเห็นข่าวของกองหนังสือเดินทางจากหนังสือพิมพ์หรือทีวี เวลาทำพาสปอร์ตก็จะใช้วิธีเปิดเน็ตก่อนเพื่อหาข้อมูลว่าต้องเตรียมอะไรบ้าง ... อินเทอร์เน็ตถือว่าสะดวกที่สุดในการหาข้อมูล ไม่เฉพาะเรื่องพาสปอร์ตเท่านั้น ... ในเน็ตจะมีข้อมูลที่ละเอียด (รุ่งอรุณ วิมลภักดิ์, สัมภาษณ์, 18 กุมภาพันธ์ 2552)

- บุคคลทั่วไป เนื่องจากได้รับรู้ข่าวสารอยู่บ้างเป็นบางครั้ง จึงทำให้ทราบข้อมูลว่าต้องทำอย่างไร หรือเตรียมตัวอย่างไร แต่ก็ใช้วิธีสอบถามเพิ่มเติมจากหน่วยงานเพื่อความแน่นอน

เคยเห็นข่าวในหนังสือพิมพ์อยู่บ้าง เท่าที่เห็นก็เป็นข่าวที่บอกว่าไปให้บริการที่จังหวัดไหน ... ก็ดีนะ ไปให้บริการต่างจังหวัด คนก็จะได้ไม่ต้องมาถึงกรุงเทพ ... เวลาจะทำหนังสือเดินทางก็จะรู้อยู่แล้วว่าต้องเตรียมบัตรประชาชนมาเพราะเคยอ่านเจอในหนังสือพิมพ์ แต่ก็ยังต้องถามจากคนที่เคยทำมาก่อนว่าใช้เอกสารเท่านี้รึเปล่า ถ้ายังไม่แน่ใจก็โทรมาถามที่นี้เองเลย (สุรศักดิ์ ไกรพิณิจ, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2552)

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ข้อสรุปว่า การเปิดรับข้อมูลหนังสือเดินทางจากสื่อจะเปิดรับก็ต่อเมื่อจะต้องใช้บริการ แต่โดยปกติจะไม่สนใจว่าข่าวของกองหนังสือเดินทางจะมีความเคลื่อนไหวอย่างไร ทำให้เห็นได้ว่า ข่าวและข้อมูลของกองหนังสือเดินทางจะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นต้องการใช้บริการ จึงจะสนใจ

การค้นหาข้อมูลของแต่ละกลุ่มตัวอย่างจะมีทั้งความใกล้เคียงกัน และแตกต่างกัน โดยสื่อที่มีความนิยมใช้ในการค้นหาข้อมูลคือ อินเทอร์เน็ต

ในส่วนของการโน้มน้าวใจหรือการมีทัศนคติที่ดีนั้น กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันทั้งหมดว่า ประทับใจเมื่อได้รับบริการ และบางส่วนบอกว่าการค้นหาข้อมูลได้ง่ายก็มี

ส่วนที่ทำให้รู้สึกสะดวก ทำให้ประทับใจได้เช่นกัน พร้อมทั้งได้นำไปบอกต่อถึงงานบริการที่สะดวก รวดเร็ว