

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

โครงการศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่อง “กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทาง” สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

การปฏิรูประบบราชการเป็นผลให้กองหนังสือเดินทางก็ต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการตามไปด้วย เพื่อสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่ได้เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว

กองหนังสือเดินทางได้มีการนำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-passport) มาใช้ตั้งแต่สิงหาคม 2548 เพื่อให้สอดคล้องกับองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และยังเพิ่มความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ได้นำออกมาใช้เพียงไม่กี่ปี สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมการกงสุลที่เน้นการนำนวัตกรรมการให้บริการมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงตามนโยบายการทูตเพื่อประชาชน นอกจากการมีหนังสือเดินทางในรูปแบบใหม่แล้ว กองหนังสือเดินทางยังได้ขยายสำนักงานหนังสือเดินทางตามจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อที่จะรองรับประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ดังนั้นจึงต้องมีการสื่อสารกับประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ อยู่ตลอดเวลา เพราะการสื่อสารทำความเข้าใจที่ถูกต้องกับประชาชนในเรื่องกฎ ระเบียบ ย่อมจะช่วยลดประเด็นปัญหาความไม่พอใจในเรื่องเอกสารลงได้ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ สำนักงานหนังสือเดินทางในต่างจังหวัด การส่งหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ไปให้บริการ และการเปิดให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ นอกจากจะช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลอย่างทั่วถึงแล้ว ย่อมจะเป็นการช่วยเสริมภาพลักษณ์ให้ประชาชนเห็นว่า กองหนังสือเดินทางตระหนักและใส่ใจที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการประชาชนอยู่ตลอดเวลา และได้ตระหนักถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของภาครัฐที่เน้นการบริการประชาชนมากขึ้น ดังนั้น นอกจากจะต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการบริการแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการเผยแพร่ข่าวสารของกองหนังสือเดินทางให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้คุณภาพการบริการสอดคล้องกับความคาดหวัง

ของประชาชนในสภาพการณ์ปัจจุบัน และสิ่งที่สามารถช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ของ กองหนังสือเดินทางให้มุ่งตรงไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีนั้นคือ สื่อสารมวลชน

ปัจจุบัน กองหนังสือเดินทางได้เน้นการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อสารมวลชนมากขึ้น อันเนื่องมาจากอิทธิพลของสื่อในทุกวันนี้ที่นอกจากทุกคนจะเปิดรับแล้ว ยังสามารถเข้าถึงได้ทุก กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งคนไทยในประเทศและคนไทยในต่างประเทศ ก็สามารถใช้ช่องทางจาก สื่อติดต่อกับกองหนังสือเดินทางได้โดยตรง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวส่งผลต่อการพัฒนางานของกองหนังสือเดินทาง เนื่องมาจากทุกช่องทางของสื่อที่กองหนังสือ เดินทางใช้สื่อสารกับประชาชน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรับรู้ข่าวสารที่มี มากขึ้น การออกมาใช้บริการตามหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ที่มีสถิติสูงขึ้นด้วยเช่นกัน และอีก แง่มุมหนึ่ง การใช้สื่อสารมวลชนเข้ามาช่วยในงานของกองหนังสือเดินทางก็ทำให้ได้รับทราบข้อมูล ผลตอบรับจากประชาชนได้ และนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร จัดการ การบริการของกองหนังสือเดินทางให้ดียิ่งขึ้น

โครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “กลยุทธ์การใช้สื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนาของ กองหนังสือเดินทาง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อ สร้างความรู้
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางเพื่อ โน้มน้าวใจ และสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน
3. เพื่อประเมินผลการใช้กลยุทธ์สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางในมุมมอง ของประชาชนที่ใช้บริการ

ได้ข้อสรุปทั่วไปดังต่อไปนี้

ข้อสรุปที่ 1 ผลการศึกษาพบว่ากลยุทธ์สื่อสารมวลชนที่กองหนังสือเดินทางเลือกใช้ เพื่อสร้างความรู้ให้แก่ประชาชนนั้นคือ การเผยแพร่ข่าวสารให้ครอบคลุมมากที่สุด หากมีคณาจารย์ ข้อมูลมากเท่าไรยิ่งเป็นผลดีต่อกองหนังสือเดินทาง เพราะจะได้ลดปัญหาเรื่องเอกสารและทราบ ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ดังนั้น กองหนังสือเดินทางจึงเลือกที่จะใช้ทุกสื่อในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อที่จะให้ทั่วถึงในทุก ๆ กลุ่ม ทั้งกลุ่มประชาชนในเมืองและประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดและอยู่ใน พื้นที่ชนบท ทุกคนจะได้รับรู้ข่าวสารได้เท่า ๆ กัน ในแต่ละสื่อจะมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนี้

## ตารางที่ 5.1

แสดงการใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางในการเผยแพร่ความรู้

สาร	สื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	ผล	หมายเหตุ/ข้อจำกัด
ข้อมูลหนังสือเดินทาง อิเล็กทรอนิกส์ และ เอกสารการยื่นขอหนังสือ เดินทาง	วิทยุ (สถานีวิทยุสุราษฎร์ธานี)	ต่างจังหวัดและสังคมชนบท	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อ เวลาเพื่อทำการเผยแพร่ข้อ มูลข่าวสาร เพราะเป็นสื่อที่ ดำเนินการโดยกระทรวงการ ต่างประเทศ	ผู้ฟังมักจะเป็นกลุ่มเดิม ๆ ที่ ฟังรายการเป็นประจำ ทำให้ การเข้าถึงของข้อมูลข่าวสาร จะอยู่ในวงจำกัด
	คู่มือและแผ่นพับ	ผู้มาใช้บริการกองหนังสือ เดินทาง	- ให้อายุละเอียดได้มาก - ไม่มีข้อจำกัดได้พื้นที่ - มีอายุการใช้งานนาน	การเผยแพร่อาจจะไม่กว้าง ขวาง ครอบคลุมเท่ากับสื่อ อื่น ๆ อีกทั้งจะเข้าไม่ถึงกลุ่ม ผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก
	อินเทอร์เน็ต	กลุ่มสังคมเมือง / วัยรุ่น / คนไทยในต่างประเทศ	- ให้อายุละเอียดได้มาก - ไม่มีข้อจำกัดได้พื้นที่	- เข้าไม่ถึงกลุ่มเป้าหมาย บางกลุ่ม เช่น กลุ่มแรงงาน

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สาร	สื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	ผล	หมายเหตุ/ข้อจำกัด
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนไทยในต่างประเทศ พร้อมทั้งนำข้อติ-ชม มาปรับปรุงงานบริการ</li> </ul>	
ข้อมูลการเตรียมตัวก่อนเดินทางไปต่างประเทศ	คู่มือและแผ่นพับ	ผู้มาใช้บริการกองหนังสือเดินทาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้รายละเอียดได้มาก</li> <li>- ไม่มีข้อจำกัดได้พื้นที่</li> <li>- มีอายุการใช้งานนาน</li> </ul>	การเผยแพร่อาจจะไม่กว้างขวาง ครอบคลุมเท่ากับสื่ออื่น ๆ อีกทั้งจะเข้าไม่ถึงกลุ่มผู้ที่อ่านหนังสือไม่ออก

## ตารางที่ 5.2

แสดงการใช้สื่อสารมวลชนของกองหนังสือเดินทางในการเผยแพร่ข่าวสาร

สาร	สื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	ผล	หมายเหตุ/ข้อจำกัด
การเปลี่ยนรูปแบบหนังสือเดินทางจากเดิมมาเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์	วิทยุ	ต่างจังหวัดและสังคมชนบท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ครอบคลุม และทั่วถึง</li> <li>- มีการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยในการเผยแพร่</li> </ul>	มีเวลาจำกัด ทำให้ได้รายละเอียดน้อย
	หนังสือพิมพ์	กลุ่มสังคมเมือง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลมีรายละเอียดมาก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางสำนักพิมพ์จะเป็นผู้เลือกข่าวในการตีพิมพ์เอง</li> <li>- เข้าไม่ถึงกลุ่มประชาชนที่ไม่รู้หนังสือ</li> </ul>
	อินเทอร์เน็ต	กลุ่มสังคมเมือง / วัยรุ่น / คนไทยในต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้รายละเอียดได้มาก</li> <li>- ไม่มีข้อจำกัดได้พื้นที่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าไม่ถึงกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เช่น กลุ่มแรงงาน</li> </ul>

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สาร	สื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	ผล	หมายเหตุ/ข้อจำกัด
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนไทยในต่างประเทศ พร้อมทั้งนำข้อติ-ชม มาปรับปรุงงานบริการ</li> </ul>	
หน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	สารคดี “การทูตเพื่อประชาชน” วิทยุกระจายเสียงและวิทยุชุมชน	จังหวัดและท้องถิ่นที่ออกไปให้บริการ	- ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด	การนำเสนอรายละเอียดของเนื้อหาข้อมูล จะใช้ภาษาที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย รวมถึงเมื่อพูดออกอากาศไปแล้ว หากฟังไม่ทันหรือกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้ได้รับสารไม่ได้ฟัง ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบผลเท่าที่ควร

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สาร	สื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	ผล	หมายเหตุ/ข้อจำกัด
	หนังสือพิมพ์	กลุ่มสังคมเมือง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีพื้นที่สำหรับฝากข่าวของหน่วยงานราชการ</li> <li>- ใช้เป็นช่องทางในการนำข้อคิดเห็น คำติ-ชม มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานบริการต่อไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางสำนักพิมพ์จะเป็นผู้เลือกข่าวในการตีพิมพ์เอง</li> <li>- เข้าไม่ถึงกลุ่มประชาชนที่ไม่รู้หนังสือ</li> </ul>
	อินเทอร์เน็ต บุคคล	กลุ่มสังคมเมือง / วัยรุ่น / คนไทยในต่างประเทศ จังหวัดและสังคมชนบทที่ออกไปให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้อยู่ละเอียดได้มาก</li> <li>- ไม่มีข้อจำกัดได้พื้นที่</li> <li>- เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด</li> </ul>	<p>เข้าไม่ถึงกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เช่น กลุ่มแรงงาน หากบุคคลนั้นไม่เข้าใจข้อมูล กลุ่มเป้าหมายอาจจะได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน</p>

## ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สาร	สื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	ผล	หมายเหตุ/ข้อจำกัด
สำนักงานหนังสือเดินทาง	วิทยุ	- ประชาชนในจังหวัดที่มีการเปิดสำนักงานหนังสือเดินทางและจังหวัดใกล้เคียง	- ครอบคลุม และทั่วถึง - มีการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยในการเผยแพร่	- มีเวลาจำกัด ทำให้ได้รายละเอียดน้อย
ข่าวสารอื่น ๆ เช่น รางวัลต่าง ๆ	สถานีวิทยุสุราษฎร์ธานี สารคดี “การทูตเพื่อประชาชน”	ประชาชนทั่วไป	ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเวลาเพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพราะเป็นสื่อที่ดำเนินการโดยกระทรวงการต่างประเทศ	ผู้ฟังมักจะเป็นกลุ่มเดิม ๆ ที่ฟังรายการเป็นประจำ ทำให้การเข้าถึงของข้อมูลข่าวสารจะอยู่ในวงจำกัด

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

สาร	สื่อ	กลุ่มเป้าหมาย	ผล	หมายเหตุ/ข้อจำกัด
ข่าวสารอื่น ๆ เช่น รางวัลต่าง ๆ	วารสาร  บุคคล	ประชาชนทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้อายละเอียดได้มาก</li> <li>- ไม่มีข้อจำกัดได้พื้นที่</li> <li>- ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อเวลาเพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพราะเป็นสื่อที่ดำเนินการโดยกระทรวงการต่างประเทศ</li> </ul>	เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในวงจำกัด
ข่าวด่วนเฉพาะกิจ	โทรทัศน์	ประชาชนผู้ให้บริการ กองหนังสือเดินทาง	รวดเร็ว และครอบคลุม	ขึ้นอยู่กับสถานีเป็นผู้พิจารณาในการเผยแพร่และหากเผยแพร่ในช่วงเวลาที่ไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายก็จะทำให้ใช้ข้อมูลไม่เกิดประโยชน์

สื่อวิทยุกระจายเสียง จะมีจุดเด่นที่เหนือสื่ออื่น ๆ คือ สามารถครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างไกล ทั้งในเมืองและชนบท เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลข่าวสารได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และตรงเป้าหมาย โดยเฉพาะวิทยุชุมชน ถือว่ามีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เพราะกองหนังสือเดินทางได้มุ่งเน้นที่จะเข้าถึงชุมชนที่ได้ออกไปให้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ แต่ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับสื่อวิทยุกระจายเสียง นั่นคือ ไม่สามารถฟังซ้ำได้อีก

สื่อโทรทัศน์ ก็เป็นอีกสื่อหนึ่งที่กองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้ ในลักษณะของตัวอักษรวิ่งผ่านหน้าจอโทรทัศน์ ข้อดีคือเป็นการเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างต่อเนื่อง และบ่อยครั้ง เนื่องจากตัววิ่งสามารถออกซ้ำได้อยู่ตลอดเวลาควบคู่ไปกับรายการของทางสถานี โดยกองหนังสือเดินทางได้ขอความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลตัววิ่งในทุกสถานี เพราะแต่ละสถานีจะมีกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น การกระจายข่าวสารในทุก ๆ สถานี ก็จะช่วยกระจายข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายของแต่ละสถานี ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายของกองหนังสือเดินทางรวมอยู่ด้วย

การร่วมรายการ หรือให้ความร่วมมือในการถ่ายทำเกี่ยวกับหนังสือเดินทางก็ถือว่าเป็นการใช้สื่อมวลชนช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน และสำหรับรายการสดที่ผู้บริหารได้ไปออกอากาศ ก็สามารถนำข้อมูลของประชาชนที่แสดงความคิดเห็นผ่านมาทางรายการไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานต่อไปได้อีกด้วย

สื่อสิ่งพิมพ์ จะมีทั้งสื่อที่กองหนังสือเดินทางได้ผลิตและเผยแพร่เอง นั่นคือ คู่มือและแผ่นพับ ซึ่งสามารถใส่รายละเอียดได้มากตามที่ต้องการ ประชาชนสามารถเข้าใจในงานของกองหนังสือเดินทางได้อย่างชัดเจน สำหรับข้อจำกัดของคู่มือและแผ่นพับคือ แจกจ่ายได้ไม่ทั่วถึง และในกลุ่มคนที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้ก็จะเป็นปัญหาในการใช้คู่มือหรือแผ่นพับดังกล่าว นอกจากนี้แล้ว หนังสือพิมพ์ก็เป็นส่วนหนึ่งของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ช่วยในงานเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนได้อย่างมาก ทั้งยังสามารถทำให้เห็นภาพได้ รวมถึงช่องทางการตี-ชม แสดงความคิดเห็น ร้องเรียนผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ ก็สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของกองหนังสือเดินทางได้ต่อไป

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่กองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้คือ เว็บไซต์และมัลติมีเดีย จุดเด่นของเว็บไซต์คือ คนไทยที่อยู่ต่างประเทศสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับกองหนังสือเดินทางได้โดยตรง นอกจากนี้จะได้รับความรู้แล้ว สามารถสอบถามปัญหาผ่านทางอีเมลล์ของกองหนังสือเดินทาง การที่กองหนังสือเดินทางให้ความสำคัญกับการตอบคำถามทางอีเมลล์ก็เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจว่า กองหนังสือเดินทางมุ่งบริการประชาชนทุกคน ในส่วนของมัลติมีเดียก็จะ

คล้ายกับการถ่ายทำรายการที่จะให้เห็นขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ที่มีความทันสมัยต่างไปจากเดิม และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เปิดได้ตลอดเวลา

ข้อสรุปที่ 2 ในการโน้มน้าวใจนั้น กองหนังสือเดินทางจะใช้ในลักษณะเชิญชวนให้ออกไปใช้บริการการทำหนังสือเดินทาง และการโน้มน้าวใจจะใช้มากในงานของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ โดยกลยุทธ์ที่ใช้คือ ยกประโยชน์ขึ้นมาให้ประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ เห็นว่า ควรออกไปใช้บริการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ ดีกว่าต้องเดินทางไปสำนักงานในแต่ละจังหวัด หรือที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น การโน้มน้าวใจส่วนใหญ่จะแฝงไปพร้อม ๆ กับการให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น หากเป็นข้อมูลข่าวสารด้านบริการ ก็จะต้องมีข้อมูลที่เชิญชวนต่อท้าย

ผู้นำความคิดเห็น หรือผู้นำชุมชน มีบทบาทมากที่สุดในการโน้มน้าวใจประชาชนตามชุมชนต่าง ๆ กองหนังสือเดินทางต้องอาศัยการสื่อสารผ่านบุคคลเหล่านี้เพื่อให้ได้ผลจากการสื่อสารตามที่ต้องการ โดยเฉพาะในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ผู้นำความคิดเห็นมีส่วนสำคัญอย่างมาก อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ และภาษาเป็นหลัก ทำให้การประชาสัมพันธ์ของกองหนังสือเดินทางทำได้ยาก แต่การสื่อสารผ่านผู้นำความคิดเห็นจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้มาก เพราะกลุ่มประชาชนจะเชื่อผู้นำความคิดเห็นมากกว่าเชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้อสรุปที่ 3 ในการเปิดรับสื่อของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการของกองหนังสือเดินทางจะเปิดรับก็ต่อเมื่อตนจะได้รับสิ่งที่สามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และได้รับประโยชน์จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้น ดังเช่น กองหนังสือเดินทางเสนอทุกสื่อ แม้บางครั้งจะผ่านตาแต่ไม่ได้สนใจจนกว่าตนจะใช้ข้อมูลนั้น ถึงจะเห็นประโยชน์ เพราะข้อมูลต่าง ๆ อาจจะไม่มีความจำเป็นต่อคนบางกลุ่มที่จะต้องทราบความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา แต่การประชาสัมพันธ์ใช้สื่ออย่างครบถ้วนทุก ๆ ด้าน ทำให้ง่ายต่อการค้นหา ก็สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นได้เช่นกัน

ดังนั้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อการพัฒนาให้เหมาะสมนั้น จะทำให้จัดสื่อได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดระบบให้มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสื่อสารสองทาง อันจะนำไปสู่การร่วมคิด ร่วมทำ และพัฒนามากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา

สื่อมวลชนจึงเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่จะนำข่าวสารของหน่วยงานไปสู่มวลชนหรือกลุ่มรับสารจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งนี้ ได้ครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานรวมอยู่ด้วย หากข่าวสารที่หน่วยงานส่งถึงกลุ่มเป้าหมายสอดคล้องกับข่าวสารที่เสนอโดยสื่อมวลชนแล้ว ความน่าเชื่อถือของข่าวสารนั้นย่อมมีสูงอย่างแน่นอน นอกจากนี้แล้ว หากข่าวสารที่หน่วยงานต้องการเผยแพร่มีความสำคัญ มีคุณค่าแก่ประชาชนมากแล้ว อาจได้รับการสนับสนุนเผยแพร่ข่าวสารนั้นโดยไม่ต้องเสียงบประมาณใด ๆ ใดๆ ก็ตามสื่อมวลชนนั้นมีอิสระ

มีดุลยพินิจ และมีการตัดสินใจในเป็นของตนเอง การที่ข่าวสารของหน่วยงานจะได้รับการเผยแพร่หรือไม่ขึ้นอยู่กับอำนาจของหน่วยงาน (ยกเว้น จ่ายเงินค่าซื้อเนื้อที่หรือเวลาของสื่อมวลชน) จึงไม่มีหลักประกันว่า ข่าวสารของหน่วยงานทุกข่าวจะได้รับการคัดเลือกออกเผยแพร่จากสื่อมวลชน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขออภิปรายผลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

การนำสื่อสารมวลชนมาใช้ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองหนังสือเดินทางเป็นการขยายโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้ตรงจุดมากขึ้น ทั้งสังคมเมืองและสังคมชนบทต่างก็ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

จากสภาพปัญหาที่ได้กล่าวไว้ว่า แต่เดิมนั้นประชาชนจะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานราชการได้ยาก และหลังจากที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการ หลายหน่วยงานก็ได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนการบริการที่หันมามุ่งเน้นในเรื่องของการบริการแก่ประชาชนเป็นหลัก สำหรับกองหนังสือเดินทางนั้นก็ได้มีการปรับปรุงวิธีการให้บริการ รวมไปถึงวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น ด้วยการนำสื่อสารมวลชนเข้ามาใช้ในงานประชาสัมพันธ์มากขึ้น

และจากผลการวิจัยได้พบว่า กองหนังสือเดินทางเลือกใช้สื่อมวลชนในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และจากการใช้สื่อที่หลากหลายนั้นส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นชนบทก็สามารถได้รับข่าวสารของทางกองหนังสือเดินทางได้มากขึ้นผ่านวิทยุชุมชน การเลือกใช้สื่อที่มีความหลากหลายไม่เพียงแต่ส่งผลให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายแล้ว ยังถือว่าเป็นการลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลและประชาชน ทั้งยังทำให้เกิดทัศนคติที่ดีได้เช่นกัน และช่วยลดปัญหาที่จะเกิดในการยื่นขอหนังสือเดินทางได้ ทำให้เห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นกว่าแต่ก่อนสามารถแก้ไขปัญหาเดิม ๆ ที่บอกไว้ว่าประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐได้เท่าที่ควร

จากการศึกษาพบว่า ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และโน้มน้าวใจ รวมทั้งการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นนั้น ต้องอาศัยสื่อบุคคลที่เรียกว่า ผู้นำความคิด เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างกองหนังสือเดินทางกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สำหรับการสื่อสารที่ใช้ผู้นำความคิดนั้นจะสอดคล้องกับทฤษฎีไหลสองทอดของข่าวสารที่มีหัวใจสำคัญของทฤษฎีของการสื่อสารโดยการ

ถ่ายทอดผ่านผู้นำความคิดไปถึงประชาชน ซึ่งการใช้สื่อบุคคลในการทำการสื่อสารของกองหนังสือเดินทางเนื่องจากว่า ในบางพื้นที่ของสังคมชนบทสื่อบุคคลจะได้รับการยอมรับและได้รับความน่าเชื่อถือมากกว่าสื่อสารมวลชน ไม่ว่าจะเป็น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน เป็นต้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้โดยเฉพาะผู้นำความคิดเห็นจะสามารถทำหน้าที่ในการชักจูงใจให้ประชาชนเห็นคล้อยตามได้ง่ายขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นว่าสื่อบุคคลเป็นสื่อที่เชื่อว่ามีมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของชาวชนบท ดังนั้น การที่กองหนังสือเดินทางได้เลือกใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสารในเรื่องของการออกหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ โนมิน่าวใจของกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในสังคมชนบท จึงถือได้ว่าเป็นการใช้สื่อที่เหมาะสมกับผู้รับสารที่อยู่ตามต่างจังหวัดและในสังคมชนบท รวมไปถึงกลุ่มที่อยู่ในท้องถิ่นที่สื่อสารมวลชนมักจะไม่มืบทบาทสำคัญเท่ากับสื่อบุคคล เช่น ท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ อีกทั้งการอาศัยวิธีการบอกต่อแบบปากต่อปากถึงการบริการที่ดีของกองหนังสือเดินทางก็เป็นความคาดหวังที่กองหนังสือเดินทางต้องการให้เกิดขึ้นด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้แล้ว ผลการศึกษาพบว่าสื่อแต่ละประเภทจะมีข้อดีและข้อจำกัดในการเผยแพร่ข่าวสาร ดังนั้นจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม โดยเน้นที่กลุ่มผู้รับสารเป็นหลัก และกองหนังสือเดินทางต้องการที่จะแพร่กระจายข่าวสารให้ได้มากที่สุดจึงต้องเลือกใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วยในการกระจายข่าวสาร ซึ่งผลการศึกษาสนับสนุนกับแนวคิดการแพร่กระจายข่าวสารและเหตุการณ์สำคัญที่ว่า สื่อสามารถกระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และคนส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อแทบทั้งสิ้น และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่กล่าวไว้ว่า เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นและต้องการเผยแพร่จะต้องใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วย เพราะสื่อสารมวลชนมีความสามารถในการแพร่กระจายข่าวสารและข้อมูลได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุม และความสามารถของแต่ละสื่อยังสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดด้วยเช่นกัน

การรับข้อมูลจากสื่อของประชาชนจะเปิดรับก็ต่อเมื่อมีความเกี่ยวข้องกับตน และมีประโยชน์กับตน จึงสอดคล้องกับทฤษฎีเผยแพร่วัตกรรมที่บอกว่ากลุ่มคนจะรับนวัตกรรมนั้น ๆ ก็ต่อเมื่อเห็นว่ามีประโยชน์หรือมีคุณค่ากับตน หรือนวัตกรรม/ข่าวใหม่ ๆ นั้นเกี่ยวข้องกับอย่างลึกซึ้งหรือมีผลกระทบต่อความรู้สึกของคนจำนวนมากหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง มักจะแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว และเหตุการณ์เรื่องใดจะมีมูลค่าข่าวหรือไม่ มักขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์และตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสารแต่ละคนเป็นสำคัญ กล่าวคือ การแพร่กระจายข่าวสารจะได้รับความน่าสนใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และการตระหนักรู้ของผู้รับสาร โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ เป็นสารประเภทใดและมีผลต่อผู้รับสารอย่างไร

สอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่บอกว่า เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น และต้องการเผยแพร่จะต้องใช้สื่อสารมวลชนเป็นตัวช่วย เพราะสื่อสารมวลชนมีความสามารถในการแพร่กระจายข่าวสารและข้อมูลได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุม และความสามารถของแต่ละสื่อยังสามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลในแต่ละครั้ง ควรจะคำนึงถึงการวางแผนสำรวจ ศึกษากลุ่มเป้าหมายก่อน เพื่อที่จะได้เลือกใช้สื่อให้ชัดเจน และแบ่งเป็นสัดส่วน เพื่อที่จะได้ตรงตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ
2. ขยายช่องทางในการใช้สื่อให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น สื่อนิเทศสาร ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้เป็นจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศ เช่น นิเทศสารคู่สร้างคู่สม เนื่องจากเป็นนิเทศสารที่ได้รับความนิยมทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งเนื้อหาส่วนหนึ่งในเล่มจะเกี่ยวกับการเดินทางไปต่างประเทศ การใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศ หากมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง และการเตรียมตัวก่อนเดินทางไปต่างประเทศ ก็จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่
3. ขยายความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำหนังสือเดินทาง หรือประสานขอความร่วมมือกับกรมทหารสื่อสารในการเผยแพร่ข่าวสารของกองหนังสือเดินทาง เช่น กำหนดการของหน่วยหนังสือเดินทางเคลื่อนที่ โดยเผยแพร่ผ่านสถานีวิทยุทั่วประเทศที่อยู่ในความดูแลของกรมทหารสื่อสาร
4. จัดตั้งงบประมาณสำหรับประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอ เนื่องจากว่าสื่อสารมวลชนบางประเภท เช่น โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ จะต้องมีการซื้อช่วงเวลาและพื้นที่เพื่อทำการเผยแพร่ข่าวสาร การฝากข่าวฟรีอย่างเดียวย่อมจะไม่ได้การออกอากาศในช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งเท่ากับว่าข้อมูลนั้นไม่สามารถใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการทำการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะวิจัยเปรียบเทียบการใช้สื่อสารมวลชนในงานบริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีความคล้ายคลึงกัน ว่ามีการกลยุทธ์ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างใด เช่น สำนักงานเขต กรมการปกครอง ที่ปัจจุบันได้รับการยอมรับว่ามีการบริการที่รวดเร็วขึ้น และประชาชนที่ไปใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อ หรือกรมการขนส่งทางบก ที่ได้รับรางวัลหน่วยงานราชการที่มีการพัฒนาการบริการจนเป็นที่ประทับใจของประชาชน

2. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงพัฒนางานบริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีการบริการที่เทียบเท่ากับภาคเอกชนให้ดียิ่งขึ้น

3. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในประเด็นการใช้สื่อสารมวลชนภายในองค์กร ว่ามีการใช้ในลักษณะอย่างไร ประสพผลสำเร็จหรือไม่ มีส่วนช่วยในการพัฒนางานมากน้อยเพียงใด เพื่อใช้ควบคู่กันกับการสื่อสารภายนอกองค์กร

4. สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาต่อไปในอนาคต ผู้ศึกษาขอแนะนำให้ศึกษาและเน้นถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของกองหนังสือเดินทาง เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นที่ผู้ส่งสารเป็นหลัก การศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนก็เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความคิดต่องานบริการที่ทำอยู่ หรือศึกษาแบบเจาะลึกด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการเพื่อให้ได้ทราบถึงมุมมองของผู้ใช้บริการได้ชัดเจนขึ้น และเป็นการเสริมการศึกษาฉบับนี้