

๒๕๙-๒๙๓๗๙

๖๕๕๑๐

๙.๓

การศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

ปริณิพนธ์

ของ

วิจิต หนูกลับ

๑๔ ส.ค. ๒๕๓๗.

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

มิถุนายน ๒๕๓๖

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

187675

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ทวีบูรณ์ หอมเย็น)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร ไศตรบรรเทา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ทวีบูรณ์ หอมเย็น)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร ไศตรบรรเทา)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย รอดโพธิ์ทอง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่...เดือน...ปี พ.ศ. 2536

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ทวีบุรณ หอมเย็น ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร โคตรบรรเทา กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และสำนึกในความกรุณาของท่านอาจารย์ทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ ขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย รอดโพธิ์ทอง กรรมการสอบ ปากเปล่า ปริญญานิพนธ์เป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่มีค่าส่งผลให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณ นายอิศรา จรรย์านนท์ ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ ดร.บุญลือ ทองอยู่ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ นายบุญเรือง ตันยา ผู้อำนวยการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ นายอัมพร โกศา ศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต และนายวีระยุทธ พิณฑุสิต หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ตรวจและให้ข้อเสนอแนะในการสร้าง เครื่องมือจัดเก็บข้อมูล

ขอบพระคุณศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ปทุมธานี สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรปราการ และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี สุดท้ายขอขอบคุณ คุณอรทัย หนูกลับ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ที่ได้ให้กำลังใจช่วยเหลือในการจัดทำปริญญานิพนธ์ ตั้งแต่ เริ่มต้นจนกระทั่งเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ศึกษาจนสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์อันพึงจะได้รับจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศแด่คุณแม่และ ครอบครัว คุณพ่อ บุรพาจารย์ และมีพระคุณทุกท่าน

วิจิต หนูกลับ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์	7
ประเภทของการประชาสัมพันธ์	11
องค์ประกอบของการจัดประชาสัมพันธ์	12
หลักการประชาสัมพันธ์	14
ปัญหาการประชาสัมพันธ์	15
การบริหารงานประชาสัมพันธ์	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
สมมติฐานการวิจัย	40
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43

การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	 47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์	49
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์	72
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติม	83
 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 94
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	94
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	94
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	95
การเก็บรวบรวมข้อมูล	95
การวิเคราะห์ข้อมูล	95
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	96
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	110

บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	121
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือ	131
ภาคผนวก ค ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจคุณภาพของเครื่องมือ	135
ประวัติย่อผู้วิจัย	137

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	42
2 จำนวนร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้กลับคืนมา	48
3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะผู้บริหารต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน	50
4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะผู้บริหารต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหา ทรัพยากร	52
5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะผู้บริหารต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ ปฏิบัติงาน	54
6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะผู้บริหารต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงาน	56
7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะผู้บริหารต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผล	58
8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะผู้บริหารต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ทั้ง 5 ด้าน	60

9	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน	61
10	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหาทรัพยากร	63
11	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	65
12	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงาน	67
13	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผลงาน	69
14	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ทั้ง 5 ด้าน	71
15	เปรียบเทียบทักษะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน	73
16	เปรียบเทียบทักษะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหา ทรัพยากร	75

17	เปรียบเทียบทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจ ให้ปฏิบัติงาน	77
18	เปรียบเทียบทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการ ประสานงาน	78
19	เปรียบเทียบทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการ ประเมินผลงาน	80
20	เปรียบเทียบทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ทั้ง 5 ด้าน	82
21	ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน	83
22	ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดหาทรัพยากร	84
23	ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	85
24	ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน	86
25	ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงาน	87
26	ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหาร งานประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน	88

27	ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหาร งานประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดหาทรัพยากร	89
28	ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหาร งานประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	91
29	ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหาร งานประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน	92
30	ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหาร งานประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงาน	93

บทนำ

การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะช่วยให้ประชาชนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อองค์การ ก่อให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธาและให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อองค์การ (บรรจง ชูสกุลชาติ, 2533 : 160) องค์การจะมุ่งแต่ประกอบธุรกิจการงานให้มีประสิทธิภาพคำขายให้มีกำไรมากมายโดยไม่สนใจสังคมและประชาชนไม่ได้ จำเป็นต้องคำนึงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ บริการ สัมพันธภาพ ชื่อเสียง เกียรติคุณและความนิยมเลื่อมใสศรัทธา เพื่อเรียกร้องสนับสนุนการดำเนินการจากประชาชนและฝ่ายต่าง ๆ มิฉะนั้นอาจเกิดอุปสรรคและปัญหาของความไม่รู้ไม่เข้าใจ และการเข้าใจผิด อันมีผลไปถึงการขัดแย้งเกิดการต่อต้านการดำเนินงานตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องรุนแรง ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงักหรือล้มเหลวได้ ฉะนั้นผู้บริหารที่ขาดความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์และใช้งานประชาสัมพันธ์ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของตนอย่างกว้างขวาง (วิจิตร อวาทะกุล, 2534 : 1)

นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ที่มีระบบและกระบวนการที่ดีจะทำให้เกิดความสามัคคีภายในและสร้างความเข้าใจแก่บุคคลภายนอก กล่าวคือ การประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการที่สามารถสร้างทัศนคติและภาพพจน์อันดีให้มีค่านโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน สามารถสร้างศรัทธาและก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และสามารถเปลี่ยนภาพพจน์องค์การและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายให้มาสนับสนุนงานบริหาร ตลอดจนเป็นสื่อกลางถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดและข่าวสารข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันเป็นผลให้การบริหารงานได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายและประสบความสำเร็จในที่สุด (สุพิน ปัญญาภัก, 2529 : 741)

รัฐบาลเห็นความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์ และได้กำหนดแนวนโยบายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535 - 2539 ว่า

...จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ของรัฐ โดยเน้นการใช้สื่อมวลชนทางด้านวิทยุและโทรทัศน์ที่สามารถตอบสนองต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายและโครงการพัฒนาประเทศแก่ประชาชน และปรับปรุงการผลิตรายการให้มีสาระที่เป็นประโยชน์มากขึ้น ทางด้านการศึกษาและการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. 2535 : 97)

ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงานราชการที่จะจัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้สนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535 - 2539 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมในลุ่มภูมิภาค เป็นหน่วยงานที่บริการประชาชนจำนวนมาก ซึ่งการปฏิบัติงานอาจมีทั้งการสร้าง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน การสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจนี้ จึงเป็นการระหน้าที่อันสำคัญที่จะต้องปฏิบัติ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ตระหนักในเรื่องนี้ จึงกำหนดให้ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด มีหน้าที่และรับผิดชอบปฏิบัติเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ในแผนอัตรากาลัง 3 ปี รอบที่ 2 ปี 2533 - 2535 (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2532 : 59 - 60)

อย่างไรก็ดี การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการในปัจจุบัน มีสภาพเป็นการตั้งรับ ต้องคอยติดตามแก้ไขปัญหาในความไม่เข้าใจของประชาชนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อชี้แจงข้อกล่าวหาที่ปรากฏเผยแพร่อยู่ตามสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ กระทรวงศึกษาธิการจึงไม่สามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2535 : 3) สื่อมวลชนได้วิจารณ์งานประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการว่า การประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการทั้งในระดับกรม หรือระดับตัวแทนกรมในระดับจังหวัด ปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมายทั้งที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีพื้นความรู้เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น (ไทยรัฐ. 2535 : 8)

จากสภาพปัญหาและกรอบแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ในเรื่องการวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงานและการประเมินผลงาน เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนางานประชาสัมพันธ์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ในหัวด้าน คือ การวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในหัวด้าน คือ การวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ในหัวด้าน คือ การวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ในภูมิภาคอื่นของกระทรวงศึกษาธิการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ในห้าด้าน คือ การวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างมีดังต่อไปนี้

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้บริหารจำนวน 42 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จำนวน 98 คน รวมทั้งสิ้น 140 คน จากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ปีงบประมาณ 2536

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริหารจำนวน 31 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จำนวน 72 คน รวมทั้งสิ้น 103 คน จากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

3. ตัวแปรในการศึกษา มีดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

3.1.1 ผู้บริหาร

3.1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

3.2 ตัวแปรตาม คือ ทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่มีต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ในห้าด้าน ได้แก่

3.2.1 การวางแผน

3.2.2 การจัดหาทรัพยากร

3.2.3 การจูงใจให้ปฏิบัติงาน

3.2.4 การประสานงาน

3.2.5 การประเมินผลงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และกลุ่มประชาชนหรือองค์การภายนอกที่มีส่วนสัมพันธ์กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด หรือกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ให้ความเข้าใจที่ดีและร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2. การบริหารงานการประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์โดยใช้ปัจจัยการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่นี้งานประชาสัมพันธ์แบ่งได้เป็น 5 ด้าน คือ

2.1 การวางแผน หมายถึง การกำหนดจุดมุ่งหมายขอบข่ายของงานและแนวทางปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน

2.2 การจัดหาทรัพยากร หมายถึง การแสวงหาและกำหนดบุคคล วัสดุทุกชนิดที่จำเป็นเพื่อการบริหารงานตามแผนงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ การจัดหาคน วัสดุอุปกรณ์ เงิน และวิธีการจัดการ เพื่อให้การดำเนินการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.3 การจูงใจให้ปฏิบัติงาน หมายถึง การก่อให้เกิดสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจ การยกย่องชมเชยตลอดจนการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เกิดความรู้สึกสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 การประสานงาน หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานและตำแหน่งต่าง ๆ ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์กลมกลืนสอดคล้องกัน และดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

2.5 การประเมินผลงาน หมายถึง การตรวจสอบว่างานที่ทำได้แล้วนั้น ประสิทธิภาพสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาประมวลอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของงาน หรือแผนที่กำหนดไว้

3. ปัญหา หมายถึง อุปสรรคและข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ไม่บรรลุตามจุดหมายที่ตั้งไว้ในห้าด้าน คือ การวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน

4. ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งศึกษาธิการจังหวัดและผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี หัวหน้าฝ่ายแผนงานและติดตามประเมินผล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมพละนาถัยและกิจการพิเศษ และข้าราชการผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

6. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ หมายถึง ที่ทำการเกี่ยวกับการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ประเภทของการประชาสัมพันธ์ องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ หลักการประชาสัมพันธ์ การบริหารงานประชาสัมพันธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์

1. ความหมายของการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ หมายถึงการติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งเสริมความเข้าใจซึ่งกันและกัน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 496) และ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2531 : 4) ได้ขยายความหมายว่า หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผนและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยการกระทำสิ่งที่มีคุณค่าให้กับสังคมเพื่อให้ประชาชนเหล่านั้นเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรม และบริการ หรือสินค้าของหน่วยงานนี้ และเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนและร่วมมือที่ดีจากประชาชนเหล่านั้นในระยะยาว

สำหรับวิจิตร อวระกุล (2534 : 9 - 54) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คำว่าประชาสัมพันธ์มาจากภาษาอังกฤษว่า Public Relation ซึ่งมีความหมายชัดเจนในตัวแล้ว คือ Public แปลว่า ประชาชน ได้แก่ประชาชน สาธารณ กลุ่มชน และ Relations แปลว่า สัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ จึงหมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับประชาชน สาธารณชน กลุ่มชน และถ้าตีความทางด้านภาษาอาจมีความหมายไปได้สามทางด้วยกัน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันหรือบุคคลกับกลุ่มบุคคลหรือประชาชน ช่องทางหรือเครื่องมือที่ใช้เพื่อสื่อความสัมพันธ์ และปริมาณสภาพ คุณภาพ หรือฐานะของความสัมพันธ์ของสถาบันหรือบุคคลกับกลุ่มบุคคลหรือประชาชน

คัทลิป และเซนเตอร์ (Cutlip and Center. 1978 : 4) ได้ให้ความหมายว่าการประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มีการวางแผนในอันที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชน โดยให้การยอมรับการดำเนินงานของสถาบันและเป็นการสื่อสารสองทาง และ มาร์ตัน (Marton. 1979 : 3) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์นั้นเป็นการสื่อสารที่โน้มน้าวใจ โดยมีการวางแผนเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อกลุ่มประชาชนที่สำคัญ

นอกจากนี้ สถาบันการประชาสัมพันธ์สหราชอาณาจักร (The British Institute of Public Relations) ยังได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ว่าเป็นความพยายามที่สุ่มรอบคอบ มีการวางแผนและมีการติดตามผลเพื่อเสริมสร้างและรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างองค์การกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (Howard. 1985 : 2)

จากความหมายของการประชาสัมพันธ์ที่มีกับประชาสัมพันธ์และนักการศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้แล้ว สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจให้ความสนับสนุนการดำเนินงาน หรือองค์การดำเนินต่อไปตามวัตถุประสงค์

2. ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ เสนีย์ แดงวัง (2525 : 14 - 17)

ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

1. เป็นสื่อหาความเข้าใจและปรับความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผู้เกี่ยวข้อง
2. เสริมสร้างลักษณะความเป็นผู้นำขององค์การและบุคคล
3. สร้างและธำรงความสัมพันธ์และปลูกฝังความนิยมชมชอบ เพื่อเรียกร้องการสนับสนุนการดำเนินงานจากประชาชน
4. หัวใจของการประชาสัมพันธ์ต้องให้ศัตรูกลายเป็นมิตร ให้องค์การหน่วยงานได้รับความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานจากกลุ่มชน
5. ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ความสัมพันธ์อันดี ปลูกฝังความนิยมชมชอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

วิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 25 - 27) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริมบรรยากาศแห่งความเป็นประชาธิปไตย และการประชาสัมพันธ์มีส่วนช่วยกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในสถาบันและกลไกของรัฐ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและให้การสนับสนุนต่อการพัฒนาประเทศ

กล่าวโดยสรุปในสังคมประชาธิปไตยอนาคตประชาธิปไตยเป็นของประชาชนนั้น ในการดำเนินงานของรัฐบาลเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นหน่วยงานของรัฐก็เช่นกัน จึงมีความจำเป็นที่จะให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกิจการที่ได้ดำเนินการไป และหากสามารถทำความเข้าใจกับประชาชนได้ จะทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ มีนักวิชาการประชาสัมพันธ์หลายท่านได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันออกไป ดังเช่น ชุม ภูมิภาค (2526 : 21) สุพิน บัณฑิตมาก (2529 : 123 - 127) วิรัช ลภีรัตนกุล (2532 : 446) วิจิตร อาวะกุล (2534 : 47 - 50) และแบลค (Black. 1976 : 18 - 19) ซึ่งสรุปวัตถุประสงค์ของการจัดการประชาสัมพันธ์ได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างค่านิยม ความมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ์ ก็คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มชน วิธีหนึ่งจะทำให้บรรลุความมุ่งหมายนั้นได้ ก็คือการสร้างความนิยมชมชอบโดยการแสดงให้ประชาชนเห็นถึงคุณงามความดี การเผยแพร่ให้รู้ การชี้แจงให้เข้าใจ อันจะเป็นหนทางให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใส และเกิดความผูกพันทางใจ การสร้างค่านิยมนี้มีวิธีการปฏิบัติได้หลายทางที่สำคัญ ก็คือ การก่อให้เกิดและรักษาไว้ซึ่งค่านิยมและความสนใจตลอดไป กิจกรรมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างค่านิยมนี้จึงมุ่งมันไปในสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจ

2. เพื่อป้องกันข้อเสียมิให้เสื่อมเสีย ซึ่งก็คือการพัฒนาปรับปรุงตัวเองแก้ไขพฤติกรรมระเบียบและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ หรือไม่สะดวกใจเกี่ยวกับการบริการที่ให้แก่ประชาชน เพราะความไม่สะดวกเหล่านี้จะทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดและมองไปในแง่ร้ายแล้วนำไปวิพากษ์วิจารณ์ ทำให้เสียชื่อเสียง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ประชาชน เกิดความนิยมชมชอบนั่นเอง

3. เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและเรียกร้องความร่วมมือ เพราะว่า การประชาสัมพันธ์ไม่ใช่การโฆษณาสินค้าหรือการโฆษณาชวนเชื่อ แต่เป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องบนพื้นฐานของความจริงและขอธรรม ความร่วมมือสนับสนุนที่เกิดจากการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ก็จะเกิดขึ้นด้วยความเข้าใจที่ถูกต้องและมีเหตุผล ไม่ใช่เกิดขึ้นเพราะการจูงใจ ด้วยกลลวงที่มีขอบ

4. กระบวนการประชาสัมพันธ์ คัทลิป และเซนเตอร์ (Cutlip and Center. 1978 : 91 - 94) เป็นผู้มีอิทธิพลต่อความคิดของนักวิชาการและนักประชาสัมพันธ์ทั่วไป มากที่สุด ได้กำหนดขั้นตอนในกระบวนการประชาสัมพันธ์เป็น 4 ขั้นตอน คือ การวิจัย-การรับฟัง เป็นขั้นตอนแรกของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เป็นการหาข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่ สถาบันกำลังเผชิญอยู่ เป็นจุดเริ่มต้นของการประชาสัมพันธ์ การวางแผนการตัดสินใจ เป็นขั้นตอนของการตัดสินใจและวางแผนว่าจะใช้กิจกรรมและกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์ใดบ้างในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์หรือการแก้ไขปัญหาที่สถาบันกำลังเผชิญอยู่ การสื่อสารเป็นขั้นตอนของการปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ในขั้นตอนที่สอง โดยใช้เครื่องมือและกลยุทธ์ทางการสื่อสาร ในการเผยแพร่ข่าวสาร และการประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งที่จะติดตามว่างานประชาสัมพันธ์ที่ได้ทำให้ผลดีมีมากน้อยเพียงใด

มาร์ตัน (Marston. 1979 : 185 - 194) ได้แบ่งกระบวนการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ออกเป็น 4 ขั้นตอน เรียกชื่อย่อว่า R - A - C - E มาจากการวิจัย (Research) การกระทำ (Action) การสื่อสาร (Communication) การประเมินผล (Evaluation)

สำหรับไซมอน (Simon. 1984 : 109 - 110) ได้แบ่งการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ไว้ 5 ขั้นตอน คือ ประชามติ การวิจัย การวางแผน และการกำหนดโครงการ การสื่อสาร และการวัดโดยการประเมินผลและการรายงานผล

จากขั้นตอนกระบวนการประชาสัมพันธ์ข้างต้นจะเห็นว่าวิธีดำเนินการคล้าย ๆ กัน คือ

1. การวิจัย การรับฟังความคิดเห็นและการค้นหาข้อมูล
2. การวางแผนและการตัดสินใจ เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนดำเนินการตามขั้นตอน
3. การสื่อสารได้เผยแพร่ตามที่วางแผนไว้และพยายามใช้สื่อหลาย ๆ ทาง
4. การประเมินผล เพื่อทราบผลที่ทำได้

ประเภทของการประชาสัมพันธ์

วิรัช ลภีรัตนกุล (2532 : 447 - 448) ได้แบ่งการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ตามลักษณะกว้าง ๆ ไว้ 2 ประเภท คือ

1. การประชาสัมพันธ์ภายใน คือ การสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในสถาบันเอง อันได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ เสมียน พนักงาน ลูกจ้าง รวมตลอดจนถึง นักการภารโรง คนขับรถ ภายในองค์การ สถาบัน ให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียวสามัคคีกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งด้านการเสริมสร้างขวัญและความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดีต่อหน่วยงาน สำหรับสื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในนั้น อาจใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวาจาแบบซึ่งหน้า หรืออาจใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์การช่วยเช่น หนังสือเวียน จดหมายข่าวภายใน วารสารภายใน

2. การประชาสัมพันธ์ภายนอก คือการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ ประชาชนทั่วไปและประชาชนที่องค์การสถาบันเกี่ยวข้องกับ เช่น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำในท้องถิ่น ลูกค้า ผู้บริโภค รวมทั้งชุมชนและวงใกล้เคียงเพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบันและให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี และโดยที่การประชาสัมพันธ์ภายนอกจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนที่มีกลุ่มขนาดใหญ่หรือจำนวนมาก จึงอาจใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาช่วยเผยแพร่กระจายข่าวสารสารสนเทศด้วย อันได้แก่ สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนต์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบัน

องค์การและสถาบันต่าง ๆ นิยมใช้เครื่องมือสื่อสารมวลชนเหล่านี้ เข้าช่วยในการประชาสัมพันธ์ ภายนอกอย่างแพร่หลาย

องค์ประกอบของการจัดประชาสัมพันธ์

วิทยา อ่อนชัย (2531 : 15 - 17) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดงานประชาสัมพันธ์ว่า งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่จัดขึ้นสนับสนุนหรือเสริมงานอื่นเป็นสำคัญ เพื่อให้การจัดงานประชาสัมพันธ์ลุล่วงไปด้วยดี ผู้บริหารและผู้ดำเนินการงานประชาสัมพันธ์จะต้องวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ดังต่อไปนี้คือ

1. นโยบายของหน่วยงานหรือองค์การ งานประชาสัมพันธ์จะดำเนินไปด้วยดีจะต้องทราบนโยบายที่เด่นชัดของหน่วยงานหรือองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายแผนงานวิธีการจัดการประชาสัมพันธ์

2. การประพุดิตนของหน่วยงานหรือองค์การ การประพุดิตปฏิบัติหรือการดำเนินการทั้งหลายของหน่วยงาน องค์การ หากเป็นไปในรูปที่สังคมให้ความเห็นชอบหรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว การดำเนินการเพื่อการประชาสัมพันธ์ก็จะเป็นไปได้ง่าย ประหยัด บางครั้งการประพุดิตปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานหรือองค์การก็เป็นงานประชาสัมพันธ์ในตัวของมันเอง

3. บุคลากร หากไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในงานประชาสัมพันธ์แล้ว การดำเนินการทั้งหลายขององค์การ ย่อมเป็นการยากที่จะให้คนทั้งหลายยินยอมรับ หรือให้การสนับสนุนและคล้อยตาม

4. งบประมาณ ลักษณะการได้มาของงบประมาณเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์มี 3 รูปแบบ คือ 1) งบประมาณดำเนินการโดยตรง 2) งบประมาณที่ได้จากการบริจาค และ 3) งบประมาณที่ทำได้เอง

5. วัสดุอุปกรณ์ เป็นเครื่องมือที่จะทำให้การประชาสัมพันธ์บรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย

6. การจัดการ เพื่อทราบนโยบายที่แน่ชัด หน่วยงานประชาสัมพันธ์จะต้องมีการจัดการหรือบริหารงานภายใต้กรอบของความสามารถของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ทั้งหลาย เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

และวิรัช ลภีรัตนกุล (2532 : 439) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การประชาสัมพันธ์ ในแง่ของการติดต่อสื่อสาร ไว้ดังนี้

1. องค์การ สถาบัน เป็นฝ่ายเริ่มต้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปสู่กลุ่มประชาชนนั้น หลักการพื้นฐานของการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ คือ การที่องค์การ สถาบัน จะต้อง มีนโยบายที่ดีในการดำเนินงานและมีการประพฤติปฏิบัติที่ดี คำนึงถึงผลประโยชน์ประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีในสายตาของประชาชน และให้ประชาชนเกิดความเลื่อมใส ศรัทธา พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือสนับสนุนด้วยดี

2. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่องค์การ สถาบัน ทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปสู่ ประชาชน จะต้องเป็นข่าวสารที่มีคุณภาพ มิใช่มีปริมาณมากเพียงอย่างเดียว ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ที่ดีควรจะสอดคล้องกับระบบค่านิยมของกลุ่มประชาชน มีลักษณะน่าสนใจและ น่าเชื่อถือ ชัดชัด ชัดเจน ตรง รวมทั้งมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถตอบสนองความพอใจ และความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

3. เครื่องมือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จะมีส่วนช่วยเสริมให้การดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ขององค์การ สถาบัน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ทำให้องค์การ สถาบันดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างสะดวก ประหยัดรวดเร็วยิ่งขึ้น เครื่องมือในการสื่อสารประชาสัมพันธ์มีหลายประเภท นักประชาสัมพันธ์จะ ต้องรู้จักเลือกใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน จึงจะประสบความสำเร็จ

4. กลุ่มประชาชนเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ แบ่งออกได้เป็นกลุ่มต่าง ๆ มากมาย หลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันไป การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพนั้น องค์การ สถาบัน จะต้องประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับ ความรู้สึกนึกคิดและความที่ต้องการของกลุ่มประชาชนต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เหมาะสม

สรุปว่า ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารและผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์จะ ต้องพิจารณาบริบทเกี่ยวกับ องค์การ ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ เครื่องมือสื่อสาร บุคลากร การประชาสัมพันธ์ งบประมาณ การบริหารองค์การ และประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยพิจารณา ตัดสินใจอย่างดี จะเป็นผลให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หลักการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์มีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

สะอาค ศุภะพณ (2527 : 62) และวิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 145 - 148)

ได้เสนอหลักการประชาสัมพันธ์ไว้เป็นแนวทางเดียวกัน 3 ประการ คือ

1. การบอกกล่าวเผยแพร่ คือการบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงาน และผลงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนข่าวความเคลื่อนไหวขององค์การสถาบันให้ประชาชนและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบและรู้เห็นถึงสิ่งดังกล่าว

2. การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด การป้องกันความเข้าใจผิดทางด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ถือเป็นหลักการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกัน ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการป้องกันไว้ก่อนย่อมมีผลดีกว่าที่จะต้องมาทำการแก้ไขในภายหลังสำหรับการแก้ไขความเข้าใจผิด จะต้องรับดำเนินการแก้ไขโดยด่วนอย่างเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ เมื่อมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับองค์การสถาบันเกิดขึ้นในกลุ่มประชาชน

3. การสำรวจประชามติ องค์การสถาบันจะดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพต้องรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ต้องทราบว่าประชาชนต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งไหน เพื่อองค์การสถาบันจะสามารถตอบสนองให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของประชาชน

วิทย์ ศิวะศรียานนท์ (วิรัช ลภีรัตนกุล. 2529 : 149 - 149 ; อ้างอิงมาจาก วิทย์ ศิวะศรียานนท์. ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญที่พึงยึดถือและปฏิบัติในการประชาสัมพันธ์ 10 ประการ คือ

1. ต้องมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นใหญ่
2. ต้องรู้จักใจของคนกลุ่มต่าง ๆ ความรู้ในทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาจะช่วยให้มาก
3. ต้องรู้นโยบายของรัฐหรือองค์การซึ่งตนเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างซาบซึ้ง
4. ต้องรู้เทคนิคของเครื่องมือสื่อสัมพันธ์ต่าง ๆ คือ ปาฐกถา หนังสือพิมพ์ เอกสาร วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ ภาพยนต์ ฯลฯ
5. ต้องยึดหลักความจริงและความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนไว้วางใจ

6. ต้องปฏิบัติงานโดยติดต่อกันและโดยสม่ำเสมอ
7. ต้องเปิดเผยไม่มีเงื่อนงำ
8. งานประชาสัมพันธ์ รวมทั้งบุคคล อุปกรณ์ประชาสัมพันธ์จะต้องมีคุณภาพสูง
9. การประชาสัมพันธ์ต้องมุ่งให้เข้าถึงผู้มีอิทธิพลในสังคมเป็นประการแรก และโดยผ่านผู้มีอิทธิพลในสังคมไปถึงประชาชนทั่วไป ผู้มีอิทธิพลในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่มีความคิดหรือการกระทำที่เป็นที่เชื่อถือของคนหมู่มาก หรือเป็นผู้ที่สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของคนหมู่มากได้
10. การประชาสัมพันธ์ เฉพาะอย่างยิ่งกับต่างประเทศต้องใช้ควบคู่ไปกับการทูต เพราะการทูตอยู่ในวงของนักการทูตหรือรัฐบาล แต่การประชาสัมพันธ์ส่งผลถึงพลเมืองทุกกลุ่มของประเทศด้วย

จากหลักประชาสัมพันธ์ที่นักวิชาการกล่าวไว้ สรุปได้ว่า หลักการประชาสัมพันธ์จะต้องมีเป้าหมาย ฐานนโยบายของหน่วยงานที่ตนทำอยู่ วัสดุทางจิตใจของคนกลุ่มที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์สุจริต รู้จักใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ต้องกระทำต่อเนื่องโดยสม่ำเสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ปัญหาการประชาสัมพันธ์

ประจวบ อินอืด (2529 : 781 - 784) ได้สรุปปัญหาการประชาสัมพันธ์ไว้ 5 ด้าน คือ

1. ปัญหาด้านการค้นคว้าหาข้อมูล ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์มักจะคำนึงไปโดยขาดข้อมูลส่วนมากมักจะคิดว่าเมื่อจะดำเนินงานประชาสัมพันธ์จึงจะแสวงหาข้อมูลซึ่งเป็นความเข้าใจผิด เพราะการแสวงหาข้อมูลโดยปกติเป็นนิสัยเป็นกลไกที่สำคัญที่ทำให้การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารแบบสองทางที่สมบูรณ์ สุวคนธ์ ยี่สกุล (2531 : 72) กล่าวว่า การขาดแคลนข่าวสารข้อมูลนับว่าเป็นปัญหาสำคัญประการแรกที่จะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย

2. ปัญหาด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ จะพบว่าปัญหาระหว่างแผนงานประชาสัมพันธ์กับการปฏิบัติการ ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งมีสาเหตุสำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความคลาดเคลื่อนในการวางแผนเพราะขาดข้อมูลสนับสนุนและฝ่ายบริหารไม่สนใจลึกซึ้ง

2) สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปด้วยเหตุสุดวิสัย และ 3) ฝ่ายบริหารไม่ยอมรับแผนงานในทางปฏิบัติยังต้องให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ทำงานตามคำสั่งเป็นครั้งคราว ไม่ปฏิบัติตามแผนเวลาปฏิบัติจริง สุดท้ายจะคิดได้ทำให้งานประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง

3. ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านนี้มักจะเป็นปัญหาด้านงบประมาณและฝ่ายบริหาร มักจะทาคนเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องการสื่อสารเข้าไปทบทวนรายละเอียดต่าง ๆ เสียเอง ทำให้การสื่อสารผิดพลาด กลุ่มเป้าหมาย สิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณ

4. ปัญหาด้านการประเมินผล การประชาสัมพันธ์มักจะมีปัญหาว่าความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์นั้นวัดได้หรือไม่ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่าวัดผลไม่ได้โดยคำนึงถึงมาตรการหรือเกณฑ์วัดในด้านปริมาณหรือตัวเลข ในขณะที่ผู้บริหารหน่วยงานประชาสัมพันธ์ใช้มาตรวัด เช่น ทักษะ ทักษะ ทักษะ และปฏิกิริยาตอบสนอง เป็นต้น ปัญหาคือหาอย่างไรรจะให้มาตรหรือเกณฑ์วัดของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างเดียวกันจะใช้เครื่องมืออะไรวัดผลความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการประชาสัมพันธ์

5. ปัญหาในการร่วมมือประสานงาน การประชาสัมพันธ์ถ้าขาดการประสานงานและความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบันแล้ว การประชาสัมพันธ์ก็จะได้ไม่ผล

นอกจากนี้ วิรัช ลภรัตนกุล (2529 : 262 - 266) ยังกล่าวว่า การประชาสัมพันธ์มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ความไม่เข้าใจความหมายที่แท้จริงของคำว่าประชาสัมพันธ์
2. ขาดการเหลียวแลเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน
3. ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
4. ขาดลักษณะการบริหารที่ดี
5. ขาดการวางแผนและวิจัยประเมินผล
6. ขาดการประสานงานและประสานความร่วมมือภายในแต่ละองค์การสถาบัน

ต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลและการวางแผน ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับสื่อสาร ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงาน ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการที่ดี และปัญหาเกี่ยวกับการประเมินผล

การบริหารงานประชาสัมพันธ์

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ย่อมมีขั้นตอนคล้ายกับกระบวนการบริหารโดยทั่วไป สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Association of School Administrators. 1955 : 17) ได้แบ่งกระบวนการบริหารไว้ 5 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน กระบวนการบริหารตามแนวคิดของสมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา มีความเหมาะสมกับสภาพของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมาก จึงนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวางแผน สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Association of School Administrators. 1955 : 17) ได้ให้คำจำกัดความการวางแผนไว้ว่าการวางแผนจะต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องใหญ่ 4 เรื่องคือ

1. การจำกัดและขยายความ ความมุ่งหมายและขอบเขตการปฏิบัติงาน
2. การสำรวจหรือค้นคว้าวิจัย เพื่อทราบสภาพอันแท้จริงที่จะมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จ
3. การวิเคราะห์เพื่อหาความหมายของข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานและการทำนายผลอันอาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อให้เป้าหมายได้รับความสำเร็จ
4. การตัดสินใจสั่งการเพื่อวางแนวทางปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดความมุ่งหมายกำหนดข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแล้วในสามขั้นต้น

ประทุม รอดประเสริฐ (2533 : 89) ได้ให้ทัศนะว่าการวางแผนเป็นกระบวนการที่บุคคลหรือหน่วยงานได้กำหนดขึ้นไว้ล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตการวางแผนประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ หลายขั้นตอน ซึ่งบางขั้นตอนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการกระทำก่อนและด้วยความรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และ จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2534 : 5 - 7) ได้ให้ความหมายของการวางแผนว่า การกำหนดการตัดสินใจและการดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงาน

ตั้งไว้ ทั้งนี้เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สืบเนื่องกัน และเพื่อจะได้รับทราบความก้าวหน้าของงานที่ทำได้ การวางแผนมิใช่จะเป็นการกำหนดการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงการแสวงหาเหตุผลของอุปสรรคและปัญหา ตลอดจนเป็นการเตรียมการป้องกันและแก้ไข ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ได้นั้นถึงการเลือกใช้สื่อ ในการติดต่อสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลดีต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ของสถาบัน รวมทั้งการได้รับความร่วมมือสนับสนุน ตลอดจนการยอมรับจากประชาชนกลุ่มนั้นด้วย

วิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 245 - 246) ได้เสนอหลักในการวางแผนประชาสัมพันธ์ไว้ 6 ประการ ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลุ่มประชาชนเป้าหมาย การกำหนดหัวข้อเรื่อง การกำหนดช่วงระยะเวลา การกำหนดสื่อและเทคนิคต่าง ๆ การกำหนดงบประมาณ

นอกจากนี้ อรุณ งามดี และนภาพร อัจฉริยะกุล (2530 : 353 - 354) ได้กล่าวถึงลักษณะของแผนประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. มีการกำหนดให้ผู้บริหารงานอยู่ในฐานะที่ได้รับข่าวสารข้อมูล ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และอย่างเพียงพอตลอดเวลา
2. เป็นแผนที่สมบูรณ์ก่อนการเริ่มดำเนินงาน โดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ ตลอดจนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน
3. เป็นแผนที่มีความยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
4. ผู้เกี่ยวข้องที่จะต้องดำเนินการตามแผนทุกฝ่ายรับรู้และเข้าใจประเด็นสำคัญของแผนได้อย่างถูกต้องและตรงกัน
5. มีการกำหนดมาตรการในการปรับเปลี่ยนแผนได้ในกรณีจำเป็นไว้ล่วงหน้าก่อนเริ่มดำเนินการ
6. มีการระบุแนวทางให้มีการร่วมมือประสานกันระหว่างหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

7. มีการกำหนดเครื่องชี้วัดให้เห็นในกรณีการปฏิบัติงานผิดพลาดเคลื่อนไปจากแผนเดิม

8. มีการกำหนดมาตรฐานหรือผลที่คาดว่าจะได้จากการดำเนินงานตามแผนไว้สำหรับติดตามประเมินผล

สรุปได้ว่า การวางแผนคือ การตั้งจุดมุ่งหมาย แนวทางและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายให้สอดคล้องกับกำลังคน และทรัพยากรอื่นที่มีอยู่ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การจัดหาทรัพยากร สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Association of School. 1955 : 18) ได้กล่าวว่า การจัดสรรทรัพยากรจะเป็นไปตามความต้องการ ความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติงานตามแผนและรวมถึงการดำเนินการทั้งหลาย ที่อยู่ภายใต้องค์การบริหารงานบุคคล การจัดสรรงบประมาณและการจัดการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายได้

กรีนวูด (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 7 ; อ้างอิงมาจาก กรีนวูด. ม.ป.ป.) ได้ให้ความเห็นว่าทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ อากาศ พื้นที่ เวลา กำลังใจในการทำงาน และความสะดวกต่าง ๆ แต่ในการบริหารธุรกิจนั้น บัณฑิตบริหารมีเพียง 6 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ วิธีการจัดการตลาดและเครื่องจักร อย่างไรก็ตาม จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นที่สุดของการบริหารการประชาสัมพันธ์ มี 4 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ

2.1 คน คนเป็นปัจจัยการบริหารที่สำคัญที่สุด (บรรจง ชูสกุลชาติ. 2534 : 75) ในการจัดคนเข้าทำงานประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติงานครอบคลุมในกิจกรรมสำคัญ 2 ประการ คือ การคัดเลือกบุคคลที่สำคัญสำหรับตำแหน่งที่กำหนดไว้ในโครงสร้างหน่วยงาน และการฝึกพนักงานที่มีอยู่ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (บุษบา สุธีธร. 2530 : 26) และในการจัดหาคนเข้าทำงานประชาสัมพันธ์ ควรเป็นงานที่ต่อเนื่อง เพราะคนทำงานย่อมมีการลาออก ย้าย ถูกปลด เกษียณ หรือตาย ดังความเห็นของ กิตติมา ปริตติลล (2529 : 215) ได้กล่าวว่า การจัดคนเข้าทำงานควรจะเป็นกระบวนการ คือ การวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคคลเข้าทำงาน การคัดเลือกบุคคล การโยกย้ายและการเลื่อนขั้น และการพัฒนาบุคลากร

วิจิตร อาวะกุล (2534 : 238 - 241) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ที่ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ และด้านบุคลิกภาพ ในด้านความรู้จะต้องเป็นผู้ที่ได้ศึกษามาทางสาขาสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์ หรือได้ศึกษาหรืออบรมเรียนรู้กลไกในเรื่องของการประชาสัมพันธ์มาอย่างดี มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสื่อมวลชนหรือเคยผ่านงานด้านหนังสือพิมพ์หรือทำงานด้านสื่อมวลชนมาก่อน มีทักษะในการติดต่อ คือมีความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร เช่น การเขียน การพูด การสนทนาติดต่อกับบุคคล การจูงใจเผยแพร่ด้วยเครื่องมือสื่อสาร รวมทั้งการเข้าสมาคม มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาคมติ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร การจัดระเบียบหน่วยงานและมนุษยสัมพันธ์ มีความคิดที่ไม่หยุดนิ่ง มีความคิดใหม่ ๆ มีจินตนาการ มีสามัญสำนึกด้วยเหตุด้วยผล มีทัศนคติที่ดี เชื่อมั่น และเข้าใจงานประชาสัมพันธ์ มีความรู้และสนใจงานด้านศิลปะ

ในด้านความสามารถจะต้องเป็นผู้มีความสามารถในการวางแผนงาน การดำเนินงานมองปัญหาได้อย่างทะลุปรุโปร่งและทั่วถึง มีความคิดสร้างสรรค์ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ และด้วยความฉับพลัน มีความสามารถในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การประชาสัมพันธ์ได้ดี มีความรวดเร็ว เชื่อมั่นในการทำงานแน่นอนและรวดเร็วในการตัดสินใจ มีความสามารถในการใช้ภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน การตรวจแก้บทความมีความแพรวพราวละเอียดอ่อน รสนิยมดีในการติดต่อ โดยใช้คำพูด หนังสือและการแสดงออก ความสามารถในการพูดในที่ประชุมและในที่สาธารณะ มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ของวงงานและสังคม เข้ากับคนอื่นได้ดี มีเขวี้ยงปัญญาก ไหวพริบ มีความรู้เกี่ยวกับศิลปะการสร้างคามเชื่อถือและจูงใจ มีความสามารถที่จะเข้าใจผู้อื่น และทำให้ผู้อื่นเข้าใจหน่วยงานและตนเอง มีความสามารถศึกษาค้นคว้าความก้าวหน้าในวิชาชีพและอื่น ๆ อยู่เสมอ มีความสามารถในการทำงานอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย พร้อมทั้งจะทำงานอันจำเจน่าเบื่อหน่ายอยู่ตลอดเวลา และอดทนต่อภาวะที่ไม่สะดวกสบายต่าง ๆ มีความสามารถในการรับผิดชอบ ไม่ทิ้งงานหรือหนีงานไว้วางใจในเรื่องการตรงต่อเวลาและการนัดหมาย และมีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ล่วงหน้า ให้คำแนะนำ เขียนรายงานให้ฝ่ายบริหารรับรู้และเข้าใจ

สำหรับในด้านบุคลิกภาพ ผู้ที่ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์จะต้องมีลักษณะที่พร้อมที่จะติดต่อกับประชาชน รักงานบริการและชอบบริการผู้อื่น โอบอ้อมอารี ไม่ถือตัวหรือวางตัวสูงเกินไป เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง เบิกบาน และมีอารมณ์ขัน มีความสุขภาพเรียบร้อย และมีมารยาท ซึ่งรวมไปถึงการแต่งกาย เรียบร้อย สะอาด มีรสนิยมดี กิริยาท่าทางและการใช้คำพูดด้วยเป็นผู้มีเกียรติมีความจริงใจ ยุติธรรมปราศจากอคติ สุขุมรอบคอบ เป็นผู้ที่มีสุขภาพแข็งแรง จิตใจเข้มแข็งอดทนต่อภาวะและวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อหน่วยงานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่

กล่าวโดยสรุปแล้ว การจัดคนเข้าทำงานประชาสัมพันธ์จะต้องคำนึงถึง ความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพและลักษณะส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานแต่ละด้านด้วย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในรายละเอียดต่างกัน แต่ถ้าได้คนที่มีความสามารถหลาย ๆ ด้าน ก็จะทำให้งานประชาสัมพันธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 เงิน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานใด ๆ ก็ตาม ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ เงิน ในการดำเนินงานทางด้านการประชาสัมพันธ์ก็เช่นกัน จำเป็นจะต้องมีเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างเพียงพอถึงจะดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ เพราะการดำเนินงานทางด้านการประชาสัมพันธ์นั้นจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ บางครั้งจะต้องเช่ารายการวิทยุหรือเช่ารายการจากสถานีโทรทัศน์เพื่อออกรายการของสถาบันหน่วยงาน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน หรือผลของการดำเนินงานของสถาบัน ถ้าหากหน่วยงานใดที่ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญทางด้านการประชาสัมพันธ์น้อยไป การสนับสนุนในด้านการจัดเตรียมงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ก็มีไม่เพียงพอ ซึ่งมีผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานขาดความคล่องตัว มีความอึดอัดใจ และไม่สามารถดำเนินงานทางด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อัชครศรี บลอดเปลี่ยน (2533 : 124) กล่าวว่า เงินเป็นหัวใจของการทำงานเพราะเงินนั้นเสริมสร้างให้งานมีคุณภาพ แต่การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น คือต้องทำให้กิจกรรมต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายเสียเงินน้อยที่สุด และทำงานได้รวดเร็วที่สุด

โดยปกติผู้บริหารจะต้องวางแผนงบประมาณสำหรับการประชาสัมพันธ์
พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2530 : 281) กล่าวว่า การจัดหางบประมาณถือเป็นสิ่งที่สำคัญ
มากที่สุดในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะ

1. เป็นการกำหนดล่วงหน้าว่าจะต้องมีกิจกรรมหรืองานที่จะทำอะไรบ้าง
จะมีคุณภาพและปริมาณเท่าไร
2. เป็นการกำหนดหรือเป็นข้อมูลมัดว่า กิจกรรมงานแต่ละอย่างนั้นจะต้อง
มีงานอะไรบ้างทำอะไรก่อนหลัง ซึ่งเป็นการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของงานไปในตัวด้วย
3. เป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายไปในตัว
4. หากมีกิจกรรมหรือการมอบหมายงานใหม่ หรือทดแทนจะเป็น
เครื่องมือที่จะบอกว่าจะสามารถทำงานนั้นได้หรือไม่ ถ้าทำแล้วกิจกรรมหรือโครงการจะมีผล
กระทบเช่นไรบ้าง (เช่น ต้องคัดออก) และยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการต่อรองงบประมาณเพิ่ม
ขึ้นได้

สรุปว่า ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ เงินมีส่วนสำคัญยิ่งประการหนึ่ง
เพราะจะทำให้การจัดหาทรัพยากรอื่นได้อย่างเพียงพอ ทำให้งานประชาสัมพันธ์ดำเนินไปด้วยดี
ดังนั้น ผู้บริหารต้องเสนองบประมาณ จัดสรรงบประมาณ และนอกจากนี้อาจจัดกิจกรรมอื่น เพื่อหา
เงินให้เพียงพอความจำเป็นและความต้องการของงานประชาสัมพันธ์ การดำเนินการเกี่ยวกับ
งบประมาณควรดำเนินการเป็นวงจร คือเตรียมขออนุมัติงบประมาณ การพิจารณาให้ความเห็นชอบ
การใช้งบประมาณและการตรวจสอบ

2.3 วัสดุสิ่งของ วัสดุสิ่งของในที่นี้ หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและ
สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ นักวิชาการประชาสัมพันธ์ได้แบ่งเครื่องมือและสื่อใน
การประชาสัมพันธ์ไว้คล้าย ๆ กัน ดังเช่น พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2532 : 563)
เจริญศักดิ์ อึ้งเจริญวัฒนา สายพิน สมวรรตกุล กัญญา ศิริสกุล (2532 : 159 - 160)
และวิจิตร อาวะกุล (2534 : 113 - 122) ซึ่งสรุปได้ว่าเครื่องมือและสื่อการประชาสัมพันธ์
มี 4 ประเภท คือ ประเภทสื่อคำพูดลมปาก ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทแสงเสียงและประเภท
กิจกรรม

บุษบา สุธีธ (2531 : 53) กล่าวว่า สื่อแต่ละชนิดและกิจกรรม
ประชาสัมพันธ์แต่ละประเภทต่างมีคุณลักษณะข้อได้เปรียบเสียเปรียบต่างกันไป การปฏิบัติงาน
ประชาสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกผลิตสื่อโดยการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อเลือกผลิตสื่อ
ที่ให้ประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ของงานประชาสัมพันธ์ เกณฑ์การคัดเลือกการผลิตสื่อ
จึงจำเป็นต้องอาศัยการพิจารณาคุณสมบัติของสื่อดังนี้ คุณสมบัติของสื่อในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
คุณสมบัติของสื่อในการถ่ายทอดสื่อสารประชาสัมพันธ์ คุณสมบัติทางจิตวิทยาของสื่อและศักยภาพ
ของหน่วยงานผลิตสื่อ

สรุปว่า ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารต้องจัดหาวัสดุ พัฒนา
อุปกรณ์ เครื่องมือและสื่อต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และในการใช้สื่อจะต้อง
พิจารณาถึงคุณสมบัติของสื่อเป็นสำคัญ

2.4 วิธีการจัดการ การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ย่อมต้องอาศัยวิธีการบริหาร
หรือวิธีการที่เป็นระบบระเบียบมีขั้นตอนการปฏิบัติ มีการตั้งเป้าหมายและคาดหวังในผลของ
การจัดการไว้อย่างพร้อมมูลหน่วยงานใดจะใช้วิธีการบริหารแบบใด หรือการจัดการด้วยวิทยาการ
ใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นผู้คัดสรรเลือกใช้ ซึ่งแต่ละแบบแต่ละวิทยาการต่างก็มีวิธีการและ
เทคนิคที่ไม่เหมือนกัน ผู้บริหารต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับภาวะแวดล้อมและสถานการณ์
เช่น การพัฒนาองค์การ การบริหารโดยเน้นวัตถุประสงค์ การบริหารแบบมีส่วนร่วมหรือสร้าง
คุณภาพงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า ในการจัดหาทรัพยากรเพื่อการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารจะต้อง
จัดหาทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการจัดการเกี่ยวกับคน
ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ควรเป็นผู้ที่มีความรู้มีความเข้าใจในงานประชาสัมพันธ์
มีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะในการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเงินและวัสดุสิ่งของเป็นปัจจัยที่มี
ความสำคัญยิ่ง และสิ่งที่จะขาดไม่ได้คือวิธีการจัดการที่ดี

3. การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่จะ
ประสบผลสำเร็จภารกิจของผู้บริหารที่จะขาดเสียไม่ได้ คือ การสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้
บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามมุ่งหมายที่วางไว้

สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (The America Association of School Administrators. 1955 : 20) ได้ให้ความหมายการจูงใจให้คนปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง การใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์การหรือกิจการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สุมธ เดียวอิศเรศ (2527 : 4) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง การกระตุ้นที่ทำให้มนุษย์กระทำการกิจกรรมหรือพฤติกรรมออกมา และเป็นพฤติกรรมที่ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนกิตติมา ปรีดีศิลป (2529 : 155) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจน่าจะหมายถึงความหมายที่จะชักจูงใจให้สมาชิกองค์การเกิดความพอใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

ขวัญและสภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในหมู่หรือในองค์การ ที่แต่ละคนแสดงออกด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญเป็นเสมือนหนึ่งแกนกลางของปัจจัยบุคคลในอันที่จะอุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์การ และนั่นทีเดียวหากองค์การไม่มีสมาชิกที่มีขวัญในการทำงานต่ำ ก็เป็นที่คาดหมายได้ว่ากิจการงานขององค์การนั้นย่อมไม่บรรลุและอาจเจาสลายในที่สุด (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 248) ดังนั้นผู้บริหารจะต้องกระตุ้นใจและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ จริงจังและจริงจัง ผู้บริหารที่ฉลาดต้องรู้จักการจูงใจที่ถูกต้องและเหมาะสมกับประเภทของงาน ผู้ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อม วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานมีหลายวิธี เช่น การจูงใจโดยวิธีเค็ดขาด การจูงใจโดยละมุนละม่อม การดำเนินการแบบตอรอง การดำเนินการโดยการแข่งขัน และการจูงใจแบบให้จูงใจตัวเอง (กิตติมา ปรีดีศิลป. 2529 : 170 - 172)

สรุปได้ว่า การจูงใจให้ปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การสร้างขวัญกำลังใจการยกย่องชมเชย การสนับสนุน การให้บริการเพื่อให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เกิดความรู้สึกสันทัดรับผิดชอบต่อน้ำที่ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การประสานงาน การจะดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายทำให้บุคลากรทุกฝ่ายร่วมมือร่วมใจกันทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการประสานงาน การจัดการประชาสัมพันธ์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดก็เช่นเดียวกัน หากขาดการประสานงานในหน่วยงานและนอกหน่วยงานแล้ว ก็ยากที่จะทำงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 155) ได้ให้ความหมายว่า การประสานงาน คือ ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบงานให้เรียบร้อย และสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้ กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 221) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้บริหารที่ดีนั้นต้องมีความสามารถในการที่จะกระทำให้เกิดสมกลมกลืนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารอันได้แก่ คน เงิน เวลา วัสดุ และวิธีการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพของการบริหารได้สอดคล้องกับความเห็นของ พันธ์ ทันนาคินทร์ (2524 : 43) ว่าการประสานงานเป็นจักรกลอันสำคัญที่จะทำให้งานทั้งหลายดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายอันเดียวกัน ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความสามารถในการทำให้หน่วยต่าง ๆ ทำงานอย่างสอดคล้องกัน

กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 225 - 227) ได้กล่าวถึงเทคนิคการประสานงาน 2 ลักษณะ คือ เทคนิคประสานงานในองค์การและการประสานงานภายนอกองค์การ เทคนิคการประสานงานภายในองค์การผู้บริหารจะต้องมีเทคนิคในการบริหารงานดังนี้

1. จัดแผนผังและกำหนดหน้าที่การทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน เมื่องานเป็นไปตามแผนผังและหน้าที่แล้ว งานย่อมจะสอดคล้องกลมกลืนกัน การประสานงานย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีจะก่อให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพที่ดี
3. จัดให้มีคณะกรรมการ การประสานงานที่ดีอาจใช้วิธีการมีกรรมการเพื่อช่วยประสานงานที่ปฏิบัติและปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารให้ดีขึ้น คณะกรรมการอาจแบ่งเป็น 2 อย่าง คือ คณะกรรมการถาวร และคณะกรรมการชั่วคราว
4. ใช้วิธีการงบประมาณ วิธีการงบประมาณการบัญชีที่ควบคุมการใช้จ่ายหรือควบคุมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินเป็นเครื่องมือให้การปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ประสานงานกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
5. จัดให้มีการติดตามผล ทั้งนี้เพื่อให้มีความสอดคล้องและประสานงานกันขึ้น

6. ใช้วิธีการของเพิร์ท (PERT) ซึ่งเป็นเทคนิคการวางแผนที่สามารถกำหนดเวลาในการทำงานได้อย่างสอดคล้องกันระหว่างงานแต่ละช่วง
7. ใช้วิธีการติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการ ซึ่งลดขั้นตอนจะช่วยให้การประสานงานเป็นอย่างคล่องตัวได้ทางหนึ่ง
8. ใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ โดยคนที่เหมาะสมสามารถปรับตัวเข้ากับคนทุกวงการได้ดี และมีความรู้กว้างขวางพอสมควร
9. จัดให้มีการพบปะกัน หรือช่วยให้บุคลากรมีโอกาสพบกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจหน้าที่และวิธีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และจะช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลได้
10. จัดให้มีการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน การอบรมจะทำให้บุคลากรมีความสามารถได้ระดับมาตรฐานหรือใกล้เคียงกัน ทำให้ง่ายต่อการประสานงาน
11. จัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน นอกจากจะเป็นการกระจายอำนาจ ยังเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี เกิดความสามัคคีอันเป็นประโยชน์ต่อการประสานงาน
12. จัดให้มีการบำรุงขวัญ การมีขวัญดีจะก่อให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดการประสานงานอย่างหนึ่ง

ส่วนการประสานงานนอกองค์การ เศชา ทองสุวรรณ และปกรณ์ ศรีคอนไผ่ (2533 : 273) ได้เสนอไว้ดังนี้

1. การประสานนโยบายและการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การแต่ละองค์การให้ชัดเจน อันอาจจะนำไปสู่การทำงานเหลื่อมล้ำกัน ข้อนกัน และเกิดความขัดแย้งในที่สุด
 2. การประสานงานโดยใช้คณะกรรมการกลาง ซึ่งคณะกรรมการจะช่วยกลั่นกรองและจัดข้อมูลหรือขัดแย้งต่าง ๆ ลง เพื่อให้เกิดการประสานงานร่วมกัน
 3. การประสานโดยวิธีการงบประมาณ โดยแต่ละองค์การจะต้องร่วมกันในการจัดทำแผนการงบประมาณร่วมกัน เพื่อมิให้แผนการใช้งบประมาณในแต่ละเรื่องซ้ำซ้อนกัน
 4. การวางแผนร่วมกัน ทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว
- ให้ประสานสัมพันธ์กัน

5. ใช้ระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและถูกต้อง
6. จัดบุคลากรประสานงานระหว่างองค์การให้เหมาะสม
7. ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานระหว่างองค์การ
8. จัดให้มีการประชุมร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน
9. จัดบุคลากรพบปะสังสรรค์กัน เช่น รับประทานอาหารร่วมกัน แข่งขันกีฬา

ร่วมกัน

โดยสรุปแล้ว การประสานงานเป็นกระบวนการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ในการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด การประสานงานถือว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่งประการหนึ่ง เพราะการประชาสัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรในหน่วยงานและบุคลากรภายนอก

5. การประเมินผล เมื่อได้มีการปฏิบัติงานแล้ว กระบวนการสุดท้ายผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องดำเนินการก็คือ ขำวหรือกิจกรรมนั้น ๆ มีผลต่อความคิดของประชาชนอย่างไร มีใครให้ความสนใจบ้าง ให้ความสนใจมากน้อยเพียงใด มีปฏิกิริยาโต้ตอบอย่างไรหรือไม่ ภาพพจน์ของหน่วยงานจะดีขึ้นหรือไม่อย่างไร คำตอบต่อคำถามเหล่านี้เป็นการประเมินผลของงานที่ทำไปแล้ว

ความหมายของการประเมินผลงาน สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Association of School Administrators. 1955 : 21) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผลงานเป็นการวัดผลของการดำเนินงานว่าประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงานทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผน การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ การจัดหาทรัพยากร และวิธีดำเนินการอันจะเป็นการกระตุ้นให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดความพึงพอใจและเกิดขวัญกำลังใจส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ อุตัย หิรัญโต (2532 : 27) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า เป็นวิธีการหนึ่งซึ่งดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงผลการบริหารงานหรือการปฏิบัติงานตามโครงการใด ๆ โดยเปรียบเทียบจากผลงานที่ทำได้กับมาตรฐานที่กำหนดไว้

สำหรับ พรทิพย์ วรกิจโกศล (2532 : 542) ได้ให้แนวคิดว่าการประเมินผล การประชาสัมพันธ์ เป็นการตัดสินใจของงานประชาสัมพันธ์หลังจากที่มีการเก็บข้อมูล รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนแปลผลข้อมูลแล้ว การประเมินผลนี้สามารถทำให้นักประชาสัมพันธ์ ทราบถึงประสิทธิภาพของการทำงานในอดีต สภาพปัจจุบันที่กำลังเผชิญอยู่และคาดการณ์ในอนาคต ได้และ พรทิพย์ วรกิจโกศล (2532 : 547 - 548) กล่าวว่า การประเมินผล การประชาสัมพันธ์ทำได้ 2 วิธี คือ วิธีที่อาศัยผลการสังเกต วิธีการประเมินผลที่อาศัยหลัก วิทยาศาสตร์ และในการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ทำได้ 4 ช่วงเวลา คือ

1. ก่อนเริ่มโครงการ การประเมินนี้ยังสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 การประเมินสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินสภาพความต้องการและ ความจำเป็นในปัจจุบันว่ามีความจำเป็นหรือสำคัญในการทำโครงการนี้มากน้อยเพียงใด โดยการ ประเมินนั้นจะให้ความสำคัญต่อสภาพของสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับ สถาบันเป็นสำคัญ

1.2 การประเมินสิ่งป้อนเข้า เป็นการประเมินที่เกี่ยวกับศักยภาพและ ทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งสามารถนำมาใช้กับโครงการได้ ทั้งนี้จะช่วยให้การวางแผนงบประมาณวัสดุ อุปกรณ์และการจัดการเป็นสำคัญ

2. ระหว่างการดำเนินงาน เป็นการประเมินผลเพื่อเรียนรู้ถึงความสำเร็จ ขอบการร้อง ปัญหา อุปสรรคของงานที่ทำไปแล้วบางส่วนเพื่อหาทางแก้ไข ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อจะได้ก้าวต่อไปในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน เป็นการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดเวลาที่กำหนดของ โครงการใดโครงการหนึ่ง เป็นการสรุปผลได้ว่า ได้รับความสำเร็จมากน้อยเพียงใด บรรลุ จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

4. เป็นการตรวจสอบประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์ประจำปี เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์เป็นการทำงานที่ต่อเนื่อง ไม่สิ้นสุด ดังนั้นในการประเมินในแต่ละปี จะสามารถ เปรียบเทียบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จ ตลอดจนแสดงถึงปัญหาอุปสรรคเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการวางแผนดำเนินงานในปีต่อไป การประเมินผลประเภทนี้มีลักษณะการผสมผสานของ การประเมินของสองวิธีแรก

สรุปได้ว่า การประเมินผลงานนับว่าเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการบริหารแต่ในขณะเดียวกันก็อาจถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่จะวางแผนต่อไป โดยพิจารณาถึงความได้ผลของการทำงานที่ผ่านมาว่าได้ผลเพียงใด การประเมินผลที่ดีนั้นต้องยึดวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา การประเมินผลที่ดีจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลาและด้วยความร่วมมือร่วมใจของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จึงเป็นการระดมทรัพยากรต่าง ๆ มาช่วยให้งานสำเร็จ ดังนั้นสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดจำเป็นต้องมีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงานและการประเมินผลงาน ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษา การศาสนาและการวัฒนธรรม สามารถสอดคล้องความต้องการของประชาชนและส่งเสริมให้ประชาชนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ โรงเรียนการประชาสัมพันธ์ (2519 : 199 - 205) ได้สำรวจสถานภาพงานประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการ องค์การและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ สรุปผลในเรื่องวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. การวางแผนล่วงหน้า จากหน่วยงาน 146 หน่วย ร้อยละ 54.1 ตอบว่ามีการวางแผนล่วงหน้า

2. การเข้ามีส่วนร่วมในระดับสูงของหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ ปรากฏว่ามีเพียงร้อยละ 18.5 ของจำนวนหน่วยงาน 146 หน่วยเท่านั้น ที่หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ได้เข้าร่วมประชุมในระดับสูงด้วย

3. การประชาสัมพันธ์ภายนอก ปรากฏว่าส่วนใหญ่ใช้สื่อมวลชน 3 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์

4. การประชาสัมพันธ์ภายใน ปรากฏว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ละเลยการประชาสัมพันธ์ภายใน

วีระพงษ์ บางท่าไม้ (2524 : 9) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการจัดและ
 ดำเนินการกีฬาจังหวัด เพื่อศึกษาปัญหาการจัดและการดำเนินการกีฬาจังหวัดของเจ้าหน้าที่กีฬา
 จังหวัดผลการวิจัยพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่เจ้าหน้าที่กีฬาจังหวัดประสบมาก คือ การขาดแคลน
 ด้านงบประมาณในการดำเนินงาน จำนวนเจ้าหน้าที่กีฬาจังหวัด อุปกรณ์ และสนามกีฬา
 ผู้ฝึกสอนและผู้ตัดสินกีฬา ตลอดจนขาดความเอาใจใส่ของผู้บริหารจังหวัด

สุชาติ สุโกโษะ (2524 : 119 - 130) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการจัด
 การประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกรม
 และระดับกองของกระทรวงศึกษาธิการ สรุปผลการวิจัยไว้ดังนี้

1. โครงสร้างการจัดการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ มีการแบ่ง
 งานบริหารอย่างเป็นทางการเฉพาะของกระทรวงโดยส่วนรวม มีนโยบายและวัตถุประสงค์ไม่ชัด
 เจมมีการแต่งตั้งและกำหนดตำแหน่งผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ไว้ทุกส่วนราชการสำหรับใน
 ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและกิจกรรม มีการกำหนดไว้ชัดเจนพอสมควร ส่วนในด้านการติดต่อสั
 พันธ์ยังมุ่งรอสวนราชการอื่นมาติดต่อมากกว่า

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกองต่อการจัดการประชาสัมพันธ์ของ
 กระทรวงศึกษาธิการ มีความสอดคล้องกันคือส่วนใหญ่เห็นว่ายังดำเนินงานในระดับน้อย

3. ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกรมและผู้บริหารระดับกองเกี่ยวกับเรื่องปัญหา
 และอุปสรรคในการจัดการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ มีความสอดคล้องกันว่าปัญหา
 และอุปสรรคในระดับน้อย ยกเว้นเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะทำหน้าที่
 ประชาสัมพันธ์และเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ซึ่งผู้บริหารระดับกรม
 เห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย แต่ผู้บริหารระดับกองเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคอยู่ใน
 ระดับมาก

กฤษณ์ ศรีสุภา (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานวิชาการ
 ของศึกษาธิการจังหวัดตามทัศนะของศึกษาธิการอำเภอและผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
 กรมสามัญศึกษาในเขตการศึกษา 11 พบว่า ศึกษาธิการจังหวัดบริหารงานวิชาการอยู่ระดับ
 ปานกลางให้ความสนใจและใช้เวลาบริหารงานอื่น ๆ เช่น งานธุรการ การเงิน การบริหาร

บุคคล มากกว่างานวิชาการ เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการควร พิจารณาบทบาทบทบาทอำนาจหน้าที่ของศึกษาธิการจังหวัด เพราะเห็นว่าอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน และมีหน่วยงานอื่นรับผิดชอบอยู่แล้ว

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2527 : 54) ได้วิจัยพบว่า การติดตามประเมินผลของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด มีบางจังหวัดที่มีโครงการติดตามประเมินผล การศึกษาทำในลักษณะการตรวจเยี่ยม สำหรับการดำเนินงานติดตามและประเมินผลโครงการ อย่างเป็นระบบ ตามกระบวนการวางแผนและวงจรของการวางแผนนั้นยังไม่มี เนื่องจากขาด บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการประเมินผลโครงการ โดยเฉพาะในส่วนของการวางแผน การวางแผนก็เช่นเดียวกัน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดส่วนมากไม่ค่อยได้ดำเนินการศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนา ก่อนการทำโครงการอย่างจริงจัง ที่ดำเนินการอยู่อาศัยข้อมูลพื้นฐานจาก รายงานสถิติต่าง ๆ แต่การใช้ข้อมูลดังกล่าวยังไม่มีการนำมาวิเคราะห์เพื่อชี้ปัญหาและแนวทางการพัฒนามากนัก เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล โดย เฉพาะ

มณฑล ลาเวียกหนู (2530 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาสภาพและปัญหาการจัด การประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 1 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้บริหารและครูประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน ตั้งแต่การวางแผน งบประมาณ การดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายในโรงเรียน และการประเมินผล ยกเว้นการประชาสัมพันธ์ภายนอกซึ่งเกือบไม่มีการดำเนินการเลยเกี่ยวกับ เรื่องการดำเนินการประเมินผลและเรื่องการมีเจ้าหน้าที่ประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่าง สม่าเสมอซึ่งมีน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการประชาสัมพันธ์ตามสภาพ ที่คาดหวังของครูประชาสัมพันธ์โรงเรียน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ยกเว้นการประชาสัมพันธ์ ภายนอกที่ต้องการให้โรงเรียนดำเนินการในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าครูและ ผู้บริหารมีความต้องการที่จะปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์มากที่สุด ในด้านการประชาสัมพันธ์ ภายนอกทั้งด้านการดำเนินการและจัดเจ้าหน้าที่ประเมินผลการประชาสัมพันธ์ ความเพียงพอของ งบประมาณและด้านการวางแผน

ปัญหาด้านการจัดการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ปัญหาที่ครูและผู้บริหารให้ความสำคัญสูงสุดได้แก่ การที่ครูมีภาระงานมากจนไม่มีเวลาทำงานประชาสัมพันธ์ รองลงมาได้แก่ ความเพียงพอของงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ไม่มีประสิทธิภาพ

นิคม มายขุนทด (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการวางแผน พัฒนาการศึกษาระดับจังหวัด การศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

1. การเตรียมการวางแผน ได้มีการกำหนดองค์ประกอบและบทบาทของ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเหมาะสม การเตรียมบุคคลใช้การประชุมมากที่สุด มีการกำหนด ปฏิทินไว้ชัดเจนแต่ขาดการจัดระบบสารสนเทศที่ดี ขาดงบประมาณจัดทำแผน มีการประสานงาน การวางแผนน้อย มีการศึกษานโยบายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับสูง และระดับกรมของ กระทรวงศึกษาธิการ แต่ไม่มีการศึกษานโยบายของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. การดำเนินการวางแผน การจัดประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องน้อยเกินไป ขาดวางแผนต้องรวบรวมข้อมูลเพิ่มทุกสังกัด มีการพยากรณ์อนาคต กำหนดปัญหาและความต้องการ ทางการศึกษาไว้ชัดเจน การกำหนดโครงสร้างสอดคล้องกับนโยบายแต่ไม่มีการวิเคราะห์แผนงาน โครงการ

3. การปฏิบัติตามแผน ในปีที่ผ่านมาได้รับงบประมาณน้อยกว่าแผน จึงต้องตัดบาง โครงการออกและลดค่าใช้จ่ายในบางโครงการ ทำให้ปฏิบัติตามแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัดได้น้อย

4. การติดตามประเมินผล ไม่ได้กำหนดเกณฑ์และระบบการติดตามประเมินผลมี การติดตามประเมินผลเฉพาะเมื่อเสร็จสิ้นโครงการเท่านั้น โดยมีสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบหน่วยงานการศึกษาอื่น ๆ ส่วนใหญ่ดำเนินการในสายงานของตน

5. การประสานงานการวางแผน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทำหน้าที่ประสาน งานเพื่อให้มีการใช้บุคลากร อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เพื่อการวางแผนร่วมกัน มีปัญหาบ้าง เกี่ยวกับการไม่มีอำนาจในการสั่งการ เนื่องจากระบบบริหารส่วนภูมิภาคแต่ละหน่วยงานมีอำนาจ ในการบริหารโดยอิสระ

6. การประสานแผน ส่วนใหญ่ใช้วิธีการประชุมร่วมกัน การประสานแผนยังไม่สมบูรณ์ เนื่องจากยังไม่ได้ประสานในทุกขั้นตอนของการวางแผน และยังไม่ประสานแผนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกกระทรวงศึกษาธิการอย่างจริงจัง ทำให้แผนงานโครงการมีการเหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนกันอยู่บ้าง เป็นเหตุให้สิ้นเปลืองเวลา งบประมาณ และบุคลากร

ธารง อมโร (2532 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยพบว่า ผู้ว่าราชการจังหวัด ศึกษาธิการจังหวัดและศึกษาธิการอำเภอ มีความเห็นว่า ศึกษาธิการจังหวัดปฏิบัติงาน 4 งาน เมื่อจัดลำดับความสำคัญ ปรากฏว่า ปฏิบัติงานการเงิน บัญชี และการพัสดุ มากลำดับหนึ่ง รองลงมา คือ งานบริหารงานทั่วไป งานประสานงานและกิจกรรมการศึกษา และงาน วางแผนงานและวิชาการ ตามลำดับ

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการจังหวัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นว่า งานบริหารงานทั่วไปมีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในเรื่องขาดอัตรากำลังสถานที่ปฏิบัติงานคับแคบไม่เหมาะสมกับงานที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้ศึกษาธิการจังหวัดปฏิบัติ งานการเงิน บัญชีและพัสดุมีปัญหาและอุปสรรคที่สุดในเรื่อง การเบิกจ่ายและ บริการเกี่ยวกับการเงินแก่หน่วยงานอื่นล่าช้า งานแผนงานและวิชาการมีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในเรื่องการจัดข้อมูลและการสารสนเทศยังไม่มีประสิทธิภาพ การตรวจติดตามผลยังไม่บรรลุเป้าหมาย งานประสานงานและกิจกรรมการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดในการประสานงาน และการไม่ได้รับความร่วมมือในการจัดกิจกรรมศึกษาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

อำนาจ เวียงพล (2532 : 111 - 113) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12 สรุปผลวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 โดยส่วนรวมทุกด้าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดลำดับคะแนนเฉลี่ยของปัญหาเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน การประเมินผลงานและด้านการวางแผน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียน ด้านการวางแผนการจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงานและการประเมินผลงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีปัญหาด้านการวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน การประเมินผลงาน โดยส่วนรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อรอุบล กุบัวเผื่อน (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการวางแผนการประชาสัมพันธ์และสถานภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานธุรกิจในประเทศไทยนคร โดยศึกษาแยกตามประเภทของธุรกิจ คือธุรกิจบริการ ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชย์ และธุรกิจการเงิน รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคในงานประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาอุปสรรคของงานประชาสัมพันธ์ คือ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางด้านประชาสัมพันธ์ ปัญหาผู้บริหารกิจการไม่ให้ความสำคัญ และปัญหางบประมาณไม่เพียงพอ ส่วนปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จของงานประชาสัมพันธ์คือ ผู้บริหารกิจการต้องให้ความสำคัญและเข้าใจบทบาทของการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี รองลงมาคือมีงบประมาณเพียงพอและมีการประสานงานด้านความร่วมมืออันดีจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

รัตนา ศรีชนะชัยโชค (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาชนบทในประเทศไทยกับนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือผู้บริหารระดับจังหวัดและหัวหน้า ส่วนราชการระดับจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของประชาสัมพันธ์โครงการ ได้แก่ ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ กล่าวคือไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรง และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ ปัญหาด้านการยอมรับของประชาชนกล่าวคือ ประชาชนไม่ค่อยเห็นความสำคัญของโครงการพัฒนา ให้การยอมรับเฉพาะที่ได้รับประโยชน์ระยะสั้น ปัญหาด้านเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ กล่าวคือ ไม่มี

เครื่องมือเพียงพอและอยู่ในสภาพเก่าไม่มีคุณภาพ ต้องยืมจากหน่วยงานอื่น ปัญหาด้านงบประมาณ คือ ได้รับการจัดสรรงบประมาณน้อยมากบางครั้ง ไม่มีเงินงบประมาณต้องอาศัยการบริจาค จากสถานภาพโดยทั่วไปแล้วการดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาชนบทในประเทศไทยยังไม่เป็นไปตามแผนนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติที่วางไว้เท่าที่ควร

วิเชียร ชุ่มช่วย (2533 : 35) ได้ศึกษาบทบาทศึกษาธิการจังหวัดในการบริหารงานการศึกษาเอกชน พบว่า ศึกษาธิการจังหวัดมีบทบาทในการบริหารงานวิชาการน้อยที่สุด เพราะว่าโดยลำพังตัวศึกษาธิการจังหวัดเองมีภาระในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ มาก เพราะเป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานของทุกกรมในกระทรวงศึกษาธิการที่มีสายการบริหารงานส่วนที่สายงานไม่ผ่านก็จะเป็นผู้ที่จะประสานงานดังนั้น จึงไม่มีเวลาในเรื่องกรณีพิเศษ หรือติดตามผลตามหลักสูตรมากนัก และส่วนมากในเรื่องการจัดทำแผนหรือการประชุมสัมมนานั้น โรงเรียนเอกชนมักจะรวมกลุ่มกันเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันอยู่แล้ว จึงดูเหมือนว่าศึกษาธิการจังหวัดปฏิบัติงานด้านนี้น้อยที่สุด

ฐานันดร ศรีสุธรรม (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาระดับปัญหาการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นการศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานฐานองค์กรกลางทางการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ในลักษณะการปฏิบัติงาน 3 ศูนย์ พบว่า

1. ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดโดยส่วนรวม และจำแนกเป็นรายศูนย์ อยู่ในระดับมาก ส่วนหัวหน้าฝ่ายมีความคิดเห็นโดยส่วนรวมในศูนย์ข้อมูลและวางแผน และศูนย์บริการและประสานงานอยู่ระดับปานกลางส่วนศูนย์ติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับมาก
2. ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด และหัวหน้าฝ่าย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นรายข้ออยู่ในระดับปานกลางไปหามาก ยกเว้นเพียงข้อเดียวของศูนย์ข้อมูลสถิติและการวางแผน คือ งบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานตามแผนไม่เพียงพอที่ศึกษาธิการจังหวัดเห็นว่าปัญหาลู่อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด และหัวหน้าฝ่าย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์ก็พบว่าระดับปัญหาในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่ละศูนย์แตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ประสิทธิ์ ชูช่วย (2533 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัดเพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายการเงินและบัญชีและพัสดุ ฝ่ายแผนงานและวิชาการ และฝ่ายประสานงานและกิจกรรมการศึกษา โดยศึกษาจากผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด 72 จังหวัด จำนวน 94 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัดอยู่ในระดับปานกลาง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายแผนงานและวิชาการและฝ่ายประสานงานและกิจกรรมการศึกษา อยู่ในระดับน้อย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารทั่วไป และฝ่ายการเงินบัญชีและพัสดุ เมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานในลักษณะศูนย์ 3 ศูนย์ คือ ศูนย์ข้อมูลสถิติและการวางแผน ศูนย์บริการและประสานงาน และศูนย์ติดตามและประเมินผล พบว่าเป็นปัญหาสำคัญทั้งหมด

สุทัศน์ ขอบคำ (2533 : 35) ได้สำรวจบทบาทของศึกษาธิการจังหวัดในการติดตามและประเมินผล พบว่า ศึกษาธิการจังหวัดส่วนมากได้ปฏิบัติงานด้านการติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมของจังหวัดค่อนข้างน้อย

สนั่น ประจักษ์ (2534 : 7) ได้ศึกษาในตนเองเดียวกับ วีระพงษ์ บางท่าไม้ ว่างานการก็หาถือว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งที่ศึกษาธิการจังหวัดจะต้องดำเนินการส่งเสริมการกีฬาของจังหวัดเป็นพิเศษ นอกเหนือจากบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้เพื่อประโยชน์ที่จะพึงบังเกิดขึ้นกับพี่น้องในชนบททั่วถึงทุกพื้นที่

บัณฑิต พูลสวัสดิ์ (2534 : 54 - 57) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพลศึกษา สรุปผลการวิจัยครั้งนี้

1. ปัญหาการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพลศึกษา ตามทัศนะของผู้อำนวยการวิทยาลัยพลศึกษา พบว่า ด้านการจัดโครงสร้างการวางแผน บุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยส่วนรวมมีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัญหาการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพลศึกษา ตามทัศนะของผู้ช่วย

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพลศึกษา พบว่า ด้านการจัดโครงสร้าง การวางแผน บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ การดำเนินงานและการประเมินผล โดยส่วนรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพลศึกษา ตามทัศนะของหัวหน้างาน

ประชาสัมพันธ์วิทยาลัยพลศึกษา พบว่า ด้านการจัดโครงสร้าง การวางแผน บุคลากร การดำเนินงานและการประเมินผล โดยส่วนรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

4. ปัญหาการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพลศึกษา ตามทัศนะของผู้ช่วย

ผู้ช่วยผู้อำนวยการวิทยาลัยพลศึกษาฝ่ายส่งเสริมการศึกษา และหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยพลศึกษา พบว่า ด้านการจัดโครงสร้าง การวางแผน บุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยส่วนรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

สถิตย์ วงษาดี (2535 : 88 - 91) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการจัด

การประชาสัมพันธ์ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปผลการวิจัยครั้งนี้

1. ปัญหาในการจัดการประชาสัมพันธ์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโดยส่วนรวม

และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านงบประมาณมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านบุคลากร และมีปัญหาด้านการวางแผนน้อยที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาการประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีปัญหาด้านการประเมินผลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัญหาด้านงบประมาณและมีปัญหาด้านการวางแผนน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาทั้งสองกลุ่มพบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านงบประมาณและด้านการประเมินผลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการดำเนินงาน และด้านการวางแผน ตามลำดับ

2. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการจัดการ

ประชาสัมพันธ์ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการประชาสัมพันธ์ พบว่าข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ ปัญหาเรื่องงบประมาณมีน้อยไม่เพียงพอ รองลงมา ได้แก่ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเรื่องการประชาสัมพันธ์ ขาดการวางแผนการปฏิบัติการประจำปี ขาดเครื่องมือที่เหมาะสมและมีคุณภาพ และไม่มีการติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ส่วนข้อแนะในการจัดการประชาสัมพันธ์ พบว่าข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการดำเนินงาน รองลงมาได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ความสามารถเรื่องการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะประจำในแต่ละศูนย์ฯ ควรจัดอบรมสัมมนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ทั้งในระดับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในศูนย์ฯ ตามลำดับ

จากผลการศึกษางานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดช่วงเวลาที่ผ่านมามีปัญหาหลายประการ ลำพังตัวศึกษาธิการจังหวัดซึ่งเป็นผู้บริหารหน่วยงานมีการปฏิบัติงานมาก

สำหรับการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับกระทรวง ส่วนราชการ สำนักงาน โรงเรียน มีการดำเนินงานที่คล้ายกัน กล่าวคือ การประชาสัมพันธ์ได้เน้นที่หน่วยงานก่อนแล้วจึงขยายออกภายนอก ในการดำเนินงานมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ และขาดงบประมาณ เมื่อมองในภาพรวมจะพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง วิธีดำเนินการประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจกับประชาชนได้มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากมีปัญหามากมายในบางขั้นตอนของกระบวนการบริหารนั่นเอง

2. งานวิจัยต่างประเทศ ในปี ค.ศ. 1968 สมาคมการวิจัยการศึกษาแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (National Education Association. Research Division. 1968 : 29 - 31) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผู้บริหารกับการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ได้สรุปหน้าที่หลักและความรับผิดชอบของผู้บริหารที่ควรจะดำเนินงานในด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียนดังต่อไปนี้

1. ทำการติดต่อกับสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เพื่อแถลงข่าวสารของโรงเรียน
2. เขียนข่าวของโรงเรียนเพื่อส่งเสริมให้แก่หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ และสื่อมวลชน

3. จัดตั้งคณะบุคคลทำงานในด้านเอกสารสิ่งพิมพ์
4. ส่งสิ่งพิมพ์หรือจดหมายข่าวของโรงเรียนไปยังชุมชน
5. รณรงค์ให้มีการเลือกตั้งคณะบุคคลที่จะทำงานให้มีหลักฐานถูกต้อง
6. จัดทำรายการต่าง ๆ ของโรงเรียนแจ้งให้ผู้ตรวจการศึกษาได้ทราบ
7. ทำงานร่วมกับชุมชนและพนักงานของรัฐในสาขาอื่น ๆ ตลอดจนกลุ่มบุคคลใน

สาขาวิชาชีพทางด้านบริการอื่น ๆ

8. จัดทำโครงการพิเศษสำหรับโรงเรียนขึ้น
9. เผยแพร่โครงการของนักเรียนที่จัดทำขึ้น
10. จัดให้มีบรรณาธิการสิ่งพิมพ์ในหน่วยงานกลางของโรงเรียน
11. จัดร่างสุนทรพจน์ ทำรายงานและเอกสารของหน่วยงาน
12. จัดให้มีสถานที่อันเหมาะสมเพื่อเชิญนักพูดหรือเปิดโอกาสให้บุคคลากร ได้มี

โอกาสพูดเพื่อให้ความรู้แก่บุคคลากร

13. จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องราวการประชาสัมพันธ์แก่บุคคลากร

ของโรงเรียน

14. จัดให้มีการประเมินผลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อโรงเรียน
15. พัฒนาให้ครูได้มีส่วนร่วมในการแสวงหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับการใช้การศึกษา
16. จัดให้บริการเกี่ยวกับการบันทึกภาพในโอกาสต่าง ๆ

เมสส์ (Mays, 1987 : 65) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพของกระบวนการประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนเทศบาลของผู้บริหาร เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนกับชุมชนอยู่ในเกณฑ์ดี มีนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารสามารถรับรู้กระบวนการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบโรงเรียนของผู้บริหารที่ได้ยอมรับกระบวนการประชาสัมพันธ์และผู้อำนวยการประชาสัมพันธ์ที่ทำงานเต็มเวลา ซึ่งเป็นผู้ได้ผ่านการศึกษอบรมทางด้านประชาสัมพันธ์ โรงเรียนระดับสูงมาแล้ว

โรมาชน (Romine. 1987 : 63) ได้ศึกษาบทบาทของวิทยาลัยชุมชนในด้านงานประชาสัมพันธ์โดยใช้เทคนิคเคลฟาย ท้าการรวบรวมความคิดเห็นของคณะกรรมการ 3 กลุ่ม ได้แก่ กรรมการวิทยาลัย อาจารย์ใหญ่และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กลุ่มละ 15 คน ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อบทบาทด้านการบริการสนเทศแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของวิทยาลัยและผลงานของวิทยาลัยแก่บุคคลชั้นนำในท้องถิ่นเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมช่วยเหลือสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของวิทยาลัย ด้านการรับทราบข้อมูลความต้องการและความรู้สึกของชุมชนต่อวิทยาลัย และด้านการรักษาภาพพจน์ของวิทยาลัย โรมาชนได้ให้ข้อเสนอแนะว่าการค้นคว้าหาข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการวางแผนและประเมินผลงานการติดต่อสื่อสารต้องเป็นแบบสองทาง

จากการศึกษาผลงานวิจัยต่างประเทศด้านการประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษา พบว่าหน้าที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์สถานศึกษา เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะดำเนินการจัดให้องค์การทรัพยากรและวิธีการมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ เฉพาะตัวผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการประชาสัมพันธ์ของสถานศึกษากับชุมชนอยู่ในเกณฑ์ดี บทบาทของวิทยาลัยชุมชนด้านการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญ คือการให้บริการสนเทศแก่ประชาชน ส่งเสริมกิจกรรมของวิทยาลัย รับทราบความรู้สึกของชุมชนต่อวิทยาลัย และการรักษาภาพพจน์ของวิทยาลัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ในด้านการวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงานและการประเมินผลงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนเกี่ยวกับเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารจำนวน 42 คน ประกอบด้วย ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จำนวน 98 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี หัวหน้าฝ่ายแผนงานและติดตามประเมินผล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมพละนันทนัยและกิจการพิเศษ และข้าราชการผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 140 คน จากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ปีงบประมาณ 2536

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร จำนวน 31 คน ซึ่งประกอบด้วย ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จำนวน 72 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี หัวหน้าฝ่ายแผนงานและติดตามประเมินผล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมพละนันทนัยและกิจการพิเศษ และข้าราชการผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 103 คน จากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ปีงบประมาณ 2536 กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ดังนี้

2.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejeie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวน 103 คน

2.2 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 140 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร 42 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 98 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร 31 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 72 คน

2.3 สุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลากให้ได้จำนวนตามที่คำนวณสัดส่วนในข้อ 2.2 คือ ได้ผู้บริหาร 31 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 72 คน รวม 103 คน ดังตาราง 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหาร	42	31
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	98	72
รวม	140	103

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นสอบถามปัญหาการบริหารงานงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยจำแนกเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหาทรัพยากร

ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน ด้านการประสานงาน และด้านการประเมินผลงาน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดคำตอบ และเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ปัญหามากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5 คะแนน
มีปัญหามาก	มีค่าเท่ากับ	4 คะแนน
มีปัญหามากปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
มีปัญหาน้อย	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
มีปัญหาน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยจำแนกเป็นรายด้าน

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจาก ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2531 : 131 - 152) เพื่อใช้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี การบริหารและการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมการบริหารงานประชาสัมพันธ์ 5 ด้าน คือ การวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน
3. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะของ มณฑา ลาเจียกหนู (2530 : ภาคผนวก) อานาจ เวียงผล (2532 : ภาคผนวก) บัณฑิต พูลสวัสดิ์ (2534 : ภาคผนวก) สกิตย์ วงชาวดี (2535 : ภาคผนวก) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
4. การนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

5. หากคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงพิสัย โดยนำแบบสอบถามไปศึกษา ประธานกรรมการและกรรมการควบคุมประกันคุณภาพ และผู้ทรงคุณวุฒิห้าคน คือ นายอิศรา จรรย์นันทน์ ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ ดร.บุญลือ ทองอยู่ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้าน วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ นายบุญเรือง ต้นยา ผู้อำนวยการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ นายอัมพร ไกศา ศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต และนายวีระยุทธ พินทุสมิต หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรากฏว่า คณะผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องความชัดเจน ของเนื้อหาแบบสอบถามไว้หลายประการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุง

6. รับแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิมาแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะ โดยมีประธาน กรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาประกันคุณภาพสรุปข้อเสนอแนะที่ต้องแก้ไข และตรวจทาน จนกระทั่งได้รับอนุมัติให้นำไปทดลองใช้ได้

7. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try - Out) กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดปทุมธานี และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30 คน

8. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองตามข้อ 7 ไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.97 แสดงว่าเป็นเครื่องมือที่มีความเชื่อมั่นสูง เหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอลงหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ขอลงหนังสือแนะนำตัวจากปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ถึงศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ส่งแบบสอบถาม หนังสือตามข้อ 2 และหนังสือส่วนตัว พร้อมกับซองเปล่าซึ่ง ปิดผนึก จ่าหน้าของถึงผู้วิจัย ไปยังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ทางไปรษณีย์ โดยกำหนดส่งคืนภายใน 15 วัน

4. ได้รับแบบสอบถามคืน 103 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ส่งคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ โดยคำนวณค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการ

จังหวัดภาคใต้ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยการนำมาตรวจให้คะแนน แล้วหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาตัดสินตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

5. วิเคราะห์ข้อมูลปลายเปิด แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยการแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า

(α -Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161)

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 หาค่าเฉลี่ย (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 59)

2.2 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.

2531 : 64)

3. ทดสอบสมมติฐาน ตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกันใช้ t-test
(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 86)
4. หาค่าความถี่ เพื่อจัดอันดับความสำคัญของปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ข้อ 2 และข้อ 3 วิเคราะห์โดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ คือ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลการวิเคราะห์ และผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการทดสอบ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยในตารางข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	มีปัญหามากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	มีปัญหามาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	มีปัญหามากกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	มีปัญหาน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	มีปัญหาน้อยที่สุด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้เสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
2. วิเคราะห์ปัญหาการบริหารงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

3. เปรียบเทียบทัศนะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

4. วิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอเป็น 4 ตอน คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ และความคิด
เห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
สองกลุ่ม คือ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้กลับคืนมา

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ตอบส่งคืน	
ผู้บริหาร	31	31	100.00
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	72	72	100.00
รวม	103	103	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และได้ส่งแบบสอบถามไปให้
จำนวน 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร 31 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 72 คน กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม
และส่งคืน คือ ผู้บริหาร 31 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 72 คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ในตอนนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ
วิเคราะห์ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามทัศนะ
ของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ดังตาราง 3 - 14 ต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้บริหารต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ความชัดเจนของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ เกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	3.45	0.96	มาก
ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน ประชาสัมพันธ์	3.45	0.81	มาก
ระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน ประชาสัมพันธ์	3.48	0.77	มาก
การมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดในการวางแผนประชาสัมพันธ์	3.39	0.76	ปานกลาง
แผนประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานอื่น ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	3.35	0.84	ปานกลาง
แผนประชาสัมพันธ์มีความยืดหยุ่นปรับเข้าใจได้กับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	2.87	0.99	ปานกลาง
การปฏิบัติตามแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด	3.39	0.67	ปานกลาง
การวางแผนทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ในการจัดงานประชาสัมพันธ์	3.19	0.75	ปานกลาง
การให้ความสำคัญต่อแผนงานประชาสัมพันธ์ของ ผู้บริหาร	3.00	0.86	ปานกลาง
รวม	3.29	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของ
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาลู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87 - 3.39$)
 ยกเว้นเรื่องระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนของนโยบาย
 กระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และเรื่องความเพียงพอของข้อมูล
 เพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ มีปัญหาลู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45 - 3.48$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สะท้อนผู้บริหารต่อปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหาทรัพยากร

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดสรรทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.61	1.14	มาก
ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ งานประชาสัมพันธ์	4.00	1.03	มาก
ความรู้พื้นฐานของบุคลากรในสำนักงานเกี่ยวกับ งานประชาสัมพันธ์	3.74	1.00	มาก
การเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	3.48	1.03	มาก
ความสามารถผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3.84	1.03	มาก
ความเพียงพอของงบประมาณสำหรับดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์	4.00	1.18	มาก
ความเพียงพอของเครื่องมือและสื่อที่ใช้ใน การจัดการประชาสัมพันธ์	4.13	1.17	มาก
ความเหมาะสมและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ ในการประชาสัมพันธ์	3.90	1.04	มาก
การให้โอกาสบุคคลภายนอกเสนอแนะและมี ส่วนร่วมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	3.39	0.84	ปานกลาง
รวม	3.79	0.81	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของ
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหาทรัพยากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหายุ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48 - 4.13$)
 ยกเว้นเรื่องการให้โอกาสบุคคลภายนอกเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
 ที่เห็นว่ามีปัญหายู่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะผู้บริหารตอบปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.29	0.94	ปานกลาง
การได้รับเกียรติหรือได้รับการยกย่องในการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3.29	0.86	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.58	0.85	มาก
การจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากรในสำนักงานเพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน	3.42	0.99	มาก
การจัดนิทรรศการแสดงผลงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	3.26	1.03	ปานกลาง
การพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	3.32	0.94	ปานกลาง
การสนับสนุนส่งเสริมให้ไปประชุมสัมมนาและศึกษาดูงานของผู้บริหาร	3.35	0.95	ปานกลาง
ผู้บริหารให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน			
ประชาสัมพันธ์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	3.06	0.81	ปานกลาง
ชื่อเสียงของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในทัศนะของประชาชนทั่วไป	2.97	1.17	ปานกลาง
รวม	3.28	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้บริหารมีทักษะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของ
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 2.97 - 3.35$) ยกเว้นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ และ
 เรื่องการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากรในสำนักงานเพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน
 มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42 - 3.58$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะผู้บริหารตอบปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงาน

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทั้งหมดของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดต่อการประชาสัมพันธ์	3.52	0.99	มาก
การให้ความร่วมมือของบุคลากรในสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดต่อการประชาสัมพันธ์	3.16	0.82	ปานกลาง
ระบบติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด	3.29	0.78	ปานกลาง
การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามงบประมาณ เพื่อให้งาน บรรลุเป้าหมาย	3.29	0.78	ปานกลาง
การสำรวจความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเพื่อพัฒนา งานประชาสัมพันธ์	3.03	0.87	ปานกลาง
ผู้บริหารได้นิเทศติดตามผลการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	3.32	0.79	ปานกลาง
มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	2.90	0.79	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กับสื่อมวลชน	3.00	0.97	ปานกลาง
ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานในจังหวัด	2.93	1.00	ปานกลาง
รวม	3.16	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของ
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90 - 3.32$)
 ยกเว้นเรื่องการกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
 ต่อการประชาสัมพันธ์ มีปัญหายู่งในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติและผู้บริหารต่อบัณฑิตการปฏิบัติงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผลงาน

บัณฑิตการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการประเมินผลงาน			
ประชาสัมพันธ์ของบุคลากร	3.19	1.08	ปานกลาง
การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงาน			
ประชาสัมพันธ์ในแต่ละโครงการ	3.60	1.03	มาก
การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลงาน	3.26	0.96	ปานกลาง
การนำข้อมูลมาประกอบในการประเมินผลงาน	3.22	0.96	ปานกลาง
การประเมินผลก่อนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.06	0.86	ปานกลาง
การประเมินผลหลังการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.13	1.02	ปานกลาง
การรายงานผลการปฏิบัติตามช่วงเวลาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	2.97	1.17	ปานกลาง
การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ประจำปี	3.32	0.94	ปานกลาง
การนำผลการประเมินผลงานไปประยุกต์ใช้ใน			
การตัดสินใจวางแผนประชาสัมพันธ์ครั้งต่อไป	3.32	0.91	ปานกลาง
รวม	3.17	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของ
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผลงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาลู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97 - 3.32$)
 ยกเว้นเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ในแต่ละโครงการ
 มีปัญหาลู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สะท้อนผู้บริหารต่อปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ทั้งห้าด้าน

ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ทั้งห้าด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การวางแผน	3.29	0.52	ปานกลาง
การจัดหาทรัพยากร	3.79	0.81	มาก
การจูงใจให้ปฏิบัติงาน	3.28	0.67	ปานกลาง
การประสานงาน	3.16	0.62	ปานกลาง
การประเมินผลงาน	3.17	0.84	ปานกลาง
รวม	3.34	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้บริหารมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของ
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยส่วนรวมทั้งห้าด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$)
 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16 - 3.29$)
 ยกเว้นด้านการจัดหาทรัพยากร มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน

ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ความชัดเจนนโยบายกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์	3.24	0.86	ปานกลาง
ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน ประชาสัมพันธ์	3.28	0.83	ปานกลาง
ระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน ประชาสัมพันธ์	3.28	0.92	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดในการวางแผนประชาสัมพันธ์	3.26	1.09	ปานกลาง
แผนประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานอื่นของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	3.15	0.87	ปานกลาง
แผนประชาสัมพันธ์มีความยืดหยุ่นปรับเข้าได้กับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	2.87	0.79	ปานกลาง
การปฏิบัติตามแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด	3.18	1.05	ปานกลาง
การวางแผนทรัพยากรในท้องถิ่นทำให้เกิด ประโยชน์ในการจัดงานประชาสัมพันธ์	3.15	0.90	ปานกลาง
การให้ความสำคัญต่อแผนงานประชาสัมพันธ์ของ ผู้บริหาร	2.96	1.03	ปานกลาง
รวม	3.15	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทักษะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน ($\bar{x} = 2.87 - 3.28$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อบัณฑิต

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหาทรัพยากร

การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดหาทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.53	1.05	มาก
ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่งาน ประชาสัมพันธ์	3.74	1.11	มาก
ความรู้พื้นฐานของบุคลากรในสำนักงานเกี่ยวกับ งานประชาสัมพันธ์	3.50	1.06	มาก
การเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	3.29	0.97	ปานกลาง
ความสามารถผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3.57	1.10	มาก
ความเพียงพอของงบประมาณสำหรับดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์	3.68	1.22	มาก
ความเพียงพอของเครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการจัด การประชาสัมพันธ์	3.71	1.12	มาก
ความเหมาะสมและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ ในการประชาสัมพันธ์	3.74	1.10	มาก
การให้โอกาสบุคลากรภายนอกเสนอแนะและมีส่วน ร่วมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	3.30	1.01	ปานกลาง
รวม	3.56	0.82	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหาทรัพยากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาลู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.74$) ยกเว้นเรื่องการให้บุคคลภายนอกเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และเรื่องการเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มีปัญหาลู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29 - 3.38$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน

ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	X̄	S.D.	ระดับปัญหา
ความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.39	1.00	ปานกลาง
การได้รับเกียรติหรือได้รับการยกย่องในการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3.26	0.98	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.60	0.96	มาก
การจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากรในสำนักงานเพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน	3.35	1.01	ปานกลาง
การจัดนิทรรศการแสดงผลงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	3.28	1.00	ปานกลาง
การพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	3.22	1.22	ปานกลาง
การสนับสนุนส่งเสริมให้ไปประชุมสัมมนาและศึกษาดูงานของผู้บริหาร	3.11	1.13	ปานกลาง
ผู้บริหารให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน			
ประชาสัมพันธ์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	2.92	1.03	ปานกลาง
ชื่อเสียงของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในทัศนะของประชาชนทั่วไป	2.87	1.14	ปานกลาง
รวม	3.22	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์
 ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 2.87 - 3.39$) ยกเว้นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มีปัญหา
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คณะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงาน

ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทั้งหมด ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดต่อการ ประชาสัมพันธ์	3.18	1.10	ปานกลาง
การให้ความร่วมมือของบุคลากรในสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดต่อการประชาสัมพันธ์	3.05	1.11	ปานกลาง
ระบบติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด	3.03	1.06	ปานกลาง
การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามงบประมาณ เพื่อให้งาน บรรลุเป้าหมาย	3.26	0.99	ปานกลาง
การสำรวจความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเพื่อพัฒนา งานประชาสัมพันธ์	3.01	0.96	ปานกลาง
ผู้บริหารได้นิเทศติดตามผลการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	2.86	0.97	ปานกลาง
มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	2.82	1.14	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กับสื่อมวลชน	2.82	1.15	ปานกลาง
ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วย งานในจังหวัด	2.87	0.96	ปานกลาง
รวม	2.99	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์
 ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =
 2.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน ($\bar{X}$ = 2.82 -
 3.26)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา
การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผลงาน

ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการประเมินผลงาน ประชาสัมพันธ์ของบุคลากร	3.18	0.88	ปานกลาง
การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงาน ประชาสัมพันธ์ในแต่ละโครงการ	3.10	0.89	ปานกลาง
การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลงาน	3.05	0.92	ปานกลาง
การนำข้อมูลมาประกอบในการประเมินผลงาน	3.18	0.83	ปานกลาง
การประเมินผลก่อนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.18	0.94	ปานกลาง
การประเมินผลหลังการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.15	1.00	ปานกลาง
การรายงานผลการปฏิบัติตามช่วงเวลาให้ ผู้เกี่ยวข้องทราบ	3.03	1.01	ปานกลาง
การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ประจำปี	3.15	1.06	ปานกลาง
การนำผลการประเมินผลงานไปประยุกต์ใช้ใน การตัดสินใจวางแผนประชาสัมพันธ์ครั้งต่อไป	3.14	1.04	ปานกลาง
รวม	3.13	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทักษะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผลงาน อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน
($\bar{X} = 3.03 - 3.18$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ทั้งห้าด้าน

ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ทั้งห้าด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
การวางแผน	3.15	0.67	ปานกลาง
การจัดหาทรัพยากร	3.56	0.82	มาก
การจูงใจให้ปฏิบัติงาน	3.22	0.73	ปานกลาง
การประสานงาน	2.99	0.77	ปานกลาง
การประเมินผลงาน	3.13	0.80	ปานกลาง
รวม	3.21	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยส่วนรวมทั้งห้าด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99 - 3.22$) ยกเว้นด้านการจัดหาทรัพยากรมีปัญหายู่งในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ในตอนนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทักษะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ในด้านการวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันโดยใช้ค่าที (t-test) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏรายละเอียดดังตาราง 15 - 20 ต่อไปนี้

ตาราง 15 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน

ปัญหาการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความชัดเจนของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ เกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	3.45	0.96	3.24	0.86	1.12
ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน ประชาสัมพันธ์	3.45	0.81	3.28	0.83	0.99
ระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน ประชาสัมพันธ์	3.48	0.77	3.28	0.92	1.09
การมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด ในการวางแผนประชาสัมพันธ์	3.39	0.76	3.26	1.09	0.66
แผนประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานอื่นของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	3.35	0.84	3.15	0.87	1.10
แผนประชาสัมพันธ์มีความยืดหยุ่นปรับเข้าได้กับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	2.87	0.99	2.87	0.79	-0.02
การปฏิบัติตามแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด	3.39	0.67	3.18	1.05	1.20
การวางแผนทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิด					

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ประโยชน์ในการจัดงานประชาสัมพันธ์	3.19	0.75	3.15	0.90	0.22
การให้ความสำคัญต่อแผนงานประชาสัมพันธ์ของ ผู้บริหาร	3.00	0.86	2.96	1.03	0.20
รวม	3.29	0.52	3.15	0.67	0.99

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทัศนคติต่อปัญหาในการบริหารงานประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 16 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหาทรัพยากร

ปัญหาการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดหาทรัพยากร	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.61	1.14	3.53	1.05	0.37
ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่งาน ประชาสัมพันธ์	4.00	1.03	3.74	1.11	1.13
ความรู้พื้นฐานของบุคลากรในสำนักงานเกี่ยวกับงาน ประชาสัมพันธ์	3.74	1.00	3.50	1.06	1.08
การเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์	3.48	1.03	3.29	0.97	0.91
ความสามารถผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	3.84	1.03	3.57	1.10	1.16
ความเพียงพอของงบประมาณสำหรับดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์	4.00	1.18	3.68	1.22	1.23
ความเพียงพอของเครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการจัดการ ประชาสัมพันธ์	4.13	1.17	3.71	1.12	1.72
ความเหมาะสมและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ ในการประชาสัมพันธ์	3.90	1.04	3.74	1.10	0.72
การให้โอกาสบุคลากรภายนอกเสนอแนะและมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	3.39	0.84	3.30	1.01	0.39
รวม	3.79	0.81	3.56	0.82	1.29

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจัดหาทรัพยากร โดยส่วนรวม
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทัศนคติต่อปัญหาในการ
บริหารงานประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 17 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน

ปัญหาการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.29	0.94	3.39	1.00	-0.47
การได้รับเกียรติหรือได้รับการยกย่องในการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3.29	0.86	3.26	0.98	0.13
สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.58	0.85	3.60	0.96	-0.08
การจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากรในสำนักงานเพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน	3.42	0.99	3.35	1.01	0.33
การจัดนิทรรศการแสดงผลงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	3.26	1.03	3.28	1.00	-0.09
การพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	3.32	0.94	3.22	1.22	0.41
การสนับสนุนส่งเสริมให้ไปประชุมสัมมนาและศึกษาดูงานของผู้บริหาร	3.35	0.95	3.11	1.13	1.05
ผู้บริหารให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน	3.06	0.81	2.92	1.03	0.71
ประชาสัมพันธ์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	3.06	0.81	2.92	1.03	0.71
ชื่อเสียงของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในทัศนะของประชาชนทั่วไป	2.97	1.17	2.87	1.14	0.38
รวม	3.28	0.67	3.22	0.73	0.40

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงานโดยส่วนรวม
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทัศนคติต่อปัญหาการ
บริหารงานประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 18 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงาน

ปัญหาการบริหารงาน ด้านการประสานงาน	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทั้งหมดของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดต่อการประชาสัมพันธ์	3.52	0.99	3.18	1.10	1.46
การให้ความร่วมมือของบุคลากรในสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดต่อการประชาสัมพันธ์	3.16	0.82	3.05	1.11	0.48
ระบบติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	3.29	0.78	3.03	1.06	1.24
การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามงบประมาณ เพื่อให้งาน บรรลุเป้าหมาย	3.29	0.78	3.26	0.99	0.13
การสำรวจความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเพื่อพัฒนางาน ประชาสัมพันธ์	3.03	0.87	3.01	0.96	0.09
ผู้บริหารได้นิเทศติดตามผลการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	3.32	0.79	2.86	0.97	2.34*

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัญหาทางการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
มนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	2.90	0.79	2.82	1.14	0.43
ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กับสื่อมวลชน	3.00	0.97	2.82	1.15	0.76
ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ในจังหวัด	2.93	1.00	2.87	0.96	0.29
รวม	3.16	0.62	2.99	0.77	1.09

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประสานงานโดยส่วนรวม
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีทัศนคติ
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น เรื่องปัญหาผู้บริหารได้นิเทศติดตามผลการปฏิบัติงาน
ประชาสัมพันธ์ มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผลงาน

ปัญหาการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงาน	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการประเมินผลงาน					
ประชาสัมพันธ์ของบุคลากร	3.19	1.08	3.18	0.88	0.06
การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงาน					
ประชาสัมพันธ์ในแต่ละโครงการ	3.60	1.03	3.10	0.89	-0.16
การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลงาน	3.26	0.96	3.05	0.92	1.01
การนำข้อมูลมาประกอบในการประเมินผลงาน	3.22	0.96	3.18	0.83	0.24
การประเมินผลก่อนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.06	0.89	3.18	0.94	-0.58
การประเมินผลหลังการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	3.13	1.02	3.15	1.00	-0.11
การรายงานผลการปฏิบัติตามช่วงเวลาให้ ผู้เกี่ยวข้องทราบ	2.97	1.17	3.03	1.01	-0.26
การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ประจำปี	3.32	0.94	3.15	1.06	0.77
การนำผลการประเมินผลงานในประยุกต์ใช้ในการ ตัดสินใจ ทบทวนประชาสัมพันธ์ครั้งต่อไป	3.32	0.91	3.14	1.04	0.85
รวม	3.17	0.84	3.13	0.80	0.24

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการประเมินผลงาน โดยส่วนรวม
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทัศนคติต่อปัญหา
การบริหารงานประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 20 เปรียบเทียบทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ทั้ง 5 ด้าน

ปัญหาการบริหารงานการประชาสัมพันธ์ทั้ง 5 ด้าน	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
การวางแผน	3.29	0.52	3.15	0.67	0.99
การจัดหาทรัพยากร	3.79	0.81	3.56	0.82	1.29
การจูงใจให้ปฏิบัติงาน	3.28	0.67	3.22	0.73	0.40
การประสานงาน	3.16	0.62	2.99	0.77	1.09
การประเมินผลงาน	3.17	0.84	3.13	0.80	0.24
รวม	3.34	0.60	3.21	0.64	0.94

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ด้านการวางแผน การจัดหาทรัพยากร
 การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่าง
 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อปัญหา
 การบริหารงานประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติม ในตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเพิ่มเติมต่อปัญหา และข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ จำนวนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเป็นรายด้าน

อนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาทั้งหมด 103 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63 และผู้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ 46 คน เป็นร้อยละ 44.66 การวิเคราะห์ใช้ค่าความถี่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 21 - 30 ต่อไปนี้

ตาราง 21 ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการวางแผน	ความถี่
ขาดการวางแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	10
การวางแผนประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ	5
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดให้ความสำคัญในการวางแผนงาน ประชาสัมพันธ์น้อย	3
ข้อมูลเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์จัดทำไว้น้อย	1
ผู้เกี่ยวข้องบางฝ่ายไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผน	1

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นในด้าน
การวางแผนมาก ในเรื่องขาดการวางแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (ความถี่ 10) รองลงมา
คือ เรื่องการวางแผนประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ (ความถี่ 5)

ตาราง 22 ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา
การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดหาทรัพยากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการจัดหาทรัพยากร	ความถี่
ขาดบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง	25
ขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์	20
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่มีงบประมาณเพื่อการ ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ	11
ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์	10
การระดมเพื่อการประชาสัมพันธ์มีน้อย	1
ผู้บริหารไม่ค่อยเห็นความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์	1
ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ต้องปฏิบัติงานอื่นด้วย	1

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นในด้าน
การจัดหาทรัพยากรมาก ในเรื่องขาดบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง (ความถี่ 25)
รองลงมา คือ เรื่องขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ (ความถี่ 20) เรื่องไม่มี
งบประมาณเพื่องานการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ (ความถี่ 11) และเรื่องขาดเครื่องมือ
เครื่องใช้ที่ทันสมัยในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ (ความถี่ 10)

ตาราง 23 ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา
การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	ความถี่
บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ขาดแรงจูงใจ เพราะต้อง ปฏิบัติงานอื่นด้วย	7
บุคลากรขาดความตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์	4
งานประชาสัมพันธ์ไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารเท่าที่ควร	3
บรรยากาศในการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวย	2
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	2
ผลงานไม่ค่อยปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม	1

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นในด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงานมาก. ในเรื่องบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ขาดแรงจูงใจ เพราะต้องปฏิบัติงานอื่นด้วย (ความถี่ 7) รองลงมา คือ เรื่องบุคลากรขาดความตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (ความถี่ 4)

ตาราง 24 ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา
การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการประสานงาน	ความถี่
ระบบการประสานงานเพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ไม่ชัดเจน	4
โครงสร้างการบริหารการศึกษาในจังหวัดไม่มีเอกภาพ ต้องใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	3
บุคลากรขาดความรู้เกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์	2
ควรให้สื่อมวลชนมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์	1
ฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดให้ความสำคัญ เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์น้อย	1
ขาดการประสานงานการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและ ระหว่างหน่วยงาน	1

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นในด้านการประสานงานมาก ในเรื่องระบบการประสานงานเพื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ไม่ชัดเจน (ความถี่ 4) รองลงมา คือ เรื่องโครงสร้างการบริหารการศึกษาในจังหวัดไม่มีเอกภาพต้องใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในการประสานงาน (ความถี่ 3)

ตาราง 25 ค่าความถี่ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหา
การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการประเมินผลงาน	ความถี่
ไม่มีการประเมินผลงานต่อเนื่อง	10
ขาดการติดตามประเมินผลอย่างจริงจัง	10
แต่ละหน่วยงานกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลเอง	
ยังไม่เป็นระบบ	3
นโยบายติดตามผลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ไม่แน่นอน	2
ไม่ค่อยได้รับความสนใจจากบุคลากร	1

จากตาราง 25 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นในด้านการประสานงานมาก ในเรื่องไม่มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (ความถี่ 10) และเรื่องขาดการติดตามประเมินผล อย่างจริงจัง (ความถี่ 10)

ตาราง 26 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผน

ข้อเสนอแนะการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการวางแผน	ความถี่
ควรกำหนดแผนประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมของจังหวัด	12
ควรได้จัดทำแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	5
ควรให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผน	2
ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ ควรแจ้งผลการ ดำเนินงานให้จังหวัดด้วย	1

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้เสนอแนะเกี่ยวกับการ
บริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการวางแผนมาก ในเรื่องควรกำหนดแผนประชาสัมพันธ์ไว้ใน
แผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมของจังหวัด (ความถี่ 12) รองลงมา คือ
เรื่องควรได้จัดทำแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (ความถี่ 5)

ตาราง 27 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดหาทรัพยากร

ข้อเสนอแนะการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการจัดหาทรัพยากร	ความถี่
ควรกำหนดให้มีตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ โดยตรง	23
ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์	18
ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์	15
ควรจัดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เพียงพอ	10
ควรกำหนดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ไว้ใน แผนอัตราค่าจ้าง 3 ปี	9
ควรสนับสนุนให้มีคู่มือปฏิบัติงาน	1
ควรสนับสนุนการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	1
ขอให้กระทรวงศึกษาธิการเห็นความสำคัญของงาน ประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค	1
ควรปรับปรุงโครงสร้างการบริหารการศึกษาระดับจังหวัดให้ มีเอกภาพ	1

จากตาราง 27 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดหาทรัพยากรมาก ในเรื่องควรกำหนดให้มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง (ความถี่ 23) รองลงมา คือ เรื่องควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ (ความถี่ 18) เรื่องควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ (ความถี่ 15) เรื่องควรจัดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เพียงพอ (ความถี่ 10) และเรื่องควรกำหนดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนอัตรากำลัง 3 ปี (ความถี่ 9)

ตาราง 28 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน	ความถี่
ควรมีการมอบรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ดีเด่น	3
ควรมีเทศกาลงานประชาสัมพันธ์แก่บุคลากร	3
ผู้บริหารควรให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	2
ผู้บังคับบัญชาควรติดตามงานประชาสัมพันธ์	1
ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร	1
ให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ	1

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้เสนอแนะเกี่ยวกับ
การบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงานมากในเรื่อง ควรมีการมอบรางวัลแก่
ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ดีเด่น (ความถี่ 3) เรื่องควรมีเทศกาลงานประชาสัมพันธ์แก่บุคลากร
(ความถี่ 3)

ตาราง 29 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน

ข้อเสนอแนะการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการประสานงาน	ความถี่
ควรกำหนดแนวทางในการประสานงานไว้ให้ชัดเจน	5
ควรส่งเสริมให้มีการประสานงานประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	2
ควรมีคณะทำงานประชาสัมพันธ์ระดับจังหวัด	1

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงานมาก ในเรื่องควรกำหนดแนวทางในการประสานงานไว้ให้ชัดเจน (ความถี่ 5)

ตาราง 30 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงาน
ประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงาน

ข้อเสนอแนะการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ด้านการประเมินผลงาน	ความถี่
ควรดำเนินการประเมินผลเป็นระบบอย่างจริงจัง	7
ควรกำหนดแนวทางติดตามผลให้ชัดเจน	5
ควรมีเกณฑ์ในการประเมินผลงานประชาสัมพันธ์	3
ควรมีหน่วยติดตามประเมินผลงานประชาสัมพันธ์	1

จากตาราง 30 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานงานประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผลงานมาก ในเรื่องควรดำเนินการประเมินผลเป็นระบบอย่างจริงจัง (ความถี่ 7) และเรื่องควรกำหนดแนวทางติดตามผลให้ชัดเจน (ความถี่ 5)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการสรุปสาระสำคัญของการศึกษาค้นคว้าทั้งหมด รวมทั้งผลการวิเคราะห์ การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติ มีลำดับเนื้อหา ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ตามที่คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในทำนอง คือด้านการวางแผน การจัดหาทรัพยากร การจูงใจให้ปฏิบัติงาน การประสานงาน และการประเมินผลงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามที่คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทั้งทำนอง
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือผู้บริหาร ประกอบด้วย ศึกษาธิการจังหวัด ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 31 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษา หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี หัวหน้าฝ่ายแผนงานและติดตามประเมินผล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมพลานามัยและกิจการพิเศษ และข้าราชการผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 72 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 103 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่คณะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยได้หาความเที่ยงตรงของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนํามาแบบสอบถามไปทดลองใช้มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่หนึ่ง เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้แยกเป็น 5 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีห้าตัวเลือกคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีทั้งหมด 45 ข้อ และตอนที่สาม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด สำหรับใช้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างแต่ละจังหวัด โดยส่งผ่านศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ เพื่อตอบแบบสอบถามและส่งต่อไปให้กลุ่มตัวอย่างอื่นด้วย และขอให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยได้ส่อดของและเจ้าหน้าที่ของถึงผู้ศึกษาค้นคว้าไว้ แบบสอบถามทุกชุดได้ส่งรหัสไว้ตรวจสอบ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้รับแบบสอบถามที่กรอกอย่างสมบูรณ์กลับคืน 103 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามวิธีทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยทดสอบค่าที (t-test)
4. วิเคราะห์แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ สรุปผลการศึกษาค้นคว้า มีปัญหาได้ ดังนี้

1. ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสรุปได้ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการจัดการทรัพยากร มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านและรายข้อสรุปได้ ดังนี้

1.1.1 ด้านการวางแผน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ในเรื่องความชัดเจนของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ และปัญหาเรื่องการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.2 ด้านการจัดหาทรัพยากร มีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากในเรื่องบุคลากร งบประมาณ และปัญหาเรื่องของเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเรื่องเดียว คือ การให้โอกาสบุคคลภายนอกเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

1.1.3 ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับมากในเรื่อง ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวก

แก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ และเรื่องปัญหาการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากร
ในสำนักงานเพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน นอกจากนี้มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง

1.1.4 ด้านการประสานงาน มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาย่อยในระดับมากเรื่อง ปัญหาการกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากร
ทั้งหมดของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดต่อการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้มีปัญหาย่อยในระดับ
ปานกลาง

1.1.5 ด้านการประเมินผลงาน มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาระดับมากเรื่อง ปัญหาการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผล
งานประชาสัมพันธ์ในแต่ละโครงการ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวม
อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาย่อยในระดับมาก ด้านการจัดทำ
ทรัพยากร ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน
และรายข้อสรุปได้ดังนี้

1.2.1 ด้านการวางแผน มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า มีปัญหาย่อยในระดับปานกลางทุกข้อ

1.2.2 ด้านการจัดทำทรัพยากร มีปัญหาย่อยในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาในระดับมาก เรื่องบุคลากร เรื่องของงบประมาณ และปัญหา
เครื่องมือเครื่องใช้ในการประชาสัมพันธ์ แต่มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง ในเรื่องการให้โอกาส
บุคคลภายนอกเสนอแนะและมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และเรื่องการเพิ่มพูน
ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

1.2.3 ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาย่อยในระดับมากในปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่
ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง

1.2.4 ด้านการประสานงาน มีปัญหาย่อยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาย่อยในระดับปานกลางทุกข้อ

1.2.5 ด้านการประเมินผลงาน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลางทุกข้อ

2. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทักษะตอบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยส่วนรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหาร ได้มีเหตุผลตามผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้จำแนกออกเป็นสองลักษณะ คือความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ และข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ด้านการวางแผนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีความถี่มากที่สุด คือปัญหาเรื่องขาดการวางแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และการวางแผนประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านการจัดหาทรัพยากร ความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีความถี่มากที่สุด คือปัญหาเรื่องขาดบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ไม่มีงบประมาณเพื่องานประชาสัมพันธ์ และปัญหาเรื่องขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีความถี่มากที่สุด คือปัญหาเรื่อง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ขาดแรงจูงใจเพราะต้องปฏิบัติงานอื่นด้วย ด้านการประสานงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีความถี่มากที่สุด คือปัญหาเรื่องระบบการประสานงานเพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ ไม่ชัดเจนต้องใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในการประสาน และปัญหาเรื่องโครงสร้างการบริหารการศึกษาในจังหวัดไม่มีเอกภาพ ด้านการประเมินผลงานความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีความถี่มากที่สุด คือปัญหาเรื่อง ไม่มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และปัญหาเรื่องขาดการติดตามประเมินผลอย่างจริงจัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาเรื่องที่มีความถี่มากที่สุด คือขาดบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ ไม่มีงบประมาณเพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ขาดการวางแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและไม่มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ด้านการวางแผน ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรกำหนดแผนประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมของจังหวัด และควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดหาทรัพยากรมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรกำหนดให้มีตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ ควรจัดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เพียงพอ และควรกำหนดอัตราค่าจ้างบุคลากรประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนอัตราค่าจ้าง 3 ปี ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรมีการมอบรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ดีเด่น และควรนิเทศงานประชาสัมพันธ์แก่บุคลากร ด้านการประสานงานข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรกำหนดแนวทางในการประสานงานไว้ให้ชัดเจน ด้านการประเมินผลงาน ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรดำเนินการประเมินผลอย่างเป็นระบบและจริงจังและควรกำหนดแนวทางติดตามผลให้ชัดเจน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ ควรกำหนดให้มีตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ ควรจัดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เพียงพอ และควรกำหนดแผนประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมของจังหวัด

อภิปรายผล

ในตอนนี้เป็นารอภิปรายผลการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ซึ่งจะอภิปรายผลเป็นสามตอน คือ ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ และความคิดเห็นเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในครั้งนี้ซึ่งพบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ในระดับใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพราะว่างานประชาสัมพันธ์แม้ว่าจะเป็นงานสำคัญงานหนึ่งของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด แต่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเพิ่งให้ความสำคัญ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ . 2533) โดยจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาผู้บริหารการศึกษา ปี 2533 และเมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการไม่ได้ติดตาม และขยายผลอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติตามที่ตนรู้และเข้าใจ ไม่ได้ได้รับการพัฒนาในระบบอย่างต่อเนื่อง แต่อาจจะเป็นเพราะว่าทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเห็นว่า งานประชาสัมพันธ์เป็นงานสำคัญในการสร้างภาพพจน์ของหน่วยงานดังที่ บรรจง ชูสกุลชาติ (2534 : 29) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างความเข้าใจได้ถูกต้อง ทำให้คนอื่นมองหน่วยงานของเราในลักษณะที่ดีงาม ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจึงได้พยายามศึกษาหาความรู้จากแหล่งอื่น เพื่อการปฏิบัติงานและพัฒนางาน

สำหรับด้านการจัดหาทรัพยากร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนะอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าทั้งผู้บริหารเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนะว่า การบริหารงานประชาสัมพันธ์จะมีประสิทธิผลนั้น ต้องมีปัจจัยพื้นฐานในการบริหารพร้อม ดังที่ สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 7) กล่าวว่า ในการบริหารเกือบทุกประเภทต้องอาศัย คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญไม่ว่าการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือบริหารธุรกิจ และจาก

สภาพที่เป็นจริง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่มีงบประมาณเพื่อดำเนินประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ ขาดบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่งานประชาสัมพันธ์โดยตรง และขาดวัสดุอุปกรณ์ ตลอดทั้งเทคโนโลยีทันสมัย ดังที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2532 : 56) เสนอว่า สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดได้รับการจัดสรรงบประมาณจำกัด โดยเฉพาะงบประมาณด้านการพัฒนาและปรับปรุงสำนักงานมีน้อย งานด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ขาดบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่และขาดแคลนเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ วิทยา อ่อนช้อย (2531 : 15 - 17) กล่าวว่า งานประชาสัมพันธ์จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

ผลการค้นพบครั้งนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ อานาจ เวียงพล (2532 : 111 - 113) ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 พบว่า การบริหารงานประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวม มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ สติชัย วงชาวดี (2535 : 88 - 91) ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ของ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นต่อปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต พูลสวัสดิ์ (2534 : 54 - 57) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพลศึกษา ในด้านการจัดโครงสร้าง การวางแผน บุคลากร การดำเนินงาน การประเมินผล พบว่า หัวหน้างานประชาสัมพันธ์มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหางานประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

อนึ่ง จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในช่วงปี 2524 - 2534 ของวีรพงษ์ บางท่าไม้ (2524 : 9) กฤษณ์ ศรีสุภา (2527 : บทคัดย่อ) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2527 : 54) นิคม มายขุนทด (2531 : บทคัดย่อ) ธารง อมโร (2532 : บทคัดย่อ) วิเชียร ชุ่มช่วย (2533 : 35) รุณันดร ศรีสุธรรม (2533 : บทคัดย่อ) ประสิทธิ์ ชูช่วย (2533 : บทคัดย่อ)

สัทศน์ ขอบคำ (2533 : 35) และ สนั่น ประสงค์ (2534 : จ) พบว่า มีปัญหาในการบริหารงานอยู่ระดับแตกต่างกัน จะเน้นการทำงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด มีปัญหาในระดับปานกลาง จึงถือเป็นเรื่องปกติและอยู่ในวิสัยที่จะเป็นได้

สำหรับทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อบริหารการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้เป็นรายด้าน แยกอภิปรายดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการวางแผน ผู้บริหารมีทัศนะต่อบริหารการดำเนินงานประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากเกี่ยวกับปัญหาเรื่องความชัดเจนของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารเห็นว่าการประชาสัมพันธ์จะดำเนินไปด้วยดี จะต้องมียุทธศาสตร์ของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ (วิทยา อ่อนน้อย, 2531 : 15 - 17) และอาจเป็นเพราะว่ากระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายมาตรการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาคไม่ชัดเจนและไม่ประชุมชี้แจงให้ผู้บริหารรับรู้และเข้าใจอย่างต่อเนื่อง ดังข้ออภิปรายข้างต้น ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ที่ประชุม รอดประเสริฐ (2533 : 4) กล่าวว่า นโยบายเป็นแนวกำหนดกรรมวิธีของการวางแผนและการดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อการบริหารให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์จะเน้น เรื่องความชัดเจนของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการจึงเป็นปัญหาในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุขาวดี สุกโตะ (2527 : 119 - 130) ที่ศึกษาเรื่องการจัดการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า โครงสร้างการจัดการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งงานบริหารอย่างเป็นทางการเฉพาะของกระทรวงโดยรวม มีนโยบายและวัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน มีการแต่งตั้งและกำหนดตำแหน่งผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ไว้ทุกส่วนราชการ สำหรับในหน้าที่ความรับผิดชอบและกิจกรรมมีการกำหนดไว้ชัดเจนพอสมควร ในด้านการติดต่อสัมพันธ์ยังมุ่งรอส่วนราชการอื่นมาติดต่อมากกว่า ส่วนปัญหาเรื่องความเพียงพอของข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารมีความเห็นว่า ข้อมูลและการจัดข้อมูลมีความจำเป็นในการวางแผนประชาสัมพันธ์ ดังที่สมาคมผู้บริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย (1995 : 17) ได้เสนอว่าการวางแผนจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูล สุคนธ์ ยี่สกุล (2531 : 72) กล่าวว่า การขาดแคลน

ข่าวสารข้อมูล เป็นปัญหาสำคัญประการแรกที่จะทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา คัทลิป และเซนเตอร์ (Cutlip and Center. 1978 : 91 - 94) ได้กำหนดเรื่องข้อมูล ข้อเท็จจริง เป็นขั้นตอนแรกในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์แต่สภาพที่เป็นจริงสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดขาดข้อมูลและจัดเก็บไม่เป็นระบบ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2532 : 54)

1.2 ด้านการจัดหาทรัพยากร จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาด้านการจัดหาทรัพยากรมาก ในเรื่องความเพียงพอของบุคลากร ทั้งนี้อาจจะเห็นว่าเป็นเพราะเห็นว่าบุคลากรทำให้เกิดงาน ดังที่ กิตติมา ปรีดีฉีก (2529 : 48) กล่าวว่า บุคคลกับองค์การมีความสำคัญซึ่งกันและกันมาก องค์การจะตั้งอยู่ไม่ได้หากไม่มีบุคคลปฏิบัติงานในองค์การ และคำกล่าวของ บรรจง ชูสกุลชาติ (2534 : 75) ที่ว่า ผู้บริหารจะต้องถือว่าคนเป็นปัจจัยการบริหารที่สำคัญที่สุด นอกจากนี้สภาพที่เป็นจริงของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่มีตำแหน่งเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่งานประชาสัมพันธ์อยู่ในฝ่ายบริหารงานทั่วไปและขึ้นอยู่กับผู้บริหารจะมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่นี้ เป็นเหตุให้ได้บุคลากรไม่ตรงกับความรู้ความสามารถเฉพาะงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2532 : 56) ที่ว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ขาดบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่งานประชาสัมพันธ์และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการศึกษาครั้งนี้ว่า ควรกำหนดตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ส่วนปัญหาเรื่องความเพียงพอของประมาณสำหรับดำเนินการประชาสัมพันธ์อาจจะเห็นว่าเป็นเพราะว่า ผู้บริหารเห็นว่าจะต้องวางแผนงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวของ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2530 : 281) ว่า การจัดท่างบประมาณถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ และอาจจะเห็นว่าเป็นเพราะว่า ปัจจุบันสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่ได้รับเงินจัดสรรเพื่อการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ ผู้บริหารต้องหาเงินอื่นมาดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการศึกษาครั้งนี้ว่า ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำหรับปัญหาเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ อาจจะเห็นว่าเป็นเพราะว่า สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่มีงบประมาณเพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ ดังข้ออภิปรายข้างต้น จึงไม่สามารถจัดหา

เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อดำเนินการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2532 : 56) ที่เสนอว่าสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีทันสมัย เป็นเหตุให้การดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ

ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทักษะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ด้านนี้มากในเรื่องความเพียงพอของบุคลากร ในการจัดงานประชาสัมพันธ์อาจจะเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเป็นผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยตรง ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานไม่ตรงกับความรู้อาจสามารถในหน้าที่ของตน และต้องปฏิบัติงานอื่นด้วย จึงเห็นว่า เรื่องบุคลากรมีปัญหามาก

ดังที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2532 : 55) เสนอปัญหาด้านบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไว้สามประการ คือ อัตราบุคลากรมีจำกัดทั้งที่มีงานมาก และลักษณะของงานหลากหลาย พื้นฐานความรู้ของบุคลากรไม่เหมาะสมกับคุณภาพงานที่รับผิดชอบ และบุคลากรบางส่วนขาดขวัญและกำลังใจเนื่องจากไม่สามารถเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณฑา ลาเจียกหนู (2530 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ปัญหาที่ครูและผู้บริหารให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ การที่ครูมีภาระมากจนไม่มีเวลามาทำงานประชาสัมพันธ์ สำหรับเรื่องความเพียงพอและความเหมาะสมของเครื่องมือเครื่องใช้อาจจะเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติซึ่งเป็นผู้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยตรง มีความจำเป็นจะต้องใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จึงมองว่าเครื่องมือเครื่องใช้มีความจำเป็นมากที่จะทำให้งานประชาสัมพันธ์เป็นไปด้วยความราบรื่น โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีและมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเกิดขึ้นมากมาย แต่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ดังกล่าว ดังที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2532 : 65) ได้เสนอปัญหาเกี่ยวกับวัสดุครุภัณฑ์ว่า วัสดุครุภัณฑ์ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมีจำกัดขาดครุภัณฑ์ที่ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จึงไม่สามารถปฏิบัติงานในฐานะองค์กรกลางและการปฏิบัติงานในหน้าที่สามศูนย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ วิรัช ลภีรัตนกุล (2529 : 262 -266) ที่ว่า การขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการประชาสัมพันธ์ถือเป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ว่า ควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยให้พอกับงานที่ปฏิบัติ

1.3 ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากในปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงาน อาจจะเป็นเพราะว่า สถานักงานศึกษาธิการจังหวัดขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ เพราะการมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจประการหนึ่ง ดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 242 - 243) กล่าวว่า สภาพการปฏิบัติงานที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบ ที่จะก่อให้เกิดกำลังใจที่ดี และกิติมา ปรีดีศิลป์ (2529 : 154) กล่าวว่า การบริหารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มี อยู่ในหน่วยงาน ส่วนปัญหาเรื่องการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากรในสถานักงานเพื่อ สร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน มีปัญหาอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าผู้บริหารมีงานอื่นที่จะต้องปฏิบัติมากไม่มีเวลาสำหรับการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ ดังผลการวิจัยของ วิเชียร ชุ่มชาย (2533 : 35) ซึ่งได้ศึกษาบทบาทของศึกษาธิการจังหวัดในการบริหารงานของการศึกษาเอกชน พบว่า ศึกษาธิการจังหวัดมีภาระในการปฏิบัติงานมาก เพราะเป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานของ ทุกกรมในกระทรวงศึกษาธิการที่มีสายการบริหารผ่านส่วนสายงานที่ไม่ผ่านก็จะเป็นผู้ที่ประสาน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติมากในปัญหาเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของผู้บริหาร อาจจะเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ดำเนินงานโดยตรง พบว่า ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่จะดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่สะดวกและคล่องตัว เป็นปัญหาด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน เพราะสภาพ การปฏิบัติงานที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วน จะช่วยผดุงขวัญในการปฏิบัติงาน และองค์การใดที่มีสมาชิกที่มีขวัญในการทำงานต่ำ ก็เป็นที่คาดหมายได้ว่า กิจกรรม

งานขององค์การนี้ย่อมไม่บรรลุผล และอาจจะอับเฉาสาบสูญในที่สุด (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 243 - 248) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติว่า ควรจัดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เพียงพอ

1.4 ด้านการประสานงาน ผู้บริหารมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารการประชาสัมพันธ์ระดับมาก ในเรื่องการกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานฯ ต่อการประชาสัมพันธ์ อาจจะเป็นเพราะว่าสภาพปัจจุบันการจัดเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดยังไม่เป็นระบบและโครงสร้างที่แน่นอน ทั้งภายในและภายนอกองค์การ นโยบายกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน ดังข้ออภิปรายด้านการวางแผนข้างต้น จึงเห็นว่า การกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรมีปัญหามาก ซึ่ง กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 : 255 - 257) กล่าวว่า เทคนิคการประสานงานที่ดีนั้นแต่ละองค์การจำเป็นต้องมีการกำหนดสิทธิและหน้าที่อย่างแจ่มแจ้ง ไม่คลุมเครือทั้งด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับหลักการและเหตุผล โครงการสัมมนาประสานงานของกระทรวงศึกษาธิการ ปี 2536 (สำนักงานเลขาธิการกระทรวงศึกษาธิการ. 2536) ที่เสนอว่า ในระยะเวลาที่ผ่านมา การประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการทั้งหน่วยงานระดับกรม และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทั่วประเทศ มีปัญหาและอุปสรรคด้วย ข้อจำกัดประการสำคัญ คือ การประสานงานด้านการประชาสัมพันธ์ยังไม่เกิดเอกภาพเท่าที่ควร

1.5 ด้านการประเมินผลงาน ผู้บริหารมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับมาก ในเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ในแต่ละโครงการ อาจจะเนื่องมาจากปัญหานโยบายมาตรการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการในส่วนภูมิภาคไม่ชัดเจน และไม่ประจักษ์แจ้งแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องดังข้ออภิปรายด้านการวางแผน ผู้บริหารจึงมองว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงานในแต่ละโครงการมีปัญหา เพราะการประเมินโครงการจะต้องวัตถุประสงค์การประเมินเป็นอันดับแรก วัตถุประสงค์เป็นทิศทางในการดำเนินงาน (ประชุม รอดประเสริฐ. 2529 : 82)

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาเปรียบเทียบ

ทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ครั้งนี้ พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเพราะว่าทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ตามหลักวิชาการประชาสัมพันธ์อย่างแท้จริงอยู่ในระดับที่ต้องพัฒนาด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าบุคลากรขาดความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ และเสนอแนะให้จัดอบรมบุคลากร และอาจจะเพราะว่าทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ได้ปฏิบัติงานในสภาพที่ขาดแคลนด้านทรัพยากรด้วยกันจึงเป็นเหตุให้มีทัศนะใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สถิตย์ วงษชาติ (2535 : 89) ซึ่งศึกษาปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นต่อปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาณาจ เวียงพล (2532 : 113) ซึ่งศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 พบว่า ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีปัญหาด้านการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาเรื่องผู้บริหาร ได้มีทัศนคติตามผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเพราะว่างานนี้ทัศนคติตามผลเป็นของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแล ปกป้องและแนะนำให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ดำเนินไปด้วยดีจึงได้ปฏิบัติไปตามบทบาทของงานตามกระบวนการนิเทศ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่าถูกควบคุมดูแลดำเนินงานจนทำให้ขาดอิสระ ทั้งทางด้านปฏิบัติและทางด้านการคิดสร้างสรรค์ เพราะต้องปฏิบัติตามคำสั่งคำแนะนำของผู้บริหาร จึงทำให้บุคคลทั้งสองกลุ่มมองปัญหาเรื่องการนิเทศิตตามผลต่างกัน

จากข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น แสดงว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่ออยู่จริง และกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาที่ชัดเจน เพราะทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม ผลการศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอประเด็นการอภิปรายออกเป็นสองส่วน คือ ความคิดเห็นเพิ่มเติมส่วนหนึ่ง และข้อเสนอแนะอีกส่วนหนึ่งดังต่อไปนี้

3.1 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ครั้งนี้ พบว่า ปัญหาที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้ความสำคัญที่เห็นว่าเป็นผลกระทบต่อการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมาก คือปัญหาเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรในเรื่องขาดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ไม่มีงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าปัจจุบันสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่มีตำแหน่งเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับผู้บริหารจะมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่นี้ จึงทำให้ได้คนไม่ตรงกับงาน ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ และไม่ได้พัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร สำหรับเรื่องงบประมาณสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่ได้รับจัดสรรเพื่องานประชาสัมพันธ์ เงินที่ใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้จากเงินอื่น ทำให้เกิดความไม่สะดวก ไม่คล่องตัว ไม่พอใช้หรือไม่มีเงินใช้ ซึ่งจะเป็นปัญหากระทบต่อไปถึงเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ดังข้ออภิปรายเกี่ยวกับปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร ข้อ 1.2 ปัญหาที่ค้นพบดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรุณ ภูบัวเหื่อน (2532 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาการวางแผนประชาสัมพันธ์และสถานภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานธุรกิจ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาของงานประชาสัมพันธ์ คือ ขาดบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ และปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ และผลการวิจัยของ รัตนา ศรีชนะชัยโชค (2532 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาชนบทในประเทศไทยกับนโยบายและแผนประชาสัมพันธ์แห่งชาติ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์โครงการ ได้แก่ ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรง เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เรื่อง การประชาสัมพันธ์ และปัญหาด้านงบประมาณ ปัญหารองลงมา คือปัญหาด้านการวางแผน

ในเรื่องขาดการวางแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อาจจะเป็นเพราะว่าปัจจุบันสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่ได้วางแผนประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เพราะนโยบายกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ดังข้ออภิปรายเกี่ยวกับปัญหาด้านการวางแผนข้อ 1.1 หรืออาจจะเนื่องมาจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ จึงไม่ได้จัดทำแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นปัญหาต่อไปถึงเรื่องการประเมินผลงานอย่างต่อเนื่องและจริงจัง การค้นพบครั้งนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ วิรัช อภิรัตนกุล (2529 : 262 - 266) ว่าการประชาสัมพันธ์มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องขาดการวางแผนและวิจัยประเมินผล และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สติชัย วงษาวดี (2535 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้บริหารและผู้บริหาร มีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องงบประมาณน้อยไม่เพียงพอ ขาดบุคลากรที่มีความรู้เรื่องงานประชาสัมพันธ์ ขาดการวางแผนปฏิบัติประจำปี ขาดเครื่องมือที่เหมาะสมและมีคุณภาพ และไม่มี การติดตามประเมินผลการประชาสัมพันธ์

3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติให้ความสำคัญมาก คือ ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำทรัพยากร เรื่องควรกำหนดตำแหน่งบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยตรง ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เพียงพอกับงานที่ปฏิบัติ และควรกำหนดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนอัตรากาลัง 3 ปี ทั้งนี้อาจจะเพราะว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติมองว่าในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น หน่วยงานจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ มีงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ และมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นเพิ่มเติมในการศึกษาครั้งนี้ สำหรับด้านการวางแผน มีข้อเสนอว่า ควรกำหนดแผนประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมของจังหวัด อาจจะเป็นเพราะว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่ได้บรรจุแผนประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา

และการวัดธรรมจังหวัด ซึ่งถือเป็นแผนหลักในการจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี จึงทำให้การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นเพิ่มเติมครั้งนี้ว่าขาดการวางแผนประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติเป็นประโยชน์ในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นอย่างยิ่ง เพราะปัจจัยเรื่อง บุคลากร เรื่องงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเรื่องการวางแผนเป็นองค์ ประกอบของการประชาสัมพันธ์ (วิทยา อ่อนช้อย. 2531 : 15 - 17)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ภาคใต้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป จากผลการศึกษาค้นคว้า มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด 2 ประเด็น สำหรับสำนักงานปลัดกระทรวง และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานกำหนดนโยบายในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ควรดำเนินการเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

1.1.1 ควรกำหนดนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ในส่วนภูมิภาคให้ชัดเจน

1.1.2 ควรสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ด้านประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจจะกำหนดไว้ในแผนอัตรากาลังสามปี พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านงานประชาสัมพันธ์

1.1.3 ควรสนับสนุนให้มีงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ

1.1.4 ควรสนับสนุนเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติควรดำเนินการเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ด้านการวางแผน ควรจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบและให้เพียงพอ ควรผลักดันให้บรรจุแผนประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนพัฒนาการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมจังหวัด เพื่อจะได้รับงบประมาณสนับสนุน และเป็นผลให้มีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ต่อเนื่องทุกปี ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ของจังหวัด ต้องมีลักษณะดังที่ อรุณ งามดี และนภาพกรณ์ อัจฉริยะกุล (2530 : 353 - 354) ให้ทัศนะไว้ คือ มีการกำหนดให้ผู้บริหารอยู่ในฐานะที่ได้รับข่าวสารข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็วอย่างเพียงพอตลอดเวลา เป็นแผนที่สมบูรณ์ก่อนการเริ่มดำเนินงาน เป็นแผนที่มีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับรู้และเข้าใจตรงกัน มีการกำหนดมาตรการในการปรับเปลี่ยนแผนได้ในกรณีจำเป็นไว้อย่างทันท่วงที มีการระบุแนวทางประสานงาน มีการกำหนดเครื่องชี้ในการติดตามการปฏิบัติงาน ผลิตผล และมีการกำหนดผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานตามแผน นอกจากนี้ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ควรให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วม และจะต้องมีการปฏิบัติตามแผนอย่างจริงจัง

1.2.2 ด้านการจัดหาทรัพยากร ควรคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะของบุคลากรที่มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบอาจจะด้วยการนิเทศงาน หรือส่งเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การประชาสัมพันธ์ที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานจัดขึ้น ในกรณีที่ไม่มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานควรจัดหางบจากนอกราชการ ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ การประชาสัมพันธ์ควรประสานการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น สำหรับวิธีการบริหารควรยึดหลักการและทฤษฎี มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน

1.2.3 ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน ควรจัดสำนักงานให้มีบรรยากาศดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์พร้อม ควรจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ เพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่ควรมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นมากนัก ควรมีการนิเทศงานสม่ำเสมอ ควรมีการมอบรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ดีเด่นประจำปี ทั้งนี้ผู้บริหารต้องยึดถือหลักที่ว่า ถ้าผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานด้วยความพอใจ งานจะมีประสิทธิภาพ

1.2.4 ด้านการประสานงาน ควรยึดหลักที่ว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการทำให้หน่วยต่าง ๆ ทำงานอย่างสอดคล้องกัน จะนี้้ควรได้กำหนดแนวการประสานงานทั้งภายในและภายนอกให้ชัดเจน ส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีม หรือปฏิบัติงานประสานสัมพันธ์ในรูปของคณะกรรมการ

1.2.5 ด้านการประเมินผลงาน ควรกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์การประเมินในแต่ละโครงการให้ชัดเจน ในการประเมินผลงานควรดำเนินการอย่างจริงจังใช้ทั้งวิธีสังเกตและวิทยาศาสตร์ ประเมินทั้งสี่ช่วงเวลา คือ ก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินงาน เมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานและตรวจสอบประสิทธิภาพประจำปี

2. ข้อเสนอแนะเรื่องการวิจัยครั้งต่อไป จากผลการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาปัญหาการบริหารงานประสานสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภูมิภาคอื่น โดยเพิ่มตัวแปรอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์การทำงาน และความรู้ด้านการประสานสัมพันธ์ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาปัญหาการบริหารงานประสานสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จากแนวคิดและทฤษฎีการบริหารอื่น

2.3 ควรศึกษาสาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานประสานสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.4 ควรศึกษาทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานประสานสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดจากบุคคลภายนอกหน่วยงาน

2.5 ควรศึกษาแนวโน้มของรูปแบบองค์กรในการบริหารงานประสานสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ ศรีสุภา. การบริหารงานวิชาการของศึกษาธิการจังหวัดตามทัศนะของศึกษาธิการอำเภอและผู้บริหารตรงเรียนมัธยม สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 11. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- กิตติมา ปริศิตติก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. รายงานผลการวิจัยโครงการวิจัยเพื่อพัฒนาการวางแผนการศึกษาระดับจังหวัด. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พันธุ์พลิชชิ่ง, 2527.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535 - 2539. กรุงเทพฯ : ยูไนเต็ดโปรดักชั่น, 2535.
- จิตรารักษ์ สุทธิวรเศรษฐ์. ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- "ชกหลังข่าว," ไทยรัฐ. 24 ตุลาคม 2535. หน้า 8.
- ชม ภูมิภาค. หลักการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- ฐานันดร ศรีสุธรรม. การศึกษาระดับบัณฑิตการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- เดชา ทองสุวรรณ และ ปกรณ์ ศรีดอนไผ่. "การให้บริการและประสานงาน," ใน เอกสารการฝึกอบรมบุคลากรในโครงการพัฒนาสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด/อำเภอ ปี 2533. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2533.
- ธารง ธมโร. ความคิดเห็นของผู้อำนวยการจังหวัด ศึกษาธิการจังหวัดและศึกษาธิการอำเภอเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศึกษาธิการจังหวัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. อัดสำเนา.

นิคม มายขุนทด. การศึกษาสภาพและปัญหาการวางแผนพัฒนาการศึกษาระดับจังหวัด

การศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531. อัดสำเนา.

_____. บทความทางวิชาการ พ.ศ. 2530 - 2533. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
องค์การทหารผ่านศึก, 2533.

บรรจง ชูสกุลชาติ. ศตวรรษ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2534.

บัณฑิต พลสวัสดิ์. ปัญหาการประชาสัมพันธ์ของวิทยาลัยพลศึกษา. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม.

พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2534. อัดสำเนา.

บุษบา สุธีธร. "แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์," ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
การบริหารงานประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2530.

_____. "แนวคิดเกี่ยวกับการผลิตสื่อเพื่องานประชาสัมพันธ์," ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
การผลิตสื่องานประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
2530.

ประจวบ อินออด. การบริหารงานประชาสัมพันธ์ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
กรุงเทพฯ : บริษัทเอเชียเพรส จำกัด, 2529.

ประชาสัมพันธ์, กรม. รายงานผลการสำรวจสถานภาพงานประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการ
พ.ศ. 2519. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิชิต, 2519.

ประทุม รอดประเสริฐ. เอกสารการสอนความรู้เกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.
อัดสำเนา.

_____. นโยบายและการวางแผนงาน หลักการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :
เนติกุลการพิมพ์, 2533.

ประสิทธิ์ ชูช่วย. ปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ช่วยศึกษานิเทศก์จังหวัด. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงาน. การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ กระทรวงศึกษาธิการ

2535 - 2537. กรุงเทพฯ : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวง

ศึกษาธิการ, 2535. อัดสำเนา.

_____. โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ :

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2533. อัดสำเนา.

_____. โครงการประชุมสัมมนาประสานประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ.

กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2536. อัดสำเนา.

_____. แผนอัตรากาลัง 3 ปี รอบที่ 2 (ปี 2533 - 2535). สำนักงานศึกษาธิการ

จังหวัด/อำเภอ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2532.

พนัส หันนาคินทร์. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : บริษัทวัฒนาพานิช, 2524.

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. "กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์," ใน เอกสารการสอน

ชุดวิชาหลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช, 2532.

มณฑา ลาเจียกหนู. สภาพและปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา

เขตการศึกษา 1. ปริญญาโท กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พิษณุโลก, 2530. อัดสำเนา.

รัตนา ศรีชนะชัยโชค. การดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาชนบทในประเทศไทยกับ

แนวนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. อัดสำเนา.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2525.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษากร,

2531.

วิจิตร อาวะกุล. การประชาสัมพันธ์หลักการและวิธีปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :

ไทยวัฒนาพานิช, 2534.

- วิเชียร ชุ่มช่วย. "บทบาทศึกษาธิการจังหวัดในการบริหารงานการศึกษาเอกชน," ใน ภาคนิพนธ์การศึกษาอบรมหลักสูตรเตรียมศึกษาธิการจังหวัด. นครปฐม : สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, 2533. อัดสำเนา.
- วิทยา อ่อนช้อย. ประชาสัมพันธ์. สุรินทร์ : สหวิทยาลัยอีสานใต้สุรินทร์, 2531. อัดสำเนา.
- วิรัช อภิรัตน์กุล. การประชาสัมพันธ์กับสมบูรณ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- _____. "ปรัชญาและองค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.
- วีรพงษ์ ขางทำน้ำ. ปัญหาการจัดและดำเนินการที่จังหวัด. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- สถิตย์ วงชาวดี. ปัญหาการจัดการประชาสัมพันธ์ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.
- สนั่น บรุณศิลป์. "บทบาทของศึกษาธิการจังหวัดในการส่งเสริมการกีฬา," ใน ภาคนิพนธ์การฝึกอบรมหลักสูตรศึกษาธิการจังหวัด. นครปฐม : สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, 2533. อัดสำเนา.
- สมจิตต์ มัทธนะ. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สะอาด ตันสุภผล. คู่มือการประชาสัมพันธ์ โรงเรียนประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2527.

- สุชาวดี สุโกโตะ. การจัดการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- สุทัศน์ ขอบคำ. "บทบาทศึกษาธิการจังหวัดในการพัฒนา และประเมินผล," ใน ภาคินพนธ์ การศึกษาอบรมหลักสูตรเตรียมศึกษาธิการจังหวัด. นครปฐม : สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, 2533. อัดสำเนา.
- สุทิน บัญญามาก. "สถานภาพของการประชาสัมพันธ์ในประเทศ," ใน เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529.
- สุเมธ เตียวอิสระ. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : รุ่งวัฒนาการพิมพ์, 2527.
- เสนีย์ กุบัวเพื่อน. การประชาสัมพันธ์ แนวคิดและหลักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรบัณฑิต, 2525.
- อรอุบล กุบัวเพื่อน. การศึกษาการวางแผนประชาสัมพันธ์และสถานะภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยธุรกิจในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532. อัดสำเนา.
- อรุณ งามดี และนภาพร อัจจะริยกุล. "การดำเนินงานตามแผนประชาสัมพันธ์," ใน ชุดวิชาการวางแผนการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2530.
- อัปสรศรี ปลอดเปลี่ยว. การประชาสัมพันธ์โรงเรียน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2533.
- อำนาจ เวียงพล. ปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12. ปรินญาพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2532. อัดสำเนา.
- อุทัย หิรัญโต. การบริหารประยุกต์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2532.

- The American Association of School Administrations. Staff Relations In School Administration. Washington D.C. : The American Association of School Administrators, 1955.
- Black, Sam. Practical Public Relations. London : Pitman Press Ltd., 1975.
- Cronbach, Lee J. Essentials of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper and Row, 1970.
- Cutlip, Scott M. and Allen H. Center. Effective Public Relations. 5th ed. Englewood, New Jersey : Prentice - Hall, Inc., 1978.
- Ferguson, George. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed. Tokyo : McGraw-Hill Book Company, 1981.
- Howard, Wilfred. The Practice of Public Relations. 2nd ed. London : William Heineman Ltd., 1985.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size of Research Activities," in Journal of Educational and Psychology Measurement. 30(3) : 608 - 610 ; 1970.
- Marston, John E. Modern Public Relations. New York : McGraw-Hill, Book Company, 1979.
- Mays, Russel O. "Superintendents' Perceptions of the Effectiveness of Public School Public Relations Processes," Dissertation Abstract International. 48(1) : 21A ; July, 1987.
- ✓ National Education Association, Research Division. "The School Public Relations Administrator," NEA Research Bulletin. 46(1) : 2a - 31 ; March, 1968.
- ✓ Romine, Lawrence Albert. "Role of the Community College Public Relations Manager," Dissertation Abstract International. 47(1) : 63A ; July, 1986.
- Simon, Raymand. Public Relations : Concepts and Practices. 3rd ed. New York : John Wiley and Sons, 1984.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปประมวลวิเคราะห์เป็นภาพรวม เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขอให้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่กระทบกระเทือนต่อท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับที่สุด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริง
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันของท่าน
() ศึกษาธิการจังหวัด หรือผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด
() หัวหน้าฝ่าย หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 2 โปรดอ่านข้อความว่าในฐานะที่ท่านเป็นผู้ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันท่านมีปัญหาจากการปฏิบัติ ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับนั้นตรงกับความเป็นจริงตามความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหามาก
- 3 หมายถึง มีปัญหามากกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาน้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
0	การประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ระหว่างดำเนินการ	...	./.	...	...	...

จากตัวอย่างข้อ 0 แสดงว่า การประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ระหว่างดำเนินการมีปัญหายู่ในระดับมาก

ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
	<u>การวางแผน</u>					
1	ความชัดเจนของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
2	ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
3	ระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
4	การมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด การวางแผนประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
5	แผนประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานอื่นของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด	...	...	...	...	...
6	แผนประชาสัมพันธ์มีความยืดหยุ่นปรับเข้าได้กับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลง	...	...	...	...	...
7	การปฏิบัติตามแผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด	...	...	...	...	...
8	การวางแผนทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการจัดงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
9	การให้ความสำคัญต่อแผนงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหาร ...	...	...	...	...	...
	<u>การจัดหาทรัพยากร</u>					
10	การคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
11	ความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่งาน ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...

ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
12	ความรู้พื้นฐานของบุคลากรในสำนักงานเกี่ยวกับงาน ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
13	การเพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ...	...	...	...	...	...
14	ความสามารถผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
15	ความเพียงพอของงบประมาณสำหรับดำเนินงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
16	ความเพียงพอของเครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการจัดการ ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
17	ความเหมาะสมและทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ในการ ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
18	การให้โอกาสบุคคลภายนอกเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
	<u>การจูงใจให้ปฏิบัติงาน</u>					
19	ความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
20	การได้รับเกียรติหรือได้รับการยกย่องในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
21	สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
22	การจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคลากรในสำนักงาน เพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน	...	...	...	...	...

ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
23	การจัดนิทรรศการแสดงผลงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด	...	...	...	...	...
24	การพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดีเด่น	...	...	...	...	...
25	การสนับสนุนส่งเสริมให้ไปประชุมสัมมนาและศึกษาดูงานของ ผู้บริหาร	...	...	...	...	...
26	ผู้บริหารให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	...	...	...	...	...
27	ชื่อเสียงของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในทัศนะของ ประชาชนทั่วไป	...	...	...	...	...
<u>การประสานงาน</u>						
28	การกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทั้งหมดของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดต่อการประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
29	การให้ความร่วมมือของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด ต่อการประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
30	ระบบติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	...	...	...	...	...
31	การใช้จ่ายเงินเป็นไปตามงบประมาณ เพื่อให้งานบรรลุ เป้าหมาย	...	...	...	...	...
32	การสำรวจความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเพื่อพัฒนางาน ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...

ข้อ	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		5	4	3	2	1
33	ผู้บริหารได้นิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
34	มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
35	ความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับสื่อมวลชน	...	...	...	...	...
36	ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานใน จังหวัด	...	...	...	...	...
	<u>การประเมินผลงาน</u>					
37	ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ ของบุคลากร	...	...	...	...	...
38	การกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ ในแต่ละโครงการ	...	...	...	...	...
39	การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลงาน	...	...	...	...	...
40	การนำข้อมูลมาประกอบในการประเมินผลงาน	...	...	...	...	...
41	การประเมินผลก่อนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
42	การประเมินผลหลังการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	...	...	...	...	...
43	การรายงานผลการปฏิบัติตามช่วงเวลาให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ .	...	...	...	...	...
44	การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ประจำปี .	...	...	...	...	...
45	การนำผลการประเมินผลงานไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ ทำแผนประชาสัมพันธ์ครั้งต่อไป	...	...	...	...	...

ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
การบริหารงานประชาสัมพันธ์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

คำชี้แจง ถ้าท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัด นอกเหนือจากที่ระบุข้างต้น โปรดเขียนรายละเอียดพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ
การปรับปรุงลงในที่ว่างข้างล่างต่อไปนี้

1. การวางแผน

1.1 ปัญหา

.....
.....
.....
.....

1.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....
.....
.....
.....

2. การจัดหาทรัพยากร

2.1 ปัญหา

.....
.....
.....
.....

2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....
.....

3. การจงใจให้ปฏิบัติงาน

3.1 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

4. การประสานงาน

4.1 ปัญหา

.....

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

5. การประเมินผลงาน

5.1 ปัญหา

.....

5.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมื้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ

วิจิต หนูกลับ

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ทม 1007/3166

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

18 ธันวาคม 2535

เรื่อง รับรองนิสิต

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายวิชิต หนูกลับ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอก
การบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้กำลังอยู่ในระหว่างเตรียมการทำวิทยานิพนธ์ และมีความประสงค์จะติดต่อ
เพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เรื่อง "การศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้" ทั้งนี้ ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบ
พระคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่จะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

สมพร บัวทอง

(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ที่ ศธ 0202/338

กระทรวงศึกษาธิการ
กทผ. 10300

6 มกราคม 2536

เรื่อง ขอความร่วมมือตอนแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ศึกษาธิการจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 10 ชุด

ด้วย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แจ้งว่า นายวิจิต หนูกลับ ตำแหน่ง ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นนิสิตปริญญาโท สาขาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง "การศึกษาดูหา การบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้" ในการนี้ มีความประสงค์ ขอความร่วมมือจากศึกษาธิการจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้ ตอนและแจกแบบสอบถามให้แก่ กลุ่มผู้ตอบ ซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด คือ

กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ศึกษาธิการจังหวัดและผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัดทั้ง 2 ท่าน

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายทั้ง 6 ฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิจัย ดังแบบสอบถามที่ได้แนบมาพร้อมนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าการวิจัยดังกล่าว จะเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สมควรให้การสนับสนุน

จึงเรียนขอความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถามและให้เจ้าหน้าที่รวบรวมคืนผู้วิจัย ภายใน วันที่ 30 มกราคม 2536

ขอแสดงความนับถือ

ศรินทร์ล โกลวนิช

(นางศรินทร์ล โกลวนิช)

ผู้ตรวจราชการกระทรวง รักษาการแทน

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองการเจ้าหน้าที่ โทร. 2816034, 2822716

โทรศัพท์ 2822716

ภาควิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

13 มกราคม 2536

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ขั้นตอนแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ศึกษาธิการจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ขอบปิดแสดงฉบับพร้อมจำหน่ายของ 1 ของ

ด้วยกระผม นายวิจิต หนูกลับ นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้ทำวิจัยเรื่อง "การศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรปริญญาโท สาขาการศึกษา

กระผมจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบ และกรุณาแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มผู้ตอบ ซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด คือ

1. กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ท่านและผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัด ทั้ง 2 ท่าน
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่าย

ส่งเสริมการศึกษา หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี หัวหน้าฝ่ายแผนงานและติดตามประเมินผล หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมพลานามัยและกิจการพิเศษ และข้าราชการผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์

และขอความกรุณาโปรดให้เจ้าหน้าที่รวบรวมแบบสอบถามส่งกลับให้กระผมภายในวันที่ 30 มกราคม 2536 ซึ่งได้สอดซองจดหมาย ปิดแสดงฉบับ พร้อมทั้งจำหน่ายของไว้เรียบร้อยแล้ว เพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ที่ท่านได้ให้แก่กระผมในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

วิจิต หนูกลับ

(นายวิจิต หนูกลับ)

ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ภาคผนวก ค

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบภาพของเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

1. นายอิสรา จรรย์ยานนท์ ผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวง
ศึกษาธิการ
2. ดร.บุญลือ ทองอยู่ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
3. นายบุญเรือง ตันยา ผู้อำนวยการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ
4. นายอัมพร ไกคา ศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต สำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ
5. นายวีระยุทธ พินทุสมิต หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นายวิรัช หนูกลับ

เกิดวันที่ 27 เดือนพฤศจิกายน

สถานที่เกิด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

พุทธศักราช 2487

อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

บ้านเลขที่ 4 ซอยประยูร 3 ถนนเขาวราช

อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต 83000

ผู้ช่วยศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ศาลากลางจังหวัดภูเก็ต ถนนนริศร

จังหวัดภูเก็ต 83000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2497

ประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดนาท่อม

อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

พ.ศ. 2503

ม.6 โรงเรียนมัธยมพัทลุงวิทยา

อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

พ.ศ. 2505

ป.กศ. วิทยาลัยครูสงขลา

พ.ศ. 2513

พ.ม. (สมัครสอบ)

พ.ศ. 2520

กศ.บ. (ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา

พ.ศ. 2536

กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การศึกษาค้นคว้าการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

บทคัดย่อ

ของ

วิจิต หนูกลับ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

มิถุนายน 2536

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในห้าด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน ด้านการประสานงาน และด้านการประเมินผลงาน เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ทั้งห้าด้าน และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ในปีงบประมาณ 2536 จำนวน 103 คน ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 31 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 72 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่าห้าตัวเลือก ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นและมีค่าความเชื่อมั่น 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าความถี่

ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารมีทัศนะต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยส่วนรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการจัดหาทรัพยากรอยู่ในระดับมาก และมีปัญหาอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ ความเพียงพอของข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ และการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ ในด้านการวางแผน เกี่ยวกับบุคลากร งบประมาณ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ในด้านการจัดหาทรัพยากร เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน ในด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการกำหนดแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรทั้งหมดของสำนักงาน ในด้านการประสานงาน และเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลงานแต่ละโครงการ ในด้านการประเมินผลงาน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ โดยส่วนรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการจัดหาทรัพยากรอยู่ในระดับมาก และมีปัญหาอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับบุคลากร งบประมาณ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการประชาสัมพันธ์ ในด้านการจัดหาทรัพยากร และเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ในด้านการจูงใจให้ปฏิบัติงาน

3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติต่อปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ทั้งห้าด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เกี่ยวกับการนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคใต้ ในเรื่องการขาดแคลนบุคลากร การขาดบุคลากรที่มีความรู้ การขาดงบประมาณ การขาดการวางแผนอย่างต่อเนื่อง และการขาดการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

5. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ว่า ควรกำหนดให้มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์ ควรจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยให้เพียงพอกับการปฏิบัติงานและควรกำหนดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้ในแผนอัตรากำลังสามปี

A STUDY ON PROBLEMS IN PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT
OF PROVINCIAL SUPERINTENDENT OFFICES
IN THE SOUTH OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
WICHIT NUKRAP

Presented in partial fulfillment of the requirements of the Master
of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University

June 1993

The purposes of this research were to study problems in public relations management of the provincial superintendent offices in the South of Thailand, as perceived by administrators and staff, in five aspects, namely, planning, supplying, job motivating, co-ordinating, and evaluating, to compare problems in public relations management of the provincial superintendent offices in the South in those five aspects, and to gather additional opinions on problems and suggestions relating to public relations management of the provincial superintendent offices in the South.

The sample used in this study was 103 administrators and staff, from the provincial superintendent offices in the South in the Fiscal Year 1993, including 31 administrators and 72 staff, derived through a stratified random sampling technique. The instrument used for collecting data was the five-point-rating-scale questionnaire, constructed by the researcher, with the reliability value of 0.97. The statistics used for analyzing data were the percentage, standard deviation, t-test, and frequency.

The main research findings were summarized as follows :-

1. The administrators perceived problems in public relations management of the provincial superintendent offices in the South, as a whole and as an individual aspect, at a moderate level, except in the supplying aspect at a high level. Also, the problems were at a high level on clarity of policies of the Ministry of Education, sufficiency of data for planning public relations, and filing of data for use in planning public relations in the planning aspect; on

personnel, budget, and equipment and utilities for public relations in the supplying aspect; on facilities for public relations staff, and holding social gatherings for good relationship in the job motivating aspect; on determining a common working guideline for all personnel in the offices to follow in the co-ordinating aspect; and on determining objectives for the evaluation of each project in the evaluating aspect.

2. The staff perceived problems in public relations management of the provincial superintendent offices in the South, as a whole and as an individual aspect, at a moderate level, except in the supplying aspect at a high level. Also, there were problems at a high level on personnel, budget and equipment and utilities for public relations in the supplying aspect, and on facilities for public relations staff in the job motivating aspect.

3. The administrators and staff perceived the problems in public relations management of the provincial superintendent offices in the South in all five aspects with no statistically significant difference. However, on the administrators supervising and following-up the public relations work it was found with statistical difference at the .05 level of significance.

4. The administrators and staff had additional opinions on the problems in public relations management of lacking personnel, lacking qualified personnel, lacking budget, lacking continuous planning, and lacking continuous evaluation.

5. The administrators and staff gave some suggestions that there should be specific personnel responsible for public relations, should conduct trainings on public relations for unqualified personnel, should allocate budget for public relations, should provide modern equipment and utilities enough for working, and should specify public relations positions in the three-year staffing plan.