



คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ

Qualifications of Public Relations Officers of Praksa Municipality, Mueang District,
Samut Prakarn Province, Mueang, Samut Prakarn

สรพงษ์ วงศ์ธีระธรณ์* และ ศิริภรณ์ ยอดศิริ

Sorapong Wongtheerathorn* and Siriporn Yodsiri

วิทยาลัยนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี ประเทศไทย

Communication Arts, Rangsit University Pathumtanee, Thailand

*Corresponding author, E-mail: sorapong.w@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานซึ่งรับผิดชอบในงานประชาสัมพันธ์องค์กร ได้แก่ ฝ่ายข่าว ฝ่ายสื่อ ฝ่ายมัลติมีเดีย จำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านความรู้ของนักประชาสัมพันธ์ควรเป็นผู้ที่จบการศึกษาทางด้านการศึกษาหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือมีพื้นฐานความรู้ในวิชาชีพ และต้องมีความรู้ด้านการสื่อสารเป็นหลัก ควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

2. ด้านความสามารถของนักประชาสัมพันธ์ ต้องมีความสามารถในการวางแผน และเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ และต้องกำหนดกรอบในการทำประชาสัมพันธ์ ในสิ่งที่จะกระทำต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ด้วยความรวดเร็ว

3. ด้านบุคลิกภาพของนักประชาสัมพันธ์ ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย แต่งกายถูกต้องตามกาลเทศะ การอ่อนน้อมถ่อมตน และมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ มีสติปัญญา ไหวพริบปฏิภาณ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และทันเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา

4. ด้านการบริหารและการจัดการของนักประชาสัมพันธ์ จะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทั้งภายใน และภายนอก รวมถึงสื่อมวลชน

คำสำคัญ: คุณสมบัติที่พึงประสงค์ นักประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลแพรกษา



Abstract

The objective of this research was to study qualifications of public relations officers of Praksa Municipality, Mueang District, Samut Prakarn Province. This research was conducted as a Qualitative Research along with in-depth interviews with the samples consisting of 4 officers from the News Department, the Media Department, and the Multi-Media Department. Praksa Sub-District Municipality Office. The results revealed that:

1. Knowledge: an officer should have a degree in advertising or related field or have basic professional knowledge, and must have knowledge of communication and understand the principles of advertising performance.
2. Qualifications of the operator: an officer must be able to plan and understand about advertising performance as well as determine the framework of advertisement to perform activities to achieve the goal in a short time.
3. Personality: an officer should have good personalities, good manners, and dress properly, acting humbly, with a smiling face as well as looking smart and clever enough to solve unexpected problems and difficult situations that could happen any time.
4. Management skills: an officer the operator must maintain good relationship with others in and out of the organization as well as with mass media crews.

Keywords: *Qualifications, Public relations Officer, Praksa Municipality*

1. บทนำ

“เทศบาล” เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลางกระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตยระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2596 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา เทศบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร อย่างไรก็ตามเทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีโครงสร้างเหมือนกันคือ สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น (วิรัช ธีรพันธุ์เมธี, 2539)

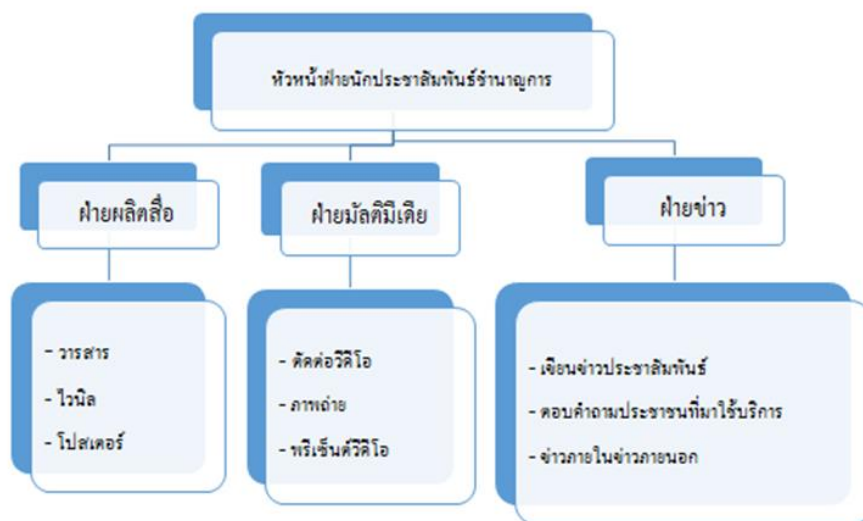
“เทศบาลตำบล แพรกษา” ตั้งอยู่ที่ถนนแพรกษา ตำบลแพรกษา อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปลายสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี ชนกลุ่มแรก ที่ได้เข้ามาอาศัยในตำบลแพรกษา คือ ชนเชื้อสายขอมซึ่งได้ย้ายมาจากเมืองปทุมและปากลัดโดยได้ตั้งบ้านเรือน อยู่ริมคลองแพรกษา บริเวณหมู่ที่ 2, 3 และหมู่ที่ 4 ซึ่งขณะนั้นยังเป็นป่าชายเลน, ป่าเสม และชะคราม ตำบลแพรกษานั้นเดิมชื่อตำบลแพรกตาสา ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นแพรกสะสา สาเหตุมาจากท้องที่ มีนกกระสาอาศัยเป็นจำนวนมาก ซึ่งต่อมาได้เพี้ยนเป็น “แพรกษา” จวบจนกระทั่งปัจจุบันตำบลแพรกษา อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการต่อมากระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาเห็นว่า ท้องถิ่นบางส่วนของตำบลแพรกษา มีสภาพอัน



สมควรยกฐานะเป็นสุขาภิบาลได้เพื่อประโยชน์ในการทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น จึงได้ยกฐานะให้เป็นสุขาภิบาลแพรกา ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2536 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 110 ตอนที่ 116 ลงวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2536 ตำบลแพรกา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ยกฐานะจัดตั้งเป็นสุขาภิบาล แพรกาตามประกาศกระทรวง มหาดไทย ลงวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2536 และมีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 สุขาภิบาลแพรกาจึงได้ถูกยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลแพรกาตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2560)

ปัจจุบัน เทศบาลตำบลแพรกา มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการให้มีความเจริญในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาปรับปรุงสาธารณูปโภคให้ครบครัน การลงพื้นที่ชุมชนรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ลักษณะการบริหารงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ ได้มีการแบ่งหน่วยงาน ดังนี้ 1) สำนักงานปลัดเทศบาล 2) กองวิชาการและแผนงาน 3) กองการศึกษา 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) สำนักการคลัง 6) กองสวัสดิการสังคม และ 7) สำนักงานการช่าง

ในการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรของเทศบาลตำบลแพรกา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในความรับผิดชอบของกองวิชาการและแผนงาน โดยมีนโยบาย ดังนี้ 1) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเสนอผลงานและชื่อเสียงเกียรติคุณของเทศบาลตำบลแพรกาอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ให้แพร่หลายแก่ประชาชนทั้งภายในและภายนอกเทศบาลตำบลแพรกาอำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ 2) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ปรากฏแก่ประชาชน 3) เสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับ ประชาคมภายในและภายนอกเทศบาลตำบลแพรกา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 4) เป็นศูนย์กลางประสานงานด้านประชาสัมพันธ์และติดต่อสอบถามสำหรับหน่วยงาน และบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่เข้ามาติดต่อกับเทศบาลตำบลแพรกา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีบทบาทหน้าที่ทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด กระบวนการดำเนินงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแพรกา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ของกองวิชาการและแผนงานได้กำหนดโครงสร้างการทำงาน แบ่งออกเป็นแผนก 3 แผนก ดังนี้



รูปที่ 1 แสดงโครงสร้างการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรกา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ (<http://praksa.go.th/>, 2561)



ฝ่ายผลิตสื่อ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผนงานของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้สอดคล้องกับการผลิตสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น วารสาร แพรกษาเมืองน่าอยู่ คุณภาพชีวิตที่ดี, กิจกรรมดี ๆ เพื่อชาวแพรกษา โปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น

ฝ่ายมัลติมีเดีย มีหน้าที่ถ่ายภาพและอัดวีดิโอกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเพื่อนำภาพมาใช้ในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์

ฝ่ายข่าว เป็นผู้ที่ทำการตัดข่าวประชาสัมพันธ์ภายในของเทศบาลและภายนอกเทศบาลที่เราได้ส่งข่าวไปเพื่อนำมาเขียนเล่มและส่งไปให้นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ ได้ดูว่ามีสื่อใดบ้างที่ลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้องค์กรของตน

จากที่กล่าวมาข้างต้น เทศบาลถือเป็นองค์กรท้องถิ่นที่ต้องใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ และเป็นสถานที่ราชการที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการต่อวันเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจ การสร้างภาพลักษณ์ และชื่อเสียงให้กับเทศบาลจึงมีความสำคัญที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ จึงนำไปสู่การศึกษาเพื่อค้นหาคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม แสดงให้เห็นถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ว่า นักประชาสัมพันธ์มีบทบาทที่สัมพันธ์กับงาน ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร รวมถึงบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรกับความสัมพันธ์กับชุมชน นักประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมักถูกตั้งคำถามของผู้ที่มาปฏิบัติงานด้านนี้ว่าควรมีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ และการบริหารจัดการด้านงานประชาสัมพันธ์อย่างไร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเล็งเห็นว่านักประชาสัมพันธ์ขององค์กรภาครัฐส่วนท้องถิ่นนั้นมีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยมีคสนใจในการศึกษาเพื่อพิจารณาคูณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์เหมาะสมต่อองค์กรลักษณะดังกล่าว และผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางที่สำคัญต่อผู้ที่สนใจในการปฏิบัติงานดำเนินการประชาสัมพันธ์ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ ที่พึงประสงค์ของกองวิชาและแผนงานเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ

3. อุปกรณ์และวิธีการ / วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์บุคลากรกองวิชาการและแผนงาน ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบในงานประชาสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการคัดเลือกตัวแทนบุคลากรกองวิชาการและแผนงาน ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้มีการแบ่ง



โครงสร้างการดำเนินการประชาสัมพันธ์ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ฝ่ายข่าว, ฝ่ายมัลติมีเดีย, ฝ่ายผลิตสื่อ จำนวน 4 คน ได้แก่ หัวหน้านักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ จำนวน 1 คน และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายละ 1 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีหน้าที่รับผิดชอบงานในด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแพรภษาโดยตรงสามารถให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวคำถามในการจัดสนทนาเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์
2. เครื่องบันทึกเทป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นผู้วิจัยได้จัดเตรียมชนิดคำถาม มีการกำหนดแนวทางของคำถามที่ต้องการสัมภาษณ์ไว้ (Interview Guide) ล่วงหน้า ซึ่งเป็นแนวคำถามชนิดปลายเปิด ให้แก่กลุ่มตัวอย่างโดยเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่มีความสามารถและประสบการณ์ทุกท่าน ได้มีอิสระในการตอบคำถาม แสดงวิสัยทัศน์และให้ข้อมูลที่ได้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ 20-22 กันยายน พ.ศ. 2561 เวลา 14.00 น. ณ ห้องกองวิชาและแผนงาน เทศบาลตำบลแพรภษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยรับอนุญาตให้บันทึกเสียงได้เพียงอย่างเดียว

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลในลักษณะการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการจัดสนทากลุ่ม รวมทั้งมีการนำเสนอข้อมูลทั้งหมด ในแต่ละประเด็นตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ได้แก่ ประเด็นด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และด้านการบริหารและการจัดการ โดยใช้แนวคิดบทบาทของนักประชาสัมพันธ์ และคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ในการวิเคราะห์

4. ผลการวิจัย

4.1 สรุปผลการสัมภาษณ์

4.1.1 ด้านความรู้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในด้านการศึกษานักประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ ทั้งหมดมีความเห็นตรงกันว่านักประชาสัมพันธ์ควรจะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางด้านการประชาสัมพันธ์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องเพราะผู้ที่เรียนทางด้านการประชาสัมพันธ์มาโดยตรงจะทำให้สามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่วและสนุกกับงานที่เราทำ

ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่านักประชาสัมพันธ์ ควรมีความรู้ทางด้านการสื่อสาร หรือมีพื้นฐานความรู้ในวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักของการประชาสัมพันธ์ และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และควรเป็นผู้ที่มีจิตใจใฝ่รู้ มีมุมมองความคิดในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำความรู้ที่มีนำมาปรับใช้ได้ในงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร โดยเฉพาะ การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร

4.1.2 ด้านความสามารถ

นักประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีความสามารถในการวางแผนและเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนงานประชาสัมพันธ์ เนื่องจากในงานด้านประชาสัมพันธ์ต้องมีการวางแผนที่ดี มีการกำหนดกรอบในการทำงาน



ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ นักประชาสัมพันธ์ควรประกอบด้วยทักษะทางด้านการสื่อสารที่ถูกต้อง ทั้งด้านการใช้ภาษาไทย ภาษาภาษาอังกฤษ เพื่อประสิทธิภาพของสิ่ง ที่สื่อสารออกไป กับกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก และจำเป็นต้องมีทักษะทางด้านการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี ดิจิตอล และ มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร เช่น การค้นคว้าข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทางเว็บไซต์ และการส่งผ่านข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ได้เป็นอย่างดี

4.1.3 ด้านบุคลิกภาพ

นักประชาสัมพันธ์ควรมีบุคลิกภาพที่ดีควรจะต้องดูดีการแต่งกายควรแต่งตามกาลเทศะสุภาพเรียบร้อย สะอาดและมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ พร้อมทั้งจะให้บริการมีจิตใจ ที่ดีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และต้องมีความอดทน ต่อการทำงานได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน

4.1.4 ด้านการบริหารและการจัดการ

นักประชาสัมพันธ์ต้องมีการบริหารจัดการในงานประชาสัมพันธ์ที่ตนเองได้รับผิดชอบเพื่อการกำหนด บทบาทภาระหน้าที่ชัดเจนเพื่อสามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบได้ โดยคำนึงความรู้ ความสามารถ และความถนัดของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ นักประชาสัมพันธ์ควรจัดการแผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อกำหนดทิศทางและแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความ รวดเร็วต่อ การดำเนินงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์ต้องรู้จักการบริหาร จัดการให้สามารถ ดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ไปพร้อม ๆ กันหลายองค์กรได้ และต้องรู้จักประสานงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ทั้ง ภาครัฐ และเอกชน และองค์กรการสื่อสารมวลชน อีกทั้งต้องทำทุกอย่างให้อยู่ในเวลาที่กำหนดในแผนงานที่วางไว้

5. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ นั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน 1) ด้านความรู้ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านบุคลิกภาพ และ 4) ด้านการบริหารและการจัดการ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความรู้ พบว่า นักประชาสัมพันธ์ ควรมีความรู้ทางด้านการสื่อสาร หรือมีพื้นฐานความรู้ในวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักของการประชาสัมพันธ์ และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และควรเป็นผู้ที่มีจิตใจใฝ่รู้ มีมุมมองความคิดในสิ่งใหม่ ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ การยอมรับและความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับประชาชน นักประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้และประสบการณ์จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ (2542) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่ดีว่าควรมีลักษณะเป็นผู้ที่ ได้ศึกษาทางสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์มา อย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉิมภา ชัยวิเศษ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณสมบัติของนัก ประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ ของบุคคลฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด (ไทยทีวีสีช่อง 3) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านความรู้ของนักประชาสัมพันธ์ ควรจะต้องเป็นผู้ที่จบการศึกษาทางด้านการประชาสัมพันธ์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องหรือมีพื้นฐาน ความรู้ในวิชาชีพ และต้องมีความรู้ด้านการสื่อสารเป็นหลักควรมีความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์



ด้านความสามารถของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์นั้น พบว่า นักประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีความสามารถในการวางแผนและเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนงานประชาสัมพันธ์ เนื่องจากในงานด้านประชาสัมพันธ์ต้องมีการวางแผนที่ดี มีการกำหนดกรอบในการทำงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่านักประชาสัมพันธ์ควรมีความสามารถในด้านการสื่อสารและการวางแผน ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ซึ่งรวมถึง แผนงานในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ นักประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องรอบรู้ในหน่วยงานตนเองเป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์และวางแผนประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดนิชาภา ชัยวิเศษ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ ของบุคคลฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด (ไทยทีวีสีช่อง 3) พบว่า คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ จำเป็นต้องมีความสามารถในการวางแผน และเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนงานประชาสัมพันธ์ และต้องกำหนดกรอบในการทำประชาสัมพันธ์ ในสิ่งที่จะกระทำต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ด้วยความรวดเร็ว

ด้านคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์นั้น พบว่า นักประชาสัมพันธ์ ควรเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพเรียบร้อยและมีมารยาท รวมทั้งการแต่งกายเรียบร้อย สะอาด กริยาท่าทางและการใช้คำพูดที่ดีด้วย เป็นคนฉลาดมีไหวพริบ มีใจรักงานบริการสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีตรงต่อเวลา มีความอดทน กล้าตัดสินใจ มีความเป็นผู้นำ สุภาพเรียบร้อย ช่างพูดช่างเจรจา มีความตื่นตัว กระฉับกระเฉง และเป็นคนคิดบวกมองโลกในแง่ดี ซึ่งผู้วิจัย มีความคิดเห็นว่า บุคลิกภาพที่ดีมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะจะบ่งบอกถึงสิ่งที่เราทำอยู่ให้กับแผนการประชาสัมพันธ์หรือบริษัทประชาสัมพันธ์ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่านักประชาสัมพันธ์ควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี สุภาพ เรียบร้อย แต่งกายถูกต้องตามกาลเทศะ มีกิริยามารยาทที่ดี มีความอ่อนโยน อ่อนน้อม ถ่อมตน รวมไปถึงหน้าตา ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ มีอัธยาศัยในการสร้างความสัมพันธ์ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับบุคคลทั่วไปได้ สามารถติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชนได้เป็นอย่างดี และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้โดยปราศจากอุปสรรคใด ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล ทองดี (2558) ที่อธิบายว่า ควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพของนักประชาสัมพันธ์นั้นต้องดูเรียบร้อย มีความมั่นใจในตนเอง และนักประชาสัมพันธ์ต้องมีความคิดสร้างสรรค์มีบุคลิกภาพที่เป็นภาพเรียบร้อย รู้จักวางตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุก ๆ คน

ด้านการบริหารและการจัดการของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์นั้น พบว่า นักประชาสัมพันธ์ต้องมีการบริหารจัดการในงานประชาสัมพันธ์ที่ตนเองได้รับผิดชอบเพื่อกำหนดบทบาทภาระหน้าที่ที่ชัดเจน เพื่อสามารถพัฒนางานที่ได้รับผิดชอบได้ โดยคำนึงความรู้ความสามารถ ความเหมาะสม และความถนัด ของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นักประชาสัมพันธ์ควรจัดการแผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อกำหนดทิศทางและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและการประสานงานกับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วต่อการดำเนินงานบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์ต้องรู้จักการบริหารจัดการให้สามารถดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ไปพร้อม ๆ กันหลายองค์กรได้ และต้องรู้จักประสานงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน และองค์กรการสื่อสาร มวลชน อีกทั้งต้องทำทุกอย่างให้อยู่ในเวลาที่กำหนดในแผนงานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธิดา ธรรมวิภังษ์ (2542) กล่าวว่า นักประชาสัมพันธ์ที่มีบทบาทเป็นผู้สนับสนุนการสื่อสารหรือผู้ประสาน มีหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และมีหน้าที่



หลักคือ อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมในการติดต่อซึ่งกันและกัน รวมทั้งใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจและเพื่อให้เกิดความสนใจร่วมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพักตร์ สายนาค (2556) ที่อธิบายว่า นักประชาสัมพันธ์ควรมีความสามารถในการสื่อสารมวลชนสัมพันธ์ มีความคิดสร้างสรรค์ นอกจากรู้ควรมีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับสื่อมวลชน ความอดทน สามารถ แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ นักประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องรอบรู้ในหน่วยงานของตนเองเป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์และวางแผนประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรได้

6. บทสรุป

จากการศึกษา เรื่อง “คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากสัมภาษณ์นักประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้เกิดประโยชน์ที่ต่อองค์กร ได้ดังนี้

1. นักประชาสัมพันธ์ควรมีการพัฒนาคุณภาพของตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะการดำเนินการด้านกิจกรรมเพื่อสังคม เนื่องจากเทศบาลตำบลแพรกษา มีหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนเพื่อสร้างความร่วมมือและความเสียสละแก่ชุมชนเพื่อสร้างความยั่งยืนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้น ความต้องการบุคลากร ที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานซึ่งจะสามารถปฏิบัติงานและพัฒนาการทำงานดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพที่ดี ในกิจกรรมเชิงรุกในการพัฒนาชุมชน

2. ควรมีการกำหนดบทบาททางด้านบุคลิกภาพของนักประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ เรียบร้อย มีนิสัยรักหรือชอบในอาชีพนี้ และทำหน้าที่เป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของสื่อมวลชน ให้ชัดเจนเพื่อจะได้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีของนักประชาสัมพันธ์ขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับประชาคมติของท้องถิ่นไว้

3. ควรส่งเสริม และพัฒนานักประชาสัมพันธ์ในประเด็นของการบริหารจัดการในงานประชาสัมพันธ์ที่ตนเองได้รับผิดชอบและบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะสามารถปฏิบัติงานและบริหารจัดการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น เช่น การให้นักประชาสัมพันธ์ถอดความรู้ของการดำเนินงานของตนเอง การวิเคราะห์ตนเองเพื่อนำไปสู่การพัฒนานักประชาสัมพันธ์ขององค์กร

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกรณีศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนั้นควรมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้กับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประชาสัมพันธ์กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ต่อการกำหนดประเด็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของ



นักประชาสัมพันธ์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยและควรรศึกษาผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน

2. งานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การสัมภาษณ์กับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแพรกษา ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานและการให้บริการจากกองวิชาการและแผนงาน ได้แก่ บุคลากรและประชาชนของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการรวมถึงสื่อมวลชน เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้นในการกำหนดคุณสมบัตินักประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

7. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรพงษ์ วงศ์ธีระธรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ ดร.พงศ์ภัทร อนุมัตริราชกิจ ประธานกรรมการประเมินผลปริญญาานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธราภรณ์ กลิ่นสุคนธ์ กรรมการประเมินผลปริญญาานิพนธ์ และผู้ปฏิบัติงานกองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ สำหรับคำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

8. เอกสารอ้างอิง

กรรณิกา สุขมาศ. หัวหน้านักประชาสัมพันธ์, สัมภาษณ์, 23 สิงหาคม 2561.

กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์. (2542) ความเป็นนักวิชาชีพของนักประชาสัมพันธ์กับบทบาทและลักษณะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณิชาภา ชัยวิเศษ. (2544). คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ ของบุคคลฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด. ปริญญาานิพนธ์นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

นพดล ทองดี (2558) คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์กรณีศึกษาบริษัท สปินเลอร์แอนด์แอสโซซิเอตส์ จำกัด. ปริญญาานิพนธ์นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

เพ็ญพักตร์ สายนาคน (2556). คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ของบริษัท เพนเนอร์ – แมคสัน จำกัด.

ปริญญาานิพนธ์นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

วิรัช ธิรพันธุ์เมธี. เทศบาล. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.royin.go.th>. สืบค้น เมื่อ 16 กรกฎาคม 2561.

เทศบาลตำบลแพรกษา. [ออนไลน์] โครงสร้างการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. แหล่งที่มา <http://praksa.go.th/>, 2561. [5 กรกฎาคม 2561]