



(เอกสารแนบ ๒)

บันทึกข้อความ

เลขรับ	1390	วันที่	๒๐ ก.ย. ๒๕๕๙
เวลา	10.00 น.	ผู้รับ	๐

ส่วนราชการ สำนักพัฒนานโยบายและแผนฯ ส่วนวิจัยและพัฒนา โทร.๐๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๕๐๗

ที่ นร.๐๒๒๐.๐๕/ ๑๓๓๐ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง...สรุปการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙

เรียน อปส. ผ่าน รปส.(นายจรรุญ ไชยสร)

เพื่อโปรดทราบ

เรื่องเดิม

ตามที่ สนผ. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๔.๐๐ น. ณ ห้องคัทลียา ๒ ชั้น ๓ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ โดยผู้เข้าประชุมเป็นคณะกรรมการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ นั้น

ข้อเท็จจริง

๑. สนผ. ได้ดำเนินการจัดประชุมดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว พร้อมสรุปการประชุมตามเอกสารแนบ
๒. การดำเนินงานในปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สนผ. จะประมวลความคิดเห็นของหน่วยปฏิบัติ (สวท. สทท. สปข.๑ - ๘ ปชส. ผู้แทนภาค ๑ - ๘ สปป. สปต. สพท. ศสช.) นำมาจัดทำแผนบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อให้หน่วยปฏิบัติทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนำไปปฏิบัติและรายงานผลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจรรยา ประสพทรัพย์)
ร.ผอ.สนผ.

(นายอภิรักษ์ จันทรังษี)
อปส.
๑๙ ก.ย. ๒๕๕๙

(นายจรรุญ ไชยสร)
รปส.
๑๒ ก.ย. ๒๕๕๙

๑) ลวท.ที่ ๑๖๖๕๕ พงร.
 ๒) ลวท.ที่ ๑๖๖๕๕ พงร.
 ๓) ลวท.ที่ ๑๖๖๕๕ พงร.
 ๔) ลวท.ที่ ๑๖๖๕๕ พงร.
 ๕) ลวท.ที่ ๑๖๖๕๕ พงร.

ร.ส. (นายจรรุญ ไชยสร) ๑๒ ก.ย. ๒๕๕๙

ร.ส. (นายอภิรักษ์ จันทรังษี) ๑๔ ก.ย. ๒๕๕๙

สรุปการประชุมเชิงปฏิบัติการ
การบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์
ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙
วันศุกร์ที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙
เวลา ๐๙.๐๐ น.
ณ ห้องคัทลียา ๒ ชั้น ๓ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

กรมประชาสัมพันธ์ โดย สำนักพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์ ส่วนวิจัยและพัฒนา จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ วันศุกร์ที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ เวลา ๐๙.๐๐ น. ณ ห้องคัทลียา ๒ ชั้น ๓ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑. นายจรูญ ไชยศรี รองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ เป็นประธาน
๒. ผู้เข้าประชุมเป็นกรรมการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๕ คน
๓. วัตถุประสงค์ เพื่อพิจารณาแผนบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
๔. วิทยากร จำนวน ๒ คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. สราวุธ อนันตชาติ จากบริษัท เอ็กเซลเลนเซีย จำกัด และนายพิศิษฐ์ ภาณุจนพิมาย นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ ผู้แทนจาก กพร.กปส.
๕. รศ. ดร. สราวุธ อนันตชาติ จากบริษัท เอ็กเซลเลนเซีย จำกัด บรรยายให้ข้อมูลผลการวิจัย เรื่อง “การจัดทำแผนรองรับการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘” ว่า ได้สำรวจผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบโดยตรง ประกอบการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย (Target Customers) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Organizational Stakeholders) ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป ภาคการเมือง สื่อมวลชน หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันการศึกษา ผู้ประกอบการ และบุคลากรของหน่วยงานกรมประชาสัมพันธ์ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑,๐๐๖ คน ในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘ ผลการวิจัยพบผลกระทบ ดังนี้

ผลกระทบที่ ๑ ผลกระทบในเรื่องของการนำเสนอข่าวสารและการให้บริการของกรมประชาสัมพันธ์ ลักษณะพื้นฐานของผลกระทบ ได้แก่ การนำเสนอเนื้อหาข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่มีความน่าเชื่อถือ ไม่มีความเป็นกลาง คุณภาพการให้บริการเผยแพร่ข่าวสารล่าช้า ยังไม่ดีเท่าที่ควร การดำเนินงานไม่มีความโปร่งใส ไม่มีความเป็นมืออาชีพ ไม่ได้อยู่ในระดับชาติ

ผลกระทบที่ ๒ ผลกระทบในเรื่องเทคโนโลยีในการนำเสนอข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์ ลักษณะผลกระทบ ได้แก่ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารไม่มีความทันสมัย คลื่นสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่สัญญาณวิทยุกระจายเสียง สื่อสมัยใหม่ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก มีปัญหาบ่อยครั้ง

ผลกระทบที่ ๓ ผลกระทบในเรื่องการจัดกิจกรรมของกรมประชาสัมพันธ์ ลักษณะผลกระทบ ได้แก่ กิจกรรมที่จัดมีปัญหามาก กปส. ไม่ค่อยมีกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเท่าใดนัก

ผลกระทบที่ ๔ ผลกระทบอันเนื่องมาจากเนื้อหาข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์ ลักษณะผลกระทบ ได้แก่ เนื้อหาข่าวสารที่นำเสนอขึ้นถูกรัฐบาลกำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว เนื้อหาข่าวสารไม่น่าสนใจ

ผลกระทบที่ ๕ ผลกระทบอันเนื่องมาจากรูปแบบการนำเสนอข่าวสารของกรมประชาสัมพันธ์ ลักษณะผลกระทบ ได้แก่ รูปแบบการนำเสนอข่าวสารไม่น่าสนใจ ผู้ประกาศข่าวไม่น่าดึงดูดใจ

ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

- ควรติดตาม ทบทวน และตรวจสอบผลกระทบทั้ง ๕ ด้านที่เกิดขึ้นอย่างใกล้ชิด เพื่อหาแนวทางที่ชัดเจนในการรับมือให้รัดกุม ตรงจุดมากขึ้นต่อไป

- ควรสำรวจผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นเป็นประจำ เนื่องจากเหตุการณ์ สถานการณ์ และบริบทต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

- ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในอนาคตให้ชัดเจน ครอบคลุม และสะท้อนบริการต่างๆ ของกรมประชาสัมพันธ์ที่มีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนไปในช่วงเวลาต่างๆ

๖. นายพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ ผู้แทนจาก กพร. กปส. บรรยายเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๑ การนำองค์การ เกณฑ์ LD 5 ดังนี้

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุม ซึ่ง PMQA ประกอบด้วย ๗ หมวด คือ (๑) การนำองค์การ (๒) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (๓) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (๔) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (๕) การมุ่งเน้นบุคลากร (๖) การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ (๗) ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด ๑ การนำองค์การ ประกอบด้วย

๑.๑ การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ โดย ๒ วิธี (ใช้รหัส LD 1-2) คือ

LD 1 : ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการ ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

LD 2 : ผู้บริหารของส่วนราชการแสดงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล

๑.๒ การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม โดย ๓ วิธี (ใช้รหัส LD 3-5) คือ

LD 3 : ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล

LD 4 : ส่วนราชการมีการดำเนินการระบบการกำกับดูแลองค์การที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติงานของส่วนราชการ ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

LD 5 : ส่วนราชการมีวิธีการและมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และมีการเตรียมการเชิงรุก มีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการ

ผลกระทบทางลบนี้ เป็นผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานตามพันธกิจที่เกิดขึ้นต่อสังคมที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยวิธีสำรวจผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน การจัดการผลกระทบทางลบตามลำดับความสำคัญของผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น ดำเนินการตามมาตรการเตรียมการเชิงรุกและจัดการกับผลกระทบทางลบ เช่น การจัดทำแผนการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคม

๗. ที่ประชุมร่วมพิจารณาการดำเนินงานตามแผนรองรับการบริหารจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

นายจรูญ ไชยศรี รปส. ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ กปส. ทั้ง ๕ ด้าน เกี่ยวกับกระบวนการของงานประชาสัมพันธ์โดยรวม ได้แก่ เนื้อหา รูปแบบการนำเสนอ เทคนิค กิจกรรม การให้บริการข่าวสาร ซึ่งรูปแบบการนำเสนอเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด ดังนั้น จึงต้องหา “วิธีการ” บริหารจัดการแก้ไขปัญหาลบกระทบทางลบ และนำ “วิธีการ” ไปสู่การปฏิบัติให้ได้ เพราะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมประชาสัมพันธ์

- กิจกรรมที่ควรทำมากที่สุด คือการสร้าง Fan Club ของรายการให้ชัดเจน ซึ่ง สปข. ๕ และ สปข. อื่นๆ ได้ดำเนินการแล้ว

- สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์กำลังจะเป็นสื่อเก่า ต้องนำรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์เผยแพร่ทางระบบ Online และ New Media พร้อมทั้งบอกประชาชนถึงวิธีการเข้าถึงสื่อ

- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดรายการเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารจากชุมชนผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง

- คำนิยามถึงกระบวนการสื่อสาร ที่ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร (เนื้อหา) ช่องทาง และผู้รับสาร ซึ่งสิ่งที่ท้าทายที่สุดในกระบวนการนี้ คือ การทำให้ผู้รับสารพึงพอใจ เนื่องจากการผลิตงานประชาสัมพันธ์เพื่อผู้รับสารปัจจุบันมีขั้นตอนย่อยๆ มาก

นางสาวจิรวรรณ ตันกูรานุรักษ์ ผอ.ส่วนกระจายเสียงในประเทศ สวท. กล่าวว่า

- เว็บไซต์สวท. ทำหน้าที่ Radio Online เป็นหลัก ไม่ได้นำเสนอเนื้อหาข่าวสารทางเว็บไซต์ การให้ชุมชนมีส่วนร่วมจัดรายการใน สวท. ททบ. ค่อนข้างยาก เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น เงื่อนไขภายใน สวท. ไม่มีบริการจัดรายการฟรี รวมทั้งสถานการณ์การเมืองไม่อนุญาตให้ Phone in ร่วมรายการ

- ควรมีหน่วยงานทำ Focus Group

- การตรวจสอบสัญญาณการส่งกระจายเสียงของ สวท. และ สทท. ในพื้นที่ และการจัดอบรมบุคลากรต้องมิงงบประมาณ

- ส.ปชส. ควรจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

- สนผ. ควรจัดทำแผนจัดการผลกระทบทางลบฯ ให้เสร็จสมบูรณ์ก่อนจึงจะรายงานผลได้

นายแสวงทอง อนันตภักดิ์ ประชาสัมพันธ์จังหวัดอุบลราชธานี กล่าวว่า ถ้าเรานำเสนอข่าวสารที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อสังคมทำให้ผู้รับข่าวสารไม่ได้ประโยชน์ ก็ถือว่าเป็นผลกระทบทางลบแล้ว การจัดทำแผนผลกระทบทางลบฯ ควรจะมีวิธีการ กระบวนการที่ชัดเจน หากไม่ชัดเจนคาดว่าจะไม่น่าประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ กปส. ควรมีทีมงานจัดทำยุทธศาสตร์อย่างจริงจังเพื่อดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

นางสาวสมมาตร รัตนแสง ผอ.สปข.๘ กล่าวว่า ควรรวมเรื่องการนำเสนอเนื้อหาข่าวสาร รูปแบบการนำเสนอ และการจัดตั้งทีม บก.ข่าว/ทีมควบคุมรายการ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผน เมื่อได้เนื้อหาแล้วจึงหาช่องทางสื่อสารเผยแพร่ ซึ่งเนื้อหาบางประเด็นจะสัมพันธ์กับ IOC ด้วย

นางเพชรรินทร์ เขียวเขว่า นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ ส.ปชส.ขอนแก่น แจ้งว่า บุคลากร กปส. บางจังหวัด ยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการจัดทำสื่อบทข่าว จึงเป็นอุปสรรคในการทำงาน ทำให้งานที่ผลิตออกมาอาจไม่มีประสิทธิภาพ

นางทัศนีย์ ผลขานิกโก ผอ.สพช.๖ กล่าวว่า การสำรวจผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๘ เป็นการสำรวจความพึงพอใจ เมื่อนำมาเกี่ยวข้องกับ PMQA ต้องทำให้เกิดผลต่อองค์กร และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรด้วย ถ้าไม่มีกระบวนการงานที่ชัดเจนจะทำงานยาก ส่งผลให้การรวบรวมจัดเก็บรายงานยากตามไปด้วย นอกจากนี้การทำแผนต้องควบคู่กับเนื้อหา ซึ่งการดำเนินงานของ สพช.๖ ให้ความสำคัญด้านเนื้อหาเป็นอันดับแรก

นางสินีนาด วิมุกตานนท์ ผอ.สนผ. กล่าวว่า ควรจัดทำแผนการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมจากการดำเนินงานของกรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ขึ้นใหม่ให้สมบูรณ์ รวมทั้งพิจารณาเรื่องงบประมาณด้วย เมื่อ สนผ. จัดทำแผนฯ เสร็จเรียบร้อยแล้วจะแจ้งให้หน่วยปฏิบัติทราบต่อไป

นางเกศินี หรุดคง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ สปต. เสนอความคิดเห็นว่า เห็นด้วยกับทุกกิจกรรมในร่างแผนฯ แต่ขอปรับกิจกรรมเล็กน้อย ดังนี้

- การนำเสนอเนื้อหาข่าวสารหน้าเว็บไซต์ให้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปอ้างอิงได้
- การประชุมคณะกรรมการ IO อย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบทางลบ โดยมี

อปส. เป็นประธาน

- ขอเพิ่มหน่วยงาน สปต. ในการจัดทำ Focus Group/ เวทีเสวนา
- การรายงานผลการดำเนินงานเฉพาะรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน
