



* รศ.ดร.นวนิตย์ อินทรามะ

การจัดบริการสารนิเทศ แม้ว่า
จะดีเพียงใดเราจะหวังให้มีผู้
มาใช้ถึงที่คงไม่เพียงพอเพราะ
โดยปกติมนุษย์มักจะต้องการให้มีการ
เตือนเป็นครั้งคราว เพื่อแสดงว่ามีบริการ
สารนิเทศอะไรที่พร้อมที่จะให้บริการ
ไม่ว่าจะเป็นสถาบันบริการสารนิเทศ
ประเภทใด แม้เป็นสถาบันการศึกษาโดย
เฉพาะระดับอุดมศึกษา ซึ่งน่าจะเป็นที่
รู้จักและเข้าใจว่ามีหน้าที่และบริการอะไร
แก่ใครแต่ก็มีบ่อยที่ผู้ใช้โดยเฉพาะ
อาจารย์ นักวิชาการและนักวิจัยไม่มา

ใช้บริการเท่าที่ควรโดยอ้างว่าไม่ทราบ
ว่ามีบริการ บางคนเมื่อได้รับบริการ
สารนิเทศเลือกสรร **SDI (Selective
Dissemination of Information)**
ก็ไม่ทราบด้วยซ้ำว่าจะใช้ประโยชน์อะไร
ได้บ้าง เพราะฉะนั้นการประชาสัมพันธ์
จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเราก็ไม่อาจเดาได้
ว่าอาจจะมิลักวันหนึ่งที่บุคคลเป้าหมาย
จะมาใช้บริการ การประชาสัมพันธ์อาจ
กระทำในรูปแบบต่าง ๆ และโดยสื่อ
ประเภทต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับเงินงบประมาณ
ที่มีสิ่งซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประ-

ชาสัมพันธ์ได้แก่

1. ชื่อและเครื่องหมาย
2. โปสเตอร์และแผ่นปลิว
3. นิตยสาร
4. สื่อต่าง ๆ
5. การพูดตามโอกาส
6. การโฆษณา

1. ชื่อและเครื่องหมาย

มีข้อถกเถียงที่ไม่ยุติเกี่ยวกับ
ชื่อของบริการสารนิเทศ บางคนเห็นว่า
สถาบันบริการสารนิเทศควรมีชื่อที่จำ
ง่ายและแสดงถึงลักษณะของบริการ

ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะเมื่อบริการเริ่มในสถาบันที่ยังไม่เป็นที่รู้จักแก่ประชาชน ตัวอย่าง เช่น ในห้องสมุดประชาชนของต่างประเทศแห่งหนึ่ง จัดหน่วยบริการสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก โดยใช้ชื่อว่า **Lambeth Information Network** ซึ่งปรากฏว่าผู้มาใช้ห้องสมุดจำนวนมากไม่ทราบว่าเป็นบริการอะไร และไม่ทราบว่าเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดประชาชน ในสหรัฐอเมริกาและอังกฤษ บริการสารนิเทศที่ประสบความสำเร็จจะมีชื่อที่เด่นปรากฏบนหัวจดหมาย หัวบทความและในสื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด

นอกจากชื่อแล้วควรมีตราเครื่องหมายซึ่งประชาชนจะจำได้ในทันที ซึ่งจะทำให้บริการนั้นเป็นสัญลักษณ์

2. โปสเตอร์และแผ่นปลิว

วิธีการประชาสัมพันธ์ง่าย ๆ แต่ได้ผลคือ การทำโปสเตอร์และแผ่นปลิวสำหรับปิดประกาศหรือส่งเผยแพร่ไปทั่ว ไม่จำเป็นต้องทำอย่างหรูหรา ราคาแพง ควรให้ประทับใจ ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ให้ใช้ความคิดและจินตนาการ

- โปสเตอร์เป็นวิธีง่าย ๆ ใส่สารนิเทศจำนวนน้อย ควรมีข้อความเกี่ยวกับชื่อบริการ ที่อยู่ โทรศัพท์ จำนวนชั่วโมงที่เปิดทำการและถ้าจำเป็นควรมีข้อความอธิบายเกี่ยวกับบริการที่ให้ โปสเตอร์ควรให้สะดุดตาเกิดความสนใจ เพราะฉะนั้นการออกแบบจึงมีความสำคัญกว่าการใส่ข้อความลงไปมาก ๆ ที่สำคัญคือต้องการสร้างความคิดที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการ ไม่ใช่

ระดมเขียนข้อความลงไป การใช้กระดาษมันจะเด่น แต่อาจไม่เหมาะในทุกโอกาส พยายามปิดโปสเตอร์หลายแห่งเท่าที่จะทำได้ในสถาบันบริการสารนิเทศ ในศูนย์กลางชุมชน ร้านค้า คลินิก ส่วนราชการท้องถิ่นที่อื่น ๆ ที่ประชาชนจะมารวมกันเป็นจำนวนมาก ควรให้ขนาดของโปสเตอร์เล็กเท่าที่จะทำได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเราต้องการให้หน่วยงานอื่นปิดประกาศไว้ถาวร ไม่ควรใหญ่กว่าขนาด **A 3** (298 ม.ม. × 420 ม.ม.) แต่ที่ดีควรใช้ **A 4** (210 ม.ม. × 298 ม.ม.)

- ใบปลิว เป็นแผ่นกระดาษที่ไม่พับ ขนาด **A 4** หรือที่ใช้กันทั่วไป **A 5** (149 × 105 ม.ม.) พิมพ์ด้านเดียวหรือ 2 ด้าน วิธีที่เร็วและง่ายคือ ผลิตเช่นเดียวกับผลิตโปสเตอร์แต่ให้ขนาดเล็กลง อาจใช้ถ่ายรูปหรือถ่ายสำเนาโดยย่อส่วน ถ้าจำเป็น อีกด้านของใบปลิวควรใช้สำหรับให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ อาจนำไปวางบนเคาน์เตอร์ โต๊ะที่บริการแบบชั้นเรียงหรือวางราบสำหรับให้คนหยิบหรือแจกตามถนนหนทาง หรือในที่สาธารณะอื่น ๆ สำหรับสอดในหนังสือพิมพ์ นิตยสารหรือในตู้ไปรษณีย์ของหน่วยงานต่าง ๆ

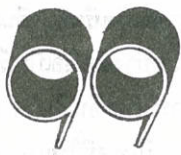
- แผ่นพับ เป็นวิธีสำคัญวิธีหนึ่งที่จะโฆษณาให้ผู้ใช้บริการได้ทราบว่า มีบริการอะไรบ้าง ขนาดอาจเท่ากับใบปลิวคือ **A 5** หรือขนาดที่นิยมใช้ **1/3 A 4** (99 ม.ม. × 210 ม.ม.) และอาจพับหนึ่งหรือ 2 ส่วนเพื่อพิมพ์หลายด้าน ด้านหน้าควรออกแบบให้สะดุดตา

เพื่อจะได้มีผู้หยิบอ่าน สารนิเทศในแผ่นพับจะเหมือนกับที่ปรากฏในโปสเตอร์หรือใบปลิว แต่แผ่นพับอาจใส่รายละเอียดเกี่ยวกับชนิดของบริการลงไปด้วย อย่างไรก็ตามควรใช้คำให้น้อยที่สุด ควรระลึกเสมอว่าคุณภาพมาก่อนปริมาณ แผ่นพับควรให้ชัดเจน อ่านง่าย ควรมีเฉพาะใจความสำคัญ ใช้ภาพประกอบหรือการดูเพื่อค้นไม่ให้ข้อความติดกันยาว และเพื่อเน้นข้อความให้นิมนักขึ้น แผ่นพับสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับบริการเท่า ๆ กับที่ให้สารนิเทศเกี่ยวกับปริมาณ ดูได้จากแผ่นพับโฆษณาทางการค้าซึ่งมักจะไม่ใช่ข้อความมาก ใส่เฉพาะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ พอสังเขป แต่จะพยายามสร้างความคิดที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เราไม่จำเป็นต้องไปเอาอย่างทั้งหมด แต่ควรใช้หลักการเดียวกัน

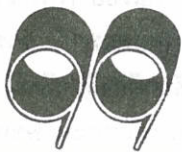
3. นิทรรศการ

ในการจัดนิทรรศการควรเสนอเกี่ยวกับบริการสารนิเทศที่มีอยู่ทุกด้านเท่าที่จะทำได้ แต่พยายามให้ง่าย อักษรควรตัวใหญ่และชัด อ่านได้ง่ายในระยะทางไกลและข้อความควรสั้น นิทรรศการเป็นสื่อทางตาที่สำคัญ พยายามหาภาพดี ๆ เพื่อแสดงถึงบริการ ภาพเล็กแม้จะดีเพียงใดก็ไม่ค่อยดึงดูดความสนใจเท่าที่ควร ควรขยายเท่าที่จะทำได้

นิทรรศการที่ใช้ได้ผลดีวิธีหนึ่งคือ ใช้ตัวคนแสดงหรือยืนอยู่ที่หน้าต่างโชว์ภาพที่เกี่ยวกับบริการและอาจให้มีการแสดงการตอบคำถาม แต่การบริการตอบคำถามจะต้องมีประสิทธิภาพ



ไม่ว่าเราจะใช้ วิธีประชาสัมพันธ์ วิธีใด จะเสียค่า ใช้จ่ายมากหรือน้อยหรือไม่เสีย เลยก็ตาม วิธีประ- ชาสัมพันธ์ที่ดีที่ สุดก็คือ การบริ- การที่มีประสิทธิ- ภาพ และตรงตาม ความต้องการของ ผู้ใช้



ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง อย่างลัวว่าจะได้รับ โฆษณาโดยเฉพาะ และหนังสือพิมพ์ คำถามมากเกินไป เพราะเมื่อผู้คนไป ของชุมชน ซึ่งโดยปกติไม่ใช่นักแสดง ชุมการแสดงก็อยากจะสนทนากัน ถ้ามี พิมพ์เพื่อการค้า แต่ให้บริการแก่เพื่อน การแสดงมาอย่าลัวด้วย จะช่วยดึงดูดผู้ชม บ้าน มักจะส่งถึงครัวเรือนโดยไม่คิด ได้มากขึ้น มูลค่า ซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่จะโฆษณาใน

ถ้าค่าใช้จ่ายในการนี้มีความควร หนังสือพิมพ์ เพราะค่าโฆษณาถูกกว่า หาทางร่วมมือกันกับหน่วยงานอื่น หนังสือพิมพ์ประเภทอื่น บางทีอาจ ควรระลึกว่าต้องจัดเจ้าหน้าที่ประจำ โฆษณาให้ฟรีเพราะถือว่าบริการสาร- ตลอดงานให้เพียงพอตลอดเวลา รวม นิเทศเป็นบริการเพื่อชุมชน

ทั้งตอนเที่ยงด้วยและในขณะเดียวกันก็ หนังสือพิมพ์ทำเพื่อโฆษณา ต้องเหลือเวลาให้เพียงพอสำหรับปฏิบัติ โดยเฉพาะ โดยปกติจะส่งให้ทุกบ้าน งานประจำด้วย โดยไม่คิดมูลค่าแต่เนื่องจากต้องเสีย

การที่จะทราบว่าการจัดนิทรรศการ ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์มาก อัตราค่า นั้นได้ผลในการเรียกลูกค้าให้มาใช้ โฆษณาจึงต้องสูง หนังสือพิมพ์ประเภท บริการสารนิเทศเพิ่มขึ้นมาน้อยเพียงใด นี่บางฉบับก็มีข่าวบ้าง มีบทความสั้น ๆ เป็นเรื่องยากเพียงแต่หวังว่าการที่เราได้ ฉะนั้นคนอาจไม่อ่านมากนักเพราะมี แสดงให้เห็นว่ามีบริการอะไรบ้าง ซึ่ง แนวโน้มว่าจะอะไรที่ได้มาฟรีมักจะไม คนจำนวนมากอาจไม่ทราบมาก่อนเลย ค่อยเห็นคุณค่า

ก็น่าจะคุ้นกับการลงทุนแล้ว หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นรายสัปดาห์ และรายวัน ซึ่งประกอบด้วยข่าว สารคดี และโฆษณา มีความสำคัญเป็นอันดับ

รองจากหนังสือพิมพ์ของชุมชน เพราะ บางฉบับจะมีคอลัมน์หนึ่งโดยเฉพาะ เกี่ยวกับการโฆษณาบริการในชุมชน ซึ่งจะนำไปลงได้โดยไม่เสียค่าโฆษณา

หรือเสียเพียงเล็กน้อย ควรติดต่อบรรณา- ธิการว่า ยินดีรับข้อความหรือไม่ สั้น ยาวเพียงใด กำหนดลงภายในเมื่อใดซึ่ง เราอาจเขียนข้อความเกี่ยวกับบริการ ของเราส่งไปลง

หนังสือพิมพ์เป็นวิธีการโฆษณา ปกติหนังสือพิมพ์มักจะสนใจ ที่ใช้โดยทั่วไป หนังสือพิมพ์มี 4 ประเภท ลงข่าวที่มักจะเป็นเรื่องขัดแย้ง ปัญหา คือ หนังสือพิมพ์ระดับชาติ หนังสือพิมพ์ ต่างๆ และอันตรายในชุมชน ข่าวลือ ระดับท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ประเภท ชุบชิบ เรื่องราวที่ไม่ใช่ธรรมดา นอก

4. สื่อต่าง ๆ

หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เหล่า นี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญในการโฆษณา บริการสารนิเทศ เพราะเป็นสื่อที่สามารถ เข้าถึงประชาชนทุกระดับชั้น

การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดย ใช้สื่อต่าง ๆ มี 3 ลักษณะคือ

1. ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับบริการ
2. รายการทรัพยากรใหม่ ๆ
3. การโฆษณา

หนังสือพิมพ์เป็นวิธีการโฆษณา ที่ใช้โดยทั่วไป หนังสือพิมพ์มี 4 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ระดับชาติ หนังสือพิมพ์ ระดับท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ประเภท

จากนี้ยังลงเรื่องที่จะเป็นที่สนใจแก่ ของบุคคลที่ผู้อ่านจะขอรายละเอียด ผู้อ่าน ควรเขียนบอกไปว่าเราทำอะไร เพิ่มเติมได้ ทุกวันนี้ ไม่ใช่ถือว่าเป็นข่าว เหตุการณ์ พิเศษต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสถาบันบริการ แผ่น ให้เย็บด้วยลวดเย็บกระดาษ สารนิเทศ แม้จะไม่เกี่ยวกับบริการก็ การเขียนข่าวแจกหนังสือพิมพ์ สามารถดึงดูดความสนใจของผู้คนได้

วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปสำหรับโฆษณาเกี่ยวกับหน่วยงานหรือบริการคือ การออกข่าวแจกหนังสือพิมพ์ การเขียนข่าวแจกหนังสือพิมพ์นั้น ควรเขียนสั้น ๆ กระทัดรัดเพื่อจะได้ไม่ถูกตัดทิ้งลง ตะกร้า ข้อเสนอแนะในการเขียนข่าว แจกหนังสือพิมพ์มีดังนี้

1. ใช้กระดาษขนาด **A 4** ที่มีหัวกระดาษออกแบบเป็นพิเศษโดยให้มี ชื่อของสถาบันบริการสารนิเทศ ตรา เครื่องหมายประจำและมีคำว่า “ข่าวแจก หนังสือพิมพ์” ให้เห็นเด่นชัด

2. ลงวันที่ไว้ที่ข่าว

3. อย่าเขียนด้วยลายมือ ใช้พิมพ์ ดัดเว้นบรรทัด (**Double space**) ให้มี ขอบกระดาษกว้างพอ เพื่อผู้ช่วยบรรณาธิการของหนังสือพิมพ์อาจเขียนใหม่ แก้ไขหรือเขียนคำสั่งสำหรับผู้พิมพ์

4. พิมพ์ในหน้าเดียวแล้วต่อแผ่น ใหม่ ถ้าจำเป็นต้องเขียนคำว่า “มีต่อ” ให้ใส่ไว้ท้ายหน้า

5. พิมพ์หัวข้อเรื่องง่าย ๆ ไว้บน หัว เพื่อแสดงว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ไม่ต้องเป็นหัวเรื่องที่สะดุดตาเพราะ บรรณาธิการจะเป็นผู้ตัดสินใจเอง

6. ตอนจบของข่าวแจกหนังสือ พิมพ์ ให้เขียนคำว่า “จบ” ไว้ท้ายเรื่อง

7. ใส่ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์

8. ถ้ามีจำนวนหน้ามากกว่า 2

1. ควรเขียนเพื่อให้ตอบคำถาม

5 คำถามได้คือ มีอะไรเกิดขึ้น ใครเป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น เกิดขึ้นที่ไหน เกิดขึ้นเมื่อไร และทำไมจึงเกิดขึ้น คำตอบของคำถาม 4 ข้อแรกควรอยู่ในวรรคแรก หรือสองวรรคแรก และไม่จำเป็นต้องเรียง

2. สองวรรคแรกมีความสำคัญ

และควรมีข้อความซึ่งเป็นจุดสำคัญของข่าว เพื่อบรรณาธิการเพียงชำเลื่องมองก็ทราบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ในวรรคต่อ ๆ ไปจึงค่อยขยายความ ซึ่งถ้าบรรณาธิการจะตัดออกได้โดยไม่เสีย

3. เขียนประโยคสั้น ๆ

4. ใช้สกรรณิกิริยามากกว่า

5. อย่าใช้ภาษาที่ใช้กันเฉพาะ

ในอาชีพ และเมื่อมีการเอ่ยถึงชื่อย่อ

เป็นครั้งแรกให้ใส่ชื่อเต็มไปด้วย

6. ให้อ้างคำพูดของผู้อื่นตาม

ความเหมาะสม เพราะนักหนังสือพิมพ์ ชอบทำให้อดคล้ายกับเพิงสัมภาษณ์ใคร

คนใดคนหนึ่งเสร็จมาใหม่ ๆ

หนังสือพิมพ์ระดับชาติ มักไม่

เป็นปัญหาขัดแย้งหรือที่นำต้นต้นนำสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นเรื่องที่สถาบัน บริการสารนิเทศอื่นสนใจ และสำหรับ บริการสารนิเทศที่ให้แก่บุคคลทั้งชาติ เช่น หอสมุดแห่งชาติ หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑฯ ควรลงโฆษณาใน หนังสือพิมพ์ระดับชาติซึ่งอาจกระทำ โดยวิธี “ข่าว แจกหนังสือพิมพ์” ดังกล่าว ข้างต้นแล้ว โดยส่งไปยังนักเขียนคอลัมน์ ที่สนใจลงข่าวเกี่ยวกับบริการชุมชน

วิทยุ สถานีวิทยุต่าง ๆ มักจะมี รายการบริการชุมชนและยินดีที่จะรับ ออกอากาศข่าว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยไม่คิดเงิน ควรเขียนข่าวไปออก อากาศให้สั้นที่สุด มีเหตุการณ์สำคัญ วันที่ เวลา สถานที่ ชื่อบุคคลที่จะติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ส่งไปยังสถานีวิทยุ ล่วงหน้าและถ้าเขาเห็นว่าเป็นข่าวที่ ประชาชนทั่วไปสนใจเขาอาจเชิญเรา ไปให้การสัมภาษณ์ที่สถานี หรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แต่ควรจะไปที่สถานี เพราะมีระบบเสียงที่มีคุณภาพ และยัง ทำให้เราคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่สถานี

สถานีวิทยุอาจให้เราทำข่าว สารคดีของเราเอง ในกรณีเช่นนี้ควร กำหนดรูปแบบและคำถามต่างๆ เรา จำเป็นต้องทราบกำหนดเวลาการออก อากาศ ความสั้นยาวของรายการ จะมี การค้นรายการเช่น การโฆษณาหรือไม่

ปกติแล้วสถานีวิทยุจะไม่ชอบให้มีการ พูดต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ เพราะผู้ฟังจะฟัง กันมากเกินไป อย่างไรก็ดีน่าจะทำ ประมาณสีนาคีถึงสีนาคีครั้ง ซึ่งเท่ากับ เมื่อมีการให้บริการที่พิเศษ บริการที่ยัง ประมาณ 2 หน้ากระดาษขนาด **A 4**

พิมพ์เว้นบรรทัด (Double-line Typing) ต่อไปนี้เป็นข้อแนะนำในการให้สัมภาษณ์

1. ควรทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับคำถามที่เราจะต้องตอบ หรือจะให้ครอบคลุมอะไรบ้าง

2. จัดหัวข้อสำคัญ ๆ ที่จะพูดบนบัตรด้านหนึ่ง หรือบนกระดาษ เช่น ชื่อ ตัวเลข ซึ่งเรามักจะลืมเวลาออกอากาศ

3. ต้องทราบชื่อของผู้สัมภาษณ์ และเรียกชื่อเขาเมื่อตอบคำถามเช่น “ดิฉันตั้งใจที่คุณสนใจเรื่องนี้” จะทำให้รู้สึกเป็นกันเองไม่เหมือนกับมานั่งตอบข้อสอบปากเปล่า

4. ถ้าผู้สัมภาษณ์จะมีท่าทีก้าวร้าวก็อย่าโมโห หรือรำคาญ ควรมีท่าทีสงบและทำสนทนาจนจะทำให้ผู้ฟังสนใจ และทำให้มารยาทไม่ดีของผู้สัมภาษณ์เด่นชัดขึ้น

5. ไม่ต้องอายที่จะตอบว่าไม่ทราบ เพราะดีกว่าตอบผิดหรือให้สารนิเทศผิด และเราอีกอาจตอบปัญหาที่แม้จะไม่ได้มีการถามได้ เช่น “ดิฉันไม่ทราบในเรื่องนั้น แต่ก็ได้ชัดว่ามีผู้มาใช้บริการมากขึ้นเพราะ...”

6. ควรพูดช้า ๆ เพราะมักจะมีแนวโน้มในการพูดเร็วเกินไปเวลาออกอากาศ หลีกเลี่ยงการหยุดเพราะประหม่า

7. ถ้ามีการบันทึกรายการไว้ก่อน ไม่ต้องกังวลที่จะขอให้เขาบันทึกใหม่ ถ้าเราตอบไม่ดี เพราะสามารถแก้ไขใหม่ได้เสมอ

8. หลีกเลี่ยงการประจบประชัน

เพราะผู้ฟังไม่เห็นหน้าผู้พูดฉะนั้นจึงไม่ทราบว่าผู้พูดพูดเล่นหรือพูดจริง

9. อย่าทำเสียงกระดาศกรอบแกรบระหว่างการสัมภาษณ์หรือตอนจบสัมภาษณ์ เพราะเสียงจะดังเข้าเครื่องวิทยุเหมือนเสียงพายุ

โทรทัศน์ การใช้สื่อโทรทัศน์ค่อนข้างลำบากเพราะสื่อโทรทัศน์นั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการผลิตรายการค่าเช่าเวลา แต่ก็มีบางรายการของทุกช่องซึ่งมุ่งบริการชุมชน อย่างไรก็ตามจะถูกขอให้ประชาสัมพันธ์หรือขอออกรายการจนล้น ถ้าเราโชคดีหรือทำรายการน่าสนใจอาจได้รับพิจารณา

รายการบริการชุมชน ชาวสังคมเหล่านี้ ส่วนใหญ่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดจากแต่ละสถานี

วิทยุ มีความสำคัญขึ้นทุกทีในฐานะเป็นสื่อเพื่อส่งเสริมเผยแพร่บริการ ในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ช่วยในการเรียกร้องความสนใจ อุปกรณ์วิทยุทันสมัยสะดวกและง่ายที่จะหอบหิ้ว

วิทยุโทรทัศน์ราคาไม่แพง อาจใช้ซ้ำแล้วซ้ำอีก สามารถที่จะใช้ได้ในห้องธรรมดาที่มีเครื่องรับวิทยุโทรทัศน์และเครื่องเล่นเทปวิทยุโทรทัศน์ เหมาะสำหรับการใช้ทำรายการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกสถาบันบริการสาธารณสุข

5. การพูดตามโอกาส

วิธีที่ไม่แพงและได้ผลในการประชาสัมพันธ์วิธีหนึ่งก็คือการพูดให้กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนฟัง ไม่ว่ากลุ่มเหล่านั้นจะเป็นกลุ่มเล็กเพียงใด แต่ก็ใช่ว่าจะเป็นโอกาส

ดีที่ไม่เพียงแต่จะให้กลุ่มเหล่านั้นทราบว่ามีบริการอะไรบ้างแล้ว ทำให้เราได้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ และประสิทธิภาพการบริการของเรา จากการถามและตอบคำถามระหว่างการพูดอีกด้วย ซึ่งคนเหล่านี้จะสามารถนำไปเผยแพร่ปากต่อปากได้อย่างรวดเร็ว

การพูดควรให้สั้นที่สุด ใช้ภาษาง่าย ๆ และใช้สื่อทัศนวัสดุตามความเหมาะสม การมีเรื่องซ้ำกันบ้างช่วยให้คนฟังไม่เบื่อ ควรแจกแผ่นปลิวให้กับกลุ่มผู้เข้าชมสถาบันบริการสาธารณสุขแล้วจึงอธิบายถึงบริการต่าง ๆ และยกตัวอย่างการใช้บริการประกอบ

6. การโฆษณา

สถาบันบริการสาธารณสุขไม่สามารรถทำการโฆษณาได้มากนัก เพราะสิ้นเปลืองค่าทำป้ายโฆษณา นอกจากนั้นถ้าจะให้ได้ผลต้องใช้ระดับมืออาชีพเขียน อย่างไรก็ตามการทำการโฆษณาควรติดตั้งไว้ในที่ ๆ ประชาชนสัญจรไปมา เช่น ตามสถานีรถไฟ สถานีรถเมล์ ป้ายรถเมล์ ศูนย์การค้า ใจกลางเมือง ถ้าสถาบันบริการสาธารณสุขขึ้นกับหน่วยงานใหญ่ เช่น เทศบาล กทม. ก็อาจจะกำหนดสถานที่ติดป้ายโฆษณาในกรณีเช่นนี้ควรเลือกสถานที่ ๆ เด่น อาจเขียนจดหมายถึงบริษัทโฆษณาหรือเจ้าของสถานที่ตั้งป้ายโฆษณาให้อุทิศเนื้อที่เพื่อประโยชน์ของประชาชน

ไม่ว่าเราจะประชาสัมพันธ์วิธีใดจะเสียค่าใช้จ่ายมากหรือน้อยหรือไม่เสียเลยก็ตามวิธีประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด



เราคือผู้ให้บริการ

ก็คือการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของผู้ใช้ เพราะผู้ใช้จะบอกกันต่อ ๆ ไปปากต่อปากซึ่งจะได้ผลมากกว่าวิธีประชาสัมพันธ์อื่นใด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสถาบันบริการสาธารณะจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย และจะต้องสอดแทรกเข้าไปในกิจกรรมทุกอย่างที่กระทำได้ในด้านของเจ้าหน้าที่นั้น ถ้าจะให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่จะต้องมีความตั้งใจมีความกระตือรือร้น การประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีการปลูกฝังหลักมนุษยสัมพันธ์และนำมาปฏิบัติอย่างจริงจัง ผู้ให้บริการจะต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จะต้องสามารถเรียนรู้วิธีการร่วมงานกับเพื่อนมนุษย์อื่น ๆ ได้อย่างดีจะต้องมีลักษณะโอบาปราศรัย

ผู้บริหารสถาบันบริการสาธารณะจะต้องเริ่มสร้างประชาสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ กับผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานเจ้าสังกัดและกับผู้ ใช้ การสร้างประชาสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลประเภทแรกซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่นั้นเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก เพราะถ้าไม่สามารถสร้างประชาสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลเหล่านี้แล้ว การประชาสัมพันธ์กับบุคคลประเภทอื่น ๆ ย่อมล้มเหลว การประชาสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ภายในสถาบันบริการสาธารณะ ต้องมีการวิธีบริหารงานที่ดี ต้องมีความเป็นธรรมในเรื่องเกี่ยวกับบุคลากร และการบริหารงาน ให้เป็นไปตามกระบวนการประชาธิปไตย นโยบายตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่

จะกำหนดหรือจัดทำจะต้องปรึกษา

หารือร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ การบริหารงานตามแบบประชาธิปไตยอาจทำให้ล่าช้าหรืออาจต้องเสียเวลามากแต่ก็ควรทำ การบริหารงานที่ดีจะช่วยให้ขวัญของเจ้าหน้าที่ดี ซึ่งเมื่อขวัญของเจ้าหน้าที่ดีแล้วทุกสิ่งทุกอย่างก็จะดี

ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารงานต้องให้เจ้าหน้าที่มีส่วนในการวางแผนและในกระบวนการวินิจฉัยสั่งการ หัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันบริการสาธารณะอาจไม่ได้รับความนิยมชมชอบและไม่สามารถควบคุมบังคับบัญชาหน่วยงานของตนเองแต่เพียงคนเดียวได้ บุคคลเหล่านั้นจึงต้องพยายามทำให้เจ้าหน้าที่ของตนมีความเชื่อและไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องได้รับ

ทราบเกี่ยวกับกิจกรรม นโยบายการตัดสินใจ กฎข้อบังคับใหม่ ๆ การเลื่อนขึ้น โครงการการหยุดพักผ่อน และเรื่องอื่นๆ ทำนองเดียวกัน การที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับรู้เรื่องต่างๆ จากผู้บริหาร อาจก่อให้เกิดข้อขัดแย้งต่างๆ ซึ่งเป็นการทำลายขวัญ ทำให้ทุกคนหมดกำลังใจในการทำงาน

ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่ายต่างๆ รวมทั้งผู้อำนวยการสถาบันบริการสาธารณะ จะต้องยินดีรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกโอกาสซึ่งหมายความว่า จะต้องพร้อมเสมอที่จะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าพบ แม้ว่าจะมีได้มีการนัดหมายกับเลขานุการไว้ก่อน จะต้องถือว่าผู้บังคับบัญชาทุกคนเป็นเพื่อนและเพื่อนร่วมงาน และจะต้องให้ทุกคนเข้าใจและรู้สึกเช่นนั้น จะต้องยกย่องอย่างจริงใจบ่อยๆ เมื่อผู้ใดทำความดี แต่อย่าย่อโดยที่มีได้มีการทำความดี การยกย่องเมื่อสมควรได้ผลในทางจิตใจมากกว่าการยกย่อง

วิธีการสร้างประชาสัมพันธ์ที่ดีอีกวิธีหนึ่งคือ การจัดพิมพ์เอกสารแถลงการเกี่ยวกับหน่วยงานและข่าวคราวเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ โดยให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ช่วยกันดำเนินการเอง ไม่ใช่เป็นข่าวที่ออกโดยผู้บริหารงาน เพราะถ้าผู้บริหารพิมพ์เองอย่างเป็นทางการมักไม่ใคร่ได้ผลเท่ากับข่าวคราวที่ออกอย่างไม่เป็นทางการ เอกสารแถลงข่าวนี้ควรเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสถาบันบริการสาธารณะ และเจ้าหน้าที่ควรมีทั้งข่าวในวงวิชาการและข่าวสังคมซึ่งอยู่ในความสนใจของ

เจ้าหน้าที่ทุกคน ในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ควรจะพูดโดยส่วนตัว หรือโทรศัพท์ดีกว่าเขียนบันทึก ถ้าใช้เขียนหรือบันทึกจะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษในการใช้ภาษาเขียนให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ ความสัมพันธ์และความเชื่อถือ จะต้องเลือกใช้คำด้วยความระมัดระวังที่สำคัญ ควรเขียนสั้น ๆ การเขียนยาว ๆ อาจไม่มีผู้อ่าน การเขียนสั้นจะทำให้ทุกคนอยากอ่าน

ข้อสำคัญประการแรกในการสื่อสารโดยการใช้บันทึกก็คือต้องไม่ใช้คำที่มีลักษณะทางปฏิเสธ ควรคิดแล้วคิดอีกก่อนใช้คำว่า ไม่ ไม่ได้ ล้มเหลว ผิดพลาด เสียใจ ละเลย เรียกร้อง ไม่สะดวก ผิดเจตนาอารมณ์ ไม่มีเหตุผล ไม่เป็นธรรมหรือคำอื่น ๆ ทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นคำที่ก่อให้เกิดอารมณ์ บันทึกที่จะให้ได้ผลต้องเขียนง่าย ๆ การเขียนจดหมายหรือหนังสือเวียนนั้นเป็นการเขียนเพื่อแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ใช่การเขียนเพื่อให้เกิดความประทับใจ

ถ้าสถาบันบริการสาธารณะมีเจตนาธรรมที่จะให้มีโครงการประชาสัมพันธ์แล้ว ก่อนอื่นจะต้องเริ่มต้นที่ตัวเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์จะต้องหมายถึงการบริหารงานที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกันในระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบริหาร หัวหน้าหน่วยงาน นักวิชาการ ตลอดจนเสมียนพนักงาน และผู้ช่วยงานพิเศษ

ผู้ที่สำคัญที่สุดอันดับสอง ซึ่งผู้บริหารสถาบันบริการสาธารณะจะต้องมีความสัมพันธ์อันดีด้วยนั้นได้แก่ฝ่ายบริหารของสถาบันเจ้าสังกัด กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ผู้บริหารที่สถาบันบริการสาธารณะในสังกัดสถาบันการศึกษาต้องติดต่อประสานงานอยู่เสมอ ได้แก่อธิการบดี หัวหน้าสำนักคณบดี หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบริการการศึกษาฝ่ายสารบรรณและอื่น ๆ ผู้บริหารสถาบันบริการสาธารณะจะต้องใช้ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับ ฝ่ายบริหารอื่น ๆ และต้องรักษาไว้ให้ยั่งยืนจะต้องเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับบทบาทของสถาบันบริการสาธารณะในโครงการการศึกษาควรจะต้องฟังผู้บริหารเหล่านั้นพูดและควรปรึกษาหารือในเรื่องสำคัญ ๆ ถ้ามีการไม่พอใจอะไรสักเล็กน้อยเกี่ยวกับการบริการแล้ว ก็อาจก่อให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างหน่วยงานอยู่เป็นประจำก็ได้

การเสนอรายงานประจำเดือนเกี่ยวกับกิจกรรมของสถาบันบริการสาธารณะเป็นสิ่งมีค่าอย่างยิ่งในการประชาสัมพันธ์ ควรจะได้จัดทำไว้เสนอรายงานที่ตีพิมพ์จะได้ผลอย่างน่าแปลกใจ ไม่มีวิธีอื่นใดที่จะสามารถทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงสถิติการปฏิบัติงานและให้เห็นภาพกิจกรรมดีกว่าวิธีรายงานนี้

ส่วนใหญ่ผู้บริหารมักจะสงสัยว่า ผู้ให้บริการสาธารณะนั้นทำอะไรกันบ้าง ควรยกตัวอย่างประมาณ 20 คำถามที่มีผู้ขอให้ช่วยค้นในรายงานประจำ

เดือนจะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นเข้าใจดี
กว่าการบรรยายยาว ๆ ในรายงานควร
ต้องมีข้อมูลด้านเทคนิคด้วย รายงาน
ประจำเดือนจะเพิ่มความเข้าใจอันดีต่อ
บริการสารสนเทศ เพิ่มความเห็นอกเห็น
ใจในปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารงาน
เช่นเมื่อมีกรณีที่ใช้ไปปรารภกับผู้บริหาร
ระดับสูงว่าผู้ให้บริการสารสนเทศ
ไม่ค่อยอยู่ประจำที่เมื่อมีผู้มาติดต่อขอ
รับบริการก็จะไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องชี้แจง
แก่ผู้ใช้ผู้บริหารระดับสูงจะรู้สึกกระตือ
รือร้นที่จะสนับสนุนสถาบันบริการสาร
สนเทศและผู้บริหารสถาบันบริการสาร
สนเทศก็จะรู้สึกมั่นใจว่าความสัมพันธ์
กับฝ่ายบริหารระดับสูงยังคงมีอยู่ไม่
ถูกละเลย

บุคคลประเภทที่สามซึ่งจำเป็น
จะต้องส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์
อันดีได้แก่ ผู้ใช้ซึ่งอาจเป็นนักวิชาการ
นักวิจัย คณาจารย์และผู้ใช้ทั่วไป ซึ่ง
อาจช่วยสร้างหรือทำลายสถาบันบริการ
สนเทศได้ อย่างละเอียดหรือดีค่าตัวบุคคล
เหล่านี้ต่ำ ถ้าผู้ให้บริการไม่ชอบนัก
วิชาการซึ่งมีข้อบกพร่องและมีนิสัย
ประหลาด ๆ เฉพาะตัวก็ควรต้องพยายาม
ชอบให้ได้ ถ้าไม่เช่นนั้นก็ไม่ควรเป็น
ผู้ให้บริการในสถาบันบริการสนเทศ
อย่างไรก็ดีไม่ควรไปไกลจนถึงกับเข้า
ร่วมกลุ่มต่อต้านฝ่ายบริหาร ซึ่งจะก่อให้เกิด
ปัญหายุ่งยากเช่นเดียวกัน

ความสัมพันธ์ในระหว่างเจ้า
หน้าที่ทุกคนควรยึดหลักการประชา
สัมพันธ์เก่าแก่ที่ว่ากฎข้อบังคับต่าง ๆ
นั้นสร้างขึ้นให้มีการยึดหยุ่นได้ แต่ไม่ใช่



□ การพูดเป็นวิธีประชาสัมพันธ์ที่ดีวิธีหนึ่ง

ละเมิด มักจะมีเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชอบให้มี
การยืดหยุ่นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เสมอ เพราะ
ทำให้ต้องใช้การตัดสินใจและต้องรับผิดชอบ
บุคคลเหล่านี้เลือกที่จะไม่ยอมให้มี
ข้อยกเว้น กฎก็ต้องเป็นกฎ ซึ่งทำให้
การประชาสัมพันธ์จึงเครียด ผู้ให้บริการ
น่าจะรู้จักยืดหยุ่นกฎข้อบังคับได้บ้าง
สำหรับผู้ใช้นักวิชาการคณาจารย์ อย่า
ไปตั้งข้อสรุปว่า กฎข้อบังคับนั้นไม่มี
ความหมาย

การติดต่อกับผู้ใช้โดยการเขียน
เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นสำคัญที่สุด
การเรียกชื่อตำแหน่งและยศทางวิชาการ
ที่ถูกต้อง ไวยากรณ์ สะกดการันต์ และ
การพิมพ์ ล้วนเป็นสิ่งสำคัญแก่บุคคล
เหล่านี้ จะต้องมีการเลือกใช้คำอย่าง
เหมาะสมระมัดระวัง ควรใช้ไหวพริบ
ในการเขียนโต้ตอบ แม้เป็นเรื่องโต้ตอบ
ธรรมดา

□ □

และเรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องที่ควรจะต้องให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าเราไม่ให้ความสนใจในเรื่องเหล่านี้ ก็จะทำให้การบริการของเราไม่ดีเท่าที่ควรได้