

การสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่าย สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

Communication for Integrating the Image of the Community Development Office Network Mueang Chumphon District, Chumphon Province

รัตนา เรือนไทย¹, สุพัฒพงศ์ แยมอิม², วาสนา จาตุรัตน์³

Rattana Ruanthai¹, Supatpong Yaem-im², Wasana Jaturat³

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

E-mail : 63052541017@student.sru.ca.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการการสื่อสารของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร และ 3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 400 คน ใช้สถิติและผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview)

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการการสื่อสารของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการสร้างความสัมพันธ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถยกระดับด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อสามารถพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรผ่านกระบวนการสื่อสารที่ถูกต้อง

คำสำคัญ : การสื่อสาร, ภาพลักษณ์, สำนักงานพัฒนาชุมชน

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study the communication process of the community development office network. Muang Chumphon District, Chumphon Province (2) To study the image factors of the Community Development Office network. Muang Chumphon District, Chumphon Province; and (3) to be a guideline for developing a communication strategy for the integration of the image of the Community Development Office network. Muang Chumphon District, Chumphon Province. This research was a mixed method research by a sample of 400 people and 15 key informants using an in-depth interview

method.) The results of the study found that most of the respondents were female, aged 26-35 years old, bachelor's degree having married status, working as a civil servant or a private employee and earning 10,001-30,000 baht. Analysis of the communication process of the community development office network Muang Chumphon District, Chumphon Province (overall) had opinions at a high level ie, downward communication) and Diagonal Communication respectively.

The results of the analysis of the image of the Community Development Office network revealed that the opinions about the image factors of the Community Development Office network Muang Chumphon District, Chumphon Province (overall) had a high level of opinion namely the internal environment of the organization. There were opinions at a high level and relationship building was at a high level respectively. The hypothesis testing results showed that overall, communication process factors were related to the image of the Community Development Office network. Mueang Chumphon District, Chumphon Province, has significance at the .05 level. Guidelines for the development of communication strategies for the image integration of the community development office network Muang Chumphon District, Chumphon Province found that executives and related personnel were able to upgrade the level of environmental analysis both internal and external factors. To be able to develop the image of the organization through the correct communication process

Keywords: communication, image, community development office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่กรมการพัฒนาชุมชน มีภารกิจในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ทั้งนี้ยังสนับสนุนให้มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ โดยการศึกษาวิเคราะห์ ทำการวิจัย จัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน ตลอดจนการจัดฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งยั่งยืน ทั้งนี้กรมการพัฒนาชุมชนมีอำนาจในการสนับสนุนและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศชุมชน เพื่อใช้วางแผนในการบริหาร, การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน องค์การชุมชนและเครือข่ายองค์การชุมชนให้มีความรู้ ทักษะทัศนคติ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งให้ความร่วมมือทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยปัจจุบัน ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในโมเดลชื่อ “ไทยแลนด์ 4.0” เป็นโมเดลในการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ไทยแลนด์ 4.0 ถือว่าเป็นความมุ่งมั่นของนายก ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยไปสู่ “Value Based Economy” หรือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยมีฐานคิดหลักคือ การมุ่งไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม โดยเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมเป็นการขับเคลื่อนระบบเทคโนโลยี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ทั้งนี้ยังได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง ประชาชนมีความมั่นคงอย่างยั่งยืน ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชนได้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากภารกิจงานพัฒนาชุมชนในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย ทั้งนี้ยังเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายการพัฒนาชุมชนของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร

การสื่อสารซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะนำไปสู่แนวทางของการรับรู้และการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความเข้าใจในทิศทางที่ถูกต้องตรงกันของบุคคลในแต่ละฝ่ายทั่วทั้งองค์กร เริ่มต้นตั้งแต่ระดับการจัดการทางด้านนโยบายไปจนถึงระดับที่ต้องมีการปฏิบัติการเพื่อให้สามารถมีแนวทางในการกำหนด ด้านวิสัยทัศน์ ด้านพันธกิจและด้านยุทธศาสตร์ที่ได้จัดการร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ยังสามารถส่งผลให้องค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจนด้วยกระบวนการสื่อสารที่มีศักยภาพ และต้องนำมาปฏิบัติให้เหมาะสมกับพื้นฐานของบุคลากรทั้งในด้านโครงสร้าง ด้านระบบการบริหาร ด้านทัศนคติ และด้านค่านิยม ทั้งนี้ยังรวมทั้งด้านวัฒนธรรมของบุคลากรภายในองค์กรที่จะนำไปสู่ผลที่ได้ด้วยการสื่อสาร มีความสำคัญที่เป็นเครื่องมือของการบริหารที่ผู้นำหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านนี้และต้องนำมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร (เบญริสา ต้นเจริญ, 2562)

นอกจากนี้ภาพลักษณ์องค์กรเป็นอีกส่วนหนึ่งในการสร้างเพื่อให้เกิดความเป็นลักษณะของความพึงพอใจและการยอมรับในทุก ๆ ภาคส่วน ซึ่งภาพลักษณ์องค์กรควรที่จะเป็นภาพที่ดีต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อที่จะสามารถสะท้อนถึงเอกลักษณ์องค์กรได้ ในทางกลับกันการที่เราจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลต่อการเกิดการรับรู้และสร้างความเข้าใจต่อเจตนาธรรมณีนั้น ๆ ว่าได้แสดงถึงตัวตนในการทำงานหรือการปฏิบัติงานที่สามารถส่งผลในด้านของประสบการณ์ที่มีความสอดคล้องกับความรู้สึกหรือความพึงพอใจที่ส่งมายังองค์กรได้

ดังนั้นหากเรามีการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีก็จะสามารถทำให้ภายนอกองค์กรเกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในองค์กรเกี่ยวกับสถานที่ราชการหรือเครือข่ายภาครัฐก็ได้มีการพัฒนาหรือมีแนวทางการแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีภายในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับประชาชนหรือผู้ที่เข้ามาติดต่อสื่อสารเนื่องจากภาพลักษณ์เป็นภาพที่บุคคลแต่ละคนสร้างขึ้นในการรับรู้หรือการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความพอใจในสิ่งนั้น ๆ และมีโดยมีกระบวนการสื่อสารจากหน่วยงาน ซึ่งทำให้ผู้ที่มาติดต่อกลุ่มเป้าหมายมีความประทับใจ ก็จะส่งผลในทางที่ดีมากยิ่งขึ้น ภาพลักษณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างเครือข่ายและการสร้างสัมพันธไมตรีเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (ปิยะนุช แสงจันทร์, 2556)

และจากการเหตุผลต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารที่เราพบเจอ ได้แก่ ปัญหาด้านอุปสรรคของการสื่อสาร ซึ่งส่วนใหญ่การสื่อสารเกิดจากการสถานการณ์ที่เกิดจากการสื่อสารในขณะนั้น ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และตัวสารเอง ไม่มีการควบคุมอยู่ แต่ตัวผู้ส่งสารเองก่อให้เกิดปัญหาขึ้นคือ มีการทำให้เกิดปัญหาจากสาเหตุต่าง ๆ ในหลายปัญหาที่มักเกิดในภาคส่วนของระดับองค์กร คือ การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามระเบียบขององค์กรเพราะเมื่อองค์กรได้กำหนดนโยบายแล้วสามารถถ่ายทอดผ่านการทำงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นข้อกำหนดเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ด้วยการออกเป็นระเบียบและคำสั่งแต่พนักงานขาดความเข้าใจหรือเข้าใจแต่ไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติต่างไปจากนโยบายเป็นผลให้การปฏิบัติงานโดยรวมไม่ตรงตามวัตถุประสงค์สาเหตุของปัญหามีได้หลายประการ ดังนี้ 1) ระเบียบหรือคำสั่งขาดความชัดเจนและเจาะจงทำให้ผู้ปฏิบัติงานตีความต่างกัน 2) ผู้บริหารตามสายงานไม่ได้รับการชี้แจงนโยบายอย่างทั่วถึง 3) ความล่าช้าของข่าวสาร 4) ผู้รับสารขาดความสนใจเพราะมีปริมาณข่าวสารมาก 5) ผู้รับสารขาดความสามารถในการรับรู้และตีความผิดพลาด 6) ผู้รับสารมีทัศนคติต่อต้านด้วยอคติต่าง ๆ และ 7) ผู้รับสารรับฟังข่าวลือที่บอกต่อ ๆ กันมาไม่รู้แหล่งข่าว เป็นต้น

นอกจากนี้แผนยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2560 - 2564 ยังมีข้อเสนอแนะในการสื่อสารเพื่อบูรณาการภาพลักษณ์ ได้แก่ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความมั่นคงของทุนชุมชน การส่งเสริมธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชน การพัฒนาทุนชุมชนให้มั่นคงสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ การเสริมสร้างองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง การพัฒนาองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง : องค์กรแห่งการพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาชุมชน การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะองค์กร การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารยุทธศาสตร์เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่สามารถขับเคลื่อนของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบูรณาการภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เนื่องจากบริบทของพื้นที่และหน่วยงานที่ใช้ในการศึกษามีหน้าที่บทบาทโดยตรงกับ

ประชาชน จึงทำให้ต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและเนื่องจากยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่เข้าถึงการ
ทำงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอย่างใกล้ชิด และยังไม่มียุทธศาสตร์เกี่ยวกับสำนักงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน โดยที่ผู้วิจัยได้
ทำการศึกษาจากตัวแปรของกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ 1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) 2. การ
สื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) 3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) และ 4. การ
สื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal Communication) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยสนับสนุนเพื่อให้
เกิดเป็นการบูรณาการของการสื่อสารที่ดี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย 1.การ
พัฒนาคน (บุคลากร) 2. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร 3. การหาจุดร่วม (ระดมแนวคิดและการมีส่วนร่วม) และ 4. การสร้าง
ความสัมพันธ์ ซึ่งจากตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาสามารถพัฒนาบูรณาการและสร้างกลยุทธ์ที่ดีต่อภาพลักษณ์องค์กรและสามารถ
พัฒนาภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการสื่อสารที่สามารถพัฒนาการบูรณาการให้กับเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านภาพลักษณ์เพื่อการบูรณาการในการนำไปพัฒนาของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
3. สามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ มีประชากรและตัวอย่าง ดังนี้ ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชุมพร จำนวน 143,767 คน (ข้อมูลสถิติประชากรจังหวัดชุมพร, 2564) ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 398 คน ขนาดความเชื่อมั่น 95% เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ผู้วิจัยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากประชาชนซึ่งอาศัยในพื้นที่อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร และผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จำนวน 15 คน โดยผู้วิจัยทำการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview)

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาขึ้นเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมถึงกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้วิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ แบบสอบถามโดยใช้ความถี่และร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์ และเชิงคุณภาพการวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอเนื้อหาเป็นประเด็นสำคัญในรูปของความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 35 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพ ข้าราชการหรือพนักงานเอกชน และมีรายได้ 10,001-30,000 บาท ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นกระบวนการการสื่อสารของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

กระบวนการการสื่อสารของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน (โดยรวม)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับ
การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)	4.12	0.57	มาก	1
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)	4.02	0.61	มาก	2
การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication)	3.97	0.54	มาก	3
การสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal Communication)	3.94	0.56	มาก	4
รวม	3.96	0.54	มาก	

จากตารางพบว่า กระบวนการการสื่อสารของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร
จังหวัดชุมพร (โดยรวม)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (โดยรวม)	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับ
การพัฒนาคน (บุคลากร)	3.97	0.52	มาก	2
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	4.09	0.55	มาก	1
การหาจุดร่วม (ระดมแนวคิดและการมีส่วนร่วม)	3.91	0.55	มาก	3
การสร้างความสัมพันธ์	3.82	0.51	มาก	4
รวม	3.95	0.53	มาก	

จากตารางพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา การพัฒนาคน (บุคลากร) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การหาจุดร่วม (ระดมแนวคิดและการมีส่วนร่วม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการสร้างความสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” พบว่า โดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มีนัยความสำคัญ ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิเคราะห์หาค่าแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร พบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นที่สอดคล้องและความแตกต่างกันออกไปในแต่ละมุมมองทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ มองได้ว่า การสื่อสารคือเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตแก่บุคลากรได้ การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้และเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร แต่การสื่อสารที่ดีโดยคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้และที่สำคัญซึ่งไปกวนนั้นก็คือ ผู้บริหารจัดการ และผู้นำ ทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (Communication) ในความเป็นจริงแล้วสิ่งที่ผู้บริหารจัดการ และผู้นำทำลงไปทุกอย่างนั้นเป็นการสื่อสารอะไรบางอย่าง โดยวิธีการบางอย่างถึงคนบางคนหรือบางกลุ่ม คำถามก็คือ สิ่งที่สื่อออกไปนั้นจะมีผลเช่นใด นั่นคือ ในการสื่อสารออกไปนั้นผลที่ตามมาคืออะไร เป็นไปตามเจตนาหรือไม่ การสื่อสารมีบทบาทหรือเราสามารถจะใช้ประโยชน์จากการสื่อสารใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ การควบคุมดูแล (Controlling) การจูงใจ (Motivation) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional expression) และด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ (Information) เป็นต้น และที่สำคัญ ผู้บริหาร คือบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กรที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่อสารอย่างใด อย่างหนึ่งให้ มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากรโดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากร จำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลาย ๆ ฝ่าย จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักบุคคลกรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้นรู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดีจึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลของการศึกษาซึ่งจำแนกตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า กระบวนการสื่อสารของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงานและต่างระดับภายในองค์กร (Diagonal Communication) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เกรียงทวิทรัพย์ และสุรเมศ คล นิมจิตต์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร รวมทั้ง การใช้สื่อสังคมออนไลน์และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบง. อยู่ในระดับมาก และการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวไขว้ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใน สบง. ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ธนารัฐ ฉ่ำสุริยา และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) หลักฐานเชิงประจักษ์ บริษัท แพรคติก้า จำกัด ผลการศึกษา พบว่า การสื่อสารในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ด้านการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มี อิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการสื่อสารด้านการมีส่วนร่วม ร่วมในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมา เป็นการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสนับสนุนซึ่งกันและกันตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ความเข้าใจในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของพนักงานมีอิทธิพลต่อ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการวิเคราะห์สามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 62.6

ผลการวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา การพัฒนาคน (บุคลากร) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การหาจุดร่วม (ระดมแนวคิดและการมีส่วนร่วม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และการสร้างความสัมพันธ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรพรรณ ปานนุช (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อสังคม และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 20-29 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว สำหรับ พฤติกรรมกาเปิดรับข้อมูลข่าวสารการเมืองผ่านสื่อสังคมส่วนใหญ่ใช้เฟซบุ๊กผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ความถี่ในการใช้สื่อสังคมในการเปิดรับข่าวสารการเมืองประมาณ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ และใช้เวลา ประมาณ 31-45 นาที การเปิดรับเนื้อหาข่าวสารการเมืองผ่านสื่อสังคมอยู่ในระดับปานกลางส่วนใหญ่ เกี่ยวกับการติดตามข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ทั่ว ๆ ไปด้านการเมืองมีส่วนร่วมทางการเมืองใน พื้นที่ออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีส่วนร่วมด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารมากที่สุด สำหรับการมีส่วนร่วมทางการเมืองในพื้นที่ออฟไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีส่วนร่วมด้าน กิจกรรมทางการเมืองมากที่สุด การทดสอบสมมติฐานผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมกาเปิดรับ ข่าวสารด้านการเมืองทางสื่อสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองใน พื้นที่ออนไลน์และมีความสัมพันธ์

เชิงบวกในระดับปานกลางกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองในพื้นที่ ออฟไลน์ รวมทั้งการมีส่วนร่วมทางการเมืองในพื้นที่ออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก กับการมีส่วนร่วมทางการเมืองในพื้นที่ออฟไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จากงานวิจัยที่กล่าวมา ข้างต้น งานวิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับสื่อ ทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองและแนวคิดเรื่องพื้นที่สาธารณะ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกกร มีสุข วิทยากร ท่อแก้ว และกานต์ บุญศิริ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินท์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาการสื่อสาร ด้านรูปแบบการนำเสนอ ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เนื่องจากขาด บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการผลิตและการเผยแพร่ ด้านเนื้อหาการสื่อสารไม่มีประเด็น เนื้อหาที่ครบตามวิสัยทัศน์ นโยบาย โครงการ และผลงานที่โดดเด่น และ ด้านการจัดการการสื่อสาร ขาดระบบการบริหารข่าวสาร ระบบการติดตามประเมินผล ขาดโครงสร้างงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน 2) ความต้องการการสื่อสาร ด้านรูปแบบการนำเสนอที่ถูกต้องตามหลักวิชาการที่ตอบสนองต่อผู้รับสารการนำเสนอที่หลากหลายและชวนติดตามส่วนด้านประเด็นเนื้อหา คือ ผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในทุกมิติ การแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อน และกิจกรรมผลงานขององค์กร และ 3) แนวทางการพัฒนาการสื่อสารด้านรูปแบบการนำเสนอต้องมีคุณภาพมาตรฐานทั้งด้านภาพและเสียง สื่อความหมายตรงไปตรงมากระชับ ความน่าสนใจ ด้านเนื้อหาการสื่อสารต้องเสนอเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ ผลงาน ที่โดดเด่น ด้านการมีส่วนร่วมต้องสร้างกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านทักษะการสื่อสาร ต้องมีการพัฒนาศักยภาพการผลิตสื่อ เทคนิคการมีส่วนร่วมในการใช้เฟซบุ๊กและด้านการจัดการการสื่อสารต้องจัด วางระบบการไหลเวียนของข่าวสาร การประเมินผลมาตรฐานการปฏิบัติงานและกำหนดโครงสร้างงาน การสื่อสารผลการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 3 ด้านแนวทางการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบูรณาการด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร พบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความคิดเห็นที่สอดคล้องและความแตกต่างกันออกไปในแต่ละมุมมองทั้งผู้บริหารและปฏิบัติ มองได้ว่า การสื่อสารคือเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตแก่บุคลากรได้ การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะ หลีกเลี่ยงได้และเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะเอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร แต่การสื่อสารที่ด้อยคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้และที่สำคัญซึ่งไปกว่านั้นก็คือ ผู้บริหารจัดการและผู้นำ ทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (Communication) ในความเป็นจริงแล้วสิ่งที่ผู้บริหารจัดการ และผู้นำทำลงไปทุกอย่างนั้นเป็นการสื่อสารอะไรบางอย่าง โดยวิธีการบางอย่างถึงคนบางคนหรือบางกลุ่ม คำถามก็คือ สิ่งที่สื่อออกไปนั้นจะมีผลเช่นใด นั่นคือ ในการสื่อสารออกไปนั้นผลที่ตามมาคืออะไร เป็นไปตามเจตนาหรือไม่ ในการดำเนินธุรกิจนั้น การสื่อสารมีบทบาทหรือเราสามารถจะใช้ประโยชน์จากการสื่อสารใน 4 ประเด็นหลัก ๆ คือ การควบคุมดูแล (Controlling) การจูงใจ (Motivation) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional expression) และด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ (Information) เป็นต้น และที่สำคัญ ผู้บริหาร คือบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กรที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่อสารอย่างใด อย่างหนึ่งให้ มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากรโดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากร จำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลาย ๆ ฝ่าย จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักบุคคลกรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้นรู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดีจึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทย์ชนก ช่างเรือ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนผู้การ ท้องเทียวย่างยั่งยืน : ชุมชนท่าพรุ-อ่าวท่าเลน จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติผู้การท้องเทียวย่างยั่งยืนของชุมชนบ้านท่าพรุ-อ่าวท่าเลน จังหวัดกระบี่ มีกระบวนการจัดการในช่วงวิกฤตทรัพยากร 4 ขั้นตอนคือ 1) การให้ความรู้แก่ประชาชนในประเด็นปัญหาของทรัพยากรของชุมชน 2) ประชาชนร่วมกันจัดตั้งกลุ่มเพื่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ กลุ่มประมงพื้นบ้าน และกลุ่มอนุรักษ์ป่าชุมชน

3) ใช้กฎหมายควบคุมโดยจัดทำในรูปแบบข้อบัญญัติท้องถิ่นประกาศจัดตั้งพื้นที่ป่าชุมชน 4) ให้องค์กรท้องถิ่นเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบร่วมกับประชาชน โดยหลังจากผ่านช่วงวิกฤตทรัพยากรชุมชนได้นำแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมาใช้ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ของชุมชนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาททั้งในด้านการตัดสินใจร่วมกับการเปิดพื้นที่การสื่อสารระหว่างผู้นำกับชาวบ้านและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (2) การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม พบว่า มีกระบวนการสื่อสาร (SMCR) คือ ผู้นำชุมชนทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร (S) หลักโดยมีเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐร่วมด้วยในสถานการณ์ที่ชุมชนต้องการความน่าเชื่อถือด้านวิชาการถ่ายทอดเนื้อหาสาร (M) ในประเด็นที่สอดคล้องกับปัญหาทรัพยากรของชุมชน ใช้สื่อบุคคลโดยเน้นช่องทาง (C) การประชุมประชาคมเป็นช่องทางหลัก ได้แก่ การประชุมประชาคมระดับหมู่บ้านและระดับตำบลควบคู่กัน ถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร (R) คือประชาชนในชุมชนชุมชนท่าพู-อ่าวท่าเลน จังหวัดกระบี่ โดยชุมชนเน้นการสื่อสารกลุ่มที่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้นำชุมชนและกลุ่มแกนนำชุมชน ตลอดจนการสื่อสารสาธารณะที่เป็นการสื่อสารร่วมกันระหว่างผู้นำชุมชน กลุ่มแกนนำชุมชนและประชาชนในชุมชน มีการสลับบทบาทระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประชาชนในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารเกิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมทั้งในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟัง การแสดงความคิดเห็น การร่วมปฏิบัติงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจการตัดสินใจให้กับประชาชน (3) ผลการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม พบว่าชุมชนมีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนครอบคลุมทั้ง 3 มิติคือ 1) การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว 2) การสร้างการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ของชุมชน และ 3) การสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งด้านการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวและการสื่อสารการท่องเที่ยวของชุมชน โดยปัจจัยหลักของความสำเร็จเกิดจากผลของการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีผู้นำที่โดดเด่นด้านความเป็นนักอนุรักษ์รู้จักใช้วิธีเลือกสารที่สอดคล้องกับบริบทกับชุมชนอย่างแยบยลรวมทั้งการใช้สื่อช่องทางที่หลากหลายเน้นการเข้าถึงประชาชนผู้รับสารเป็นสำคัญก่อให้เกิดผลสำเร็จในภาพรวมของกรมการท่องเที่ยวของชุมชนที่เป็นที่ประจักษ์ของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก

ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร” พบว่า โดยรวมปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับด้านภาพลักษณ์ของเครือข่ายสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มีนัยความสำคัญ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธราภรณ์ มหาสุวีระชัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์เมืองและความพึงพอใจของประชาชนท้องถิ่น: กรณีเมืองขอนแก่น ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของเมืองได้รับอิทธิพลจากการภาพลักษณ์เมืองทั้งห้ามิติ ได้แก่ (1) โครงสร้างพื้นฐานและ บริการภาครัฐ (2) การพักผ่อนและท่องเที่ยว (3) วัฒนธรรมและประเพณี (4) ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม และ (5) การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนที่ได้อาศัยอยู่ที่เมืองขอนแก่นได้รับอิทธิพลมาจากการภาพลักษณ์ โดยรวมของเมือง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. องค์กรต้องสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารให้เพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าการสื่อสารของสำนักงานมีหลากหลายรูปแบบก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารในทุก ๆ ด้านมีความแตกต่างกันอยู่ที่บุคคลนั้นจะปฏิบัติอย่างไร ซึ่งจะทำให้การดำเนินกิจกรรม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ชุมชนมีความพัฒนาไปด้วยกัน

2. องค์กรต้องพยายามรักษาและพัฒนาระดับการสื่อสารภายในองค์กรของ พนักงานในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการสร้างความไว้วางใจและน่าเชื่อถือในการสื่อสารของพนักงานในองค์กร การให้พนักงานในทุกๆระดับได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติตลอดจนการรับฟังการสื่อสารจากพนักงานระดับล่างขององค์กรให้มากขึ้น

3. กระบวนการขับเคลื่อนในการทำให้ภาพลักษณ์มีศักยภาพยิ่งขึ้น เกิดจากการพัฒนาจากตัวบุคคลสภาพแวดล้อมภายใน และการระดมแนวคิด เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานและผู้ให้บริการอย่างคนในชุมชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุเกี่ยวกับศักยภาพการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อการจัดระเบียบชุมชน เพื่อสามารถวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญแต่ละตัวแปรเพื่อเพิ่มความชัดเจนในประเด็นปัญหามากขึ้น
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการสื่อสารและช่องทางการใช้สื่อเพื่อพัฒนาทั้งภายในหน่วยงานและกระจายสู่ชุมชนผ่านโครงสร้างของเครือข่ายเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการศึกษานวัตกรรม

เอกสารอ้างอิง

- กิติมา สุรสนธิ. (2548). **ความรู้ทางการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์, 2548.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2547). **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง**. เชียงใหม่ : พัสริลักษณ์การพิมพ์.
- เบญจริสา ต้นเจริญ. (2562). กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรสำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลาปาง**. ปีที่ 8. ฉบับที่ 1. มกราคม - มิถุนายน, หน้า 192- 204.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). **ปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). **สถาบันระหว่างประเทศ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์. (2548). **บทความทางวิชาการการสร้างภาพลักษณ์โรงเรียน**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สดใส คุ่มทรัพย์อนันต์ และสุรีย์ บุญเฉย. (2552). **รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยทางสังคมกับการกลับมารักษาซ้ำของผู้ป่วยจิตเภท โรงพยาบาลศรีธัญญา**. นนทบุรี : โรงพยาบาลศรีธัญญา.
- เสถียร เขยประทับ. (2540). **การสื่อสารกับการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี พงศ์พิศ. (2548). **เครือข่าย : ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง**. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์.
- สนธยา พลศรี. (2550). **เครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : โอเอสพรีนติ้งเฮ้าส์.
- ศิวพร ไพรยานนท์. (2554). **พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานบุคลากร : กรณีศึกษา องค์กรธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Buchanan, H. B. (1974). Building Organization Commitment the Socialization of Managers in Work Organization. **Administrative Science Quarterly**, 19, 533 - 546.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. and Steers, R. W. (1982). **Employee - Organizational Linkage : The psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press.
- Northcraft, G.B. and Neale, M.A. (1990). **Organizational Behavior**. Chicago : The Dryden Press
- Starkey, Paul. (1997). **Networking for Development**. London: IFRTD (The International Forum for Rural Transport and Development).
- Sheldon, Mary E. (1971, June). Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization, **Administrative Science Quarterly**. 16, 143-150.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**. 22 (March 1977), 46 - 56.