

**การสื่อสารเชิงบูรณาการในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการของ
ผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช**
INTEGRATED COMMUNICATION IN THE DIGITAL ERA AFFECTING PUBLIC PERCEPTION OF
GOVERNMENT INFORMATION: A CASE STUDY OF THE LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION
IN LAN SAKA DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

วิสนุพงศ์ นครพัฒน์ ชวัลรัตน์ ศรีนวลปาน* บำรุง ศรีนวลปาน และ กรรกฎ จำเนียร
Wissanupong Nakornpat, Chawanrat Srinounpan*, Bamrung Srinounpan and Korrakot Jumnian
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช 80280
Graduate School, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University,
Nakhon Si Thammarat 80280, Thailand

*Corresponding Author: E-mail: chawanrat_sri@nstru.ac.th

รับบทความ 21 กันยายน 2567 แก้ไขบทความ 6 พฤศจิกายน 2567 ตอบรับบทความ 12 พฤศจิกายน 2567 เผยแพร่บทความ ตุลาคม 2568

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) วิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) พัฒนารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช จากผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 คน ผลการสัมภาษณ์ พบว่า มีการใช้รูปแบบการสื่อสาร จำนวน 13 รูปแบบ และการวิจัยเชิงปริมาณโดยนำรูปแบบการสื่อสาร ทั้ง 13 รูปแบบ มาสร้างแบบสอบถามและหารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 402 คน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ 6 ลำดับแรก ได้แก่ การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ค่าเฉลี่ยที่ 4.43 การสื่อสารผ่านไลน์ ค่าเฉลี่ยที่ 4.32 การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 4.14 การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/หอกระจายข่าว ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 การสื่อสารผ่านสื่อบุคคล ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 และการสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเลือกรูปแบบการสื่อสารเชิงบูรณาการคือมีทั้งการสื่อสารแบบดั้งเดิมและการสื่อสารดิจิทัลควบคู่กัน

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร, การสื่อสารเชิงบูรณาการ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) examine the communication patterns of Local Government Organizations (LGOs) in Lan Saka District, Nakhon Si Thammarat Province; 2) analyze the communication patterns perceived as effective by service users of these LGOs; and 3) develop the communication patterns for these LGOs. This research employed a mixed-methods approach, combining qualitative research through in-depth interviews with six individuals responsible for organizational communication and public relations, which identified 13 communication patterns currently in use. For the

quantitative component, the 13 communication patterns were used to design a survey and to determine the most suitable patterns from a sample of 402 service users. Data analysis employed descriptive statistics: percentage, mean, and standard deviation.

Results indicated that the top six communication patterns preferred by service users were through Facebook ($\bar{x} = 4.43$), LINE ($\bar{x} = 4.32$), websites ($\bar{x} = 4.14$), wired loudspeaker systems/community radio /community audio towers ($\bar{x} = 4.13$), personal contact ($\bar{x} = 4.08$), and projects/activities ($\bar{x} = 4.01$). The findings also highlighted a preference for an integrated communication approach that combined both traditional and digital methods.

Keywords: Corporate Communication, Integrated Communication, Local Government Organizations

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต การสื่อสารองค์กรจึงได้รับการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและบริการประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับชุมชน การเปลี่ยนแปลงนี้นำมาสู่ความท้าทายใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเชิงบูรณาการที่มีการประยุกต์ใช้ระหว่างการสื่อสารแบบดั้งเดิมและการสื่อสารดิจิทัลเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนอย่างถูกต้องและชัดเจน

การสื่อสารเชิงบูรณาการเป็นแนวคิดที่เน้นการใช้วิธีการและเครื่องมือสื่อสารหลายรูปแบบอย่างผสมผสาน เพื่อสร้างความสอดคล้องและประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย การสื่อสารเชิงบูรณาการมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน เนื่องจากสามารถช่วยให้องค์กรสามารถเชื่อมต่อกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการสื่อสารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องรับมือกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น การสื่อสารเชิงบูรณาการสามารถเห็นได้จากการรวมการใช้สื่อดิจิทัลและสื่อดั้งเดิมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อย่างเป็นระบบเพื่อนำเสนอเนื้อหาที่สอดคล้องกัน และการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริโภคหรือประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ควบคู่กับการใช้สื่อมวลชนดั้งเดิมในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายมากขึ้น (นิภาพรณ โสพัฒน, 2562) เช่น การแจกจ่ายใบปลิวให้กับชุมชนในท้องถิ่นที่มีเนื้อหาสรุปเกี่ยวกับวิธีการประหยัดพลังงานในครัวเรือน การติดป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน การจัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อให้ความรู้และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน พร้อมกับการใช้ไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรืออีเมล (E-mail) เพื่อเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน และสร้างความตระหนักในสังคมออนไลน์ เป็นต้น

จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการสื่อสารแบบดั้งเดิมไปสู่การสื่อสารดิจิทัล เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีการไหลเวียนอย่างรวดเร็ว ประชาชนคาดหวังให้มีการสื่อสารที่ชัดเจนและทันท่วงที องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจในภารกิจและบริการขององค์กร ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น ดังนั้น การศึกษารูปแบบการสื่อสารจึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางราชการ เสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของภาครัฐ การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดยุทธศาสตร์การสื่อสารในยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนในพื้นที่อำเภอลานสกาและเป็นตัวอย่างให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลตำบล 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลขุนทะเล และเทศบาลตำบลลานสกา องค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลกำโลน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี องค์การบริหารส่วนตำบลลานสกา และองค์การบริหารส่วนตำบลเขาแก้ว

การสื่อสารองค์กร

การสื่อสารองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับประชาชน รวมถึงการจัดการและให้บริการต่าง ๆ ในชุมชน เช่น การสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานมีความสำคัญในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร การสื่อสารภายนอกกับประชาชน เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่ เช่น สาธารณสุข การศึกษา และการพัฒนาชุมชน โดยการใช้สื่อสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือการจัดประชุมในชุมชน ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การรับรู้และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งพัฒนาการใช้การสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และการสื่อสารแบบดั้งเดิมในการสื่อสารกับประชาชนช่วยสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

การสื่อสารเชิงบูรณาการ

การสื่อสารเชิงบูรณาการ เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเป็นการสื่อสารที่ผสมผสานทั้งรูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมและรูปแบบการสื่อสารยุคดิจิทัล ประกอบด้วย การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อบุคคล โครงการ/กิจกรรม และอื่น ๆ

หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การสื่อสารเชิงบูรณาการในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตนเองภายใต้กรอบของกฎหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ รวมทั้งการจัดการศึกษาแก่ประชาชนในท้องถิ่น (นรินทร์ รินพนัสลัก, 2566) สำหรับงานวิจัยฉบับนี้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

2. การสื่อสารองค์กร

การสื่อสารองค์กร (Corporate Communication) หมายถึง การสื่อสารนโยบายและเป้าหมายขององค์กรไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น ตลอดจนการตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารนั้น ว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ (ศิริ ศรียธิน, 2560) การสื่อสารมีสองหน้าที่หลัก คือ หน้าที่สื่อสารนโยบายและเป้าหมายขององค์กรไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น และทำหน้าที่ตรวจสอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารว่าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ (Riel, 1995) ดังนั้น การสื่อสารองค์กรจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการส่งผ่านข้อมูล ข่าวสาร และข้อความจากองค์กรไปยังกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องได้

ในปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและสื่อดิจิทัล ทำให้รูปแบบการสื่อสารขององค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การสื่อสารภายในองค์กรไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงการใช้ช่องทางดั้งเดิม เช่น การประชุม สื่อสิ่งพิมพ์ และการประกาศเท่านั้น แต่ยังต้องใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัล เช่น โซเชียลมีเดีย อีเมล และแอปพลิเคชัน เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการสื่อสารที่ดีจะช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่เข้มแข็ง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรต่อสาธารณชน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการบริหารจัดการองค์กรและการสร้างความสำเร็จในระยะยาว (อัจฉรา สุขกลิ่น, 2561)

องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจเรื่องที่จะสื่อสาร หรือ 2) สารที่จะส่ง (Message) ให้ชัดเจน การติดต่อสื่อสารอาจจะใช้วิธีการพูดคุยออกคำสั่ง บันทึกข้อความ ขาวสาร รายงาน หรือสิ่งใด ๆ ก็ได้ ซึ่ง 3) ช่องทางหรือสื่อในการติดต่อสื่อสาร (Media/Source) จะเป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ข่าวสารเดินทางไปถึงผู้รับสาร อาจเป็นสัญญาณเสียง สัญญาณวิทยุ สัญญาณโทรทัศน์ หรืออินเทอร์เน็ต และ 4) ผู้รับสาร (Receiver) จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะรับอย่างดี (นิภาพรณ โสพัฒน์, 2562)

การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญกับทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และการสื่อสารแบบสองทางทั้งแบบล่างขึ้นบนและแนวไขว้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ และเสร็จทันเวลา (ณัฐพล ยิ่งยวด และปัญญวัฒน์ จุฑามาศ, 2567)

3. รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการทำความเข้าใจการสื่อสารในบริบทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในสังคม หรือการสื่อสารเชิงธุรกิจ รูปแบบการสื่อสารสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามมิติที่ต่างกัน เช่น การสื่อสารทางตรงและทางอ้อม การสื่อสารในแนวตั้งและแนวนอน หรือการสื่อสารแบบทางเดียวหรือแบบสองทาง

การสื่อสารทางตรง (Direct Communication) เป็นการส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง โดยที่ผู้รับสามารถตอบกลับได้ทันที เช่น การสนทนาแบบเผชิญหน้า ส่วนการสื่อสารทางอ้อม (Indirect Communication) นั้นจะเป็นการสื่อสารที่มีการส่งผ่านบุคคลหรือสื่อกลางอื่นก่อนที่สารจะถึงผู้รับ เช่น การส่งจดหมายหรืออีเมล การสื่อสารในองค์กรยังสามารถแบ่งตามโครงสร้างการสื่อสาร เช่น การสื่อสารในแนวตั้ง (Vertical Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน โดยมีการแบ่งเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงลงสู่บุคลากรระดับล่าง เพื่อถ่ายทอดนโยบาย หรือคำสั่งต่าง ๆ เช่น การมอบนโยบายการบริหาร การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารจากบุคลากรระดับล่างขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง เพื่อรายงานผล การให้ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ หรือการสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) ที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีตำแหน่งใกล้เคียงกัน (พนิดา เกรียงทวีทรัพย์, 2561) นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารทางเดียว (One way Communication) ซึ่งเป็นการส่งข่าวสารข้อมูลหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีตอบสนองให้ผู้ส่งทราบได้ในทันทีต่อเรื่องราวที่ส่งออกมา นั้น แต่อาจจะมีปฏิริยาสนองกลับต่อกันได้ในทันที เช่น การฟังวิทยุ การชมโทรทัศน์ หรือเสียงตามสาย การสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที ซึ่งผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออยู่คนละสถานที่ก็ได้ (นิภาพรณ โสพัฒน์, 2562) รูปแบบการสื่อสารเหล่านี้มีความสำคัญในการบริหารและการประสานงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

4. การสื่อสารในยุคดิจิทัล

การสื่อสารในยุคดิจิทัลกำลังก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบของการสื่อสารและวิธีการในการสื่อสาร การสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลไม่เพียงจะทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้นแต่ยังช่วยลดข้อจำกัดทางการสื่อสาร ซึ่งสื่อแบบดั้งเดิมจะส่งข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับในลักษณะที่ต้องเป็นผู้รับเท่านั้น แต่ผู้รับสารของสื่อดิจิทัลจะเป็นผู้รับสารที่มีลักษณะเป็นฝ่ายแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง ตามความสนใจ และความสงสัยอยากรู้อยากเห็นของตนเองโดยอิสระเสรี การสื่อสารจึงต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสารสาร ช่องทางในการสื่อสารและผู้รับสาร โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสารให้มากที่สุด (ธนัท สมณคุปต์ และพัชรนันท์

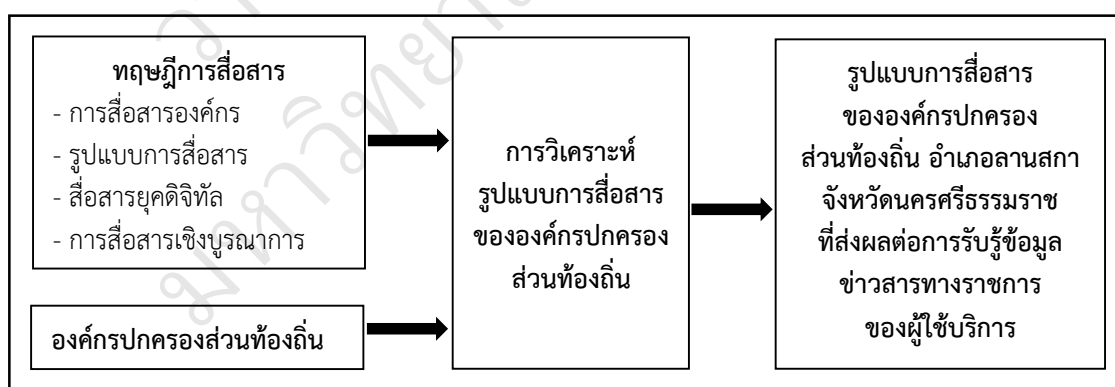
บุตรบุญ, 2562) เช่น การสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียอย่างเฟซบุ๊ก ซึ่งได้กลายเป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสารขององค์กร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรหรือการสื่อสารกับลูกค้า การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์ ในการแจ้งเตือน ข่าวสาร หรือการส่งเสริมการขาย หรือการสื่อสารผ่านอีเมล เพื่อแจ้งข้อมูลสำคัญ หรือการสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น ตัวอย่างเช่น การประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ได้มีการนำเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันไลน์ มาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นต้น (อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูลย์, 2567)

5. การสื่อสารเชิงบูรณาการ

การสื่อสารเชิงบูรณาการ คือ การสื่อสารแบบผสมผสาน (Intergated Communication) หมายถึง การผสมรวมรูปแบบและช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสาร ซึ่งการผสมรวมรูปแบบและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุม สื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสาร กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการใช้ทฤษฎีการสื่อสารที่สำคัญ เช่น ทฤษฎี SMCR เพื่อออกแบบและดำเนินกลยุทธ์การสื่อสาร โดยคำนึงถึงผู้ส่งสาร ข้อความ ช่องทาง และผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสาร (มนูญ วิวรรณ, 2565) การสื่อสารเชิงบูรณาการ คือ การผสมผสานรูปแบบและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเข้าด้วยกัน เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม เพจ ไลน์ ยูทูบ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และการบอกเล่าแบบปากต่อปาก เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมตัวอย่างการประยุกต์ใช้การสื่อสารเชิงบูรณาการ จากการศึกษา เรื่อง นวัตกรรมสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของตลาดหน้าพระธาตุเมืองคอน พบว่า การใช้สื่อรูปแบบใหม่ ผ่านโซเชียลมีเดีย นำไปสู่การเผยแพร่ข้อมูลได้รวดเร็วกว่าการใช้สื่อมวลชนเพียงอย่างเดียว ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวได้รับความนิยมมากขึ้น (ธีระ ราชพล, 2564)

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการวิจัย ได้แก่ ทฤษฎีการสื่อสาร SMCR Berlo, D. K. (1960) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและรูปแบบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นรินทร์ รินพนัสลัก (2566) การสื่อสารองค์กร ศิระ ศรีโยธิน (2560), Riel (1995) องค์ประกอบของการสื่อสารในองค์กร นิภาพรณ โสพัฒน์ (2562) การสื่อสารภายในองค์กร ณัฐพล ยิ่งยวด และ ปัญญวัฒน์ จุฑามาศ (2567) รูปแบบการสื่อสาร การสื่อสารทางตรง พนิดา เกรียงพิริทธิ์ (2561) การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง นิภาพรณ โสพัฒน์ (2562) การสื่อสารในยุคดิจิทัล ธนัท สมณคุปต์ และ พัทธนันท์ บุตรบุญ (2562) การสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูลย์ (2567) การสื่อสารเชิงบูรณาการ มนุญ วิวรรณ (2565), ธีระ ราชพล (2564)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพประกอบ 1 สามารถอธิบายเป็นรูปแบบของ Input-Process-Output (IPO) ได้ ดังนี้

1. ข้อมูลนำเข้า (Input) ในขั้นตอนแรก ศึกษารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน รวมถึงศึกษาการสื่อสารองค์กร รูปแบบการสื่อสาร สื่อสารยุคดิจิทัล และการสื่อสารเชิงบูรณาการ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

2. กระบวนการ (Process) ขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นที่การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารที่ได้รับมา วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เฉพาะ อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ผลลัพธ์ (Output) จากการวิเคราะห์คือรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช การพัฒนารูปแบบการสื่อสารนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงจุดมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มผู้ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการสื่อสาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช องค์กรละ 1 คน รวม 6 คน ประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนตำบลกำโลน 2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี 3) องค์การบริหารส่วนตำบลเขาแก้ว 4) องค์การบริหารส่วนตำลันสกา 5) เทศบาลตำลันสกา 6) เทศบาลตำบลขุนทะเล เพื่อหารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยข้อมูลในแบบสัมภาษณ์มี ทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์รูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือนัดหมายการสัมภาษณ์ผ่านบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และใช้สถานที่ของหน่วยงานในการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ไม่เกิน 20 นาที

1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลกำโลน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลตำลันสกา เทศบาลตำลันสกา เทศบาลตำบลขุนทะเล กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) จากกลุ่มประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจน จำนวนประชากรอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 31,864 คน ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 395 คน และเพื่อให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามสัดส่วนจึงใช้ 402 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามโควตาหน่วยงานละเท่า ๆ กัน หน่วยงานละ 67 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มด้วยการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ให้ความเห็นชอบ แล้วนำไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม และหาค่าสัมพันธประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.860

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยข้อมูลในแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์รูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการของ

ผู้ให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัด นครศรีธรรมราช

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires) โดยข้อมูลในแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัด นครศรีธรรมราช

3. วิธีรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือนัดหมายการสัมภาษณ์ผ่านบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และใช้สถานที่ของหน่วยงานในการสัมภาษณ์โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ไม่เกิน 20 นาที

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มด้วยการเลือกแบบบังเอิญ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามด้วยมือ กับผู้ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกำโลน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี องค์การบริหารส่วนตำบลเขาแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลลานสกา เทศบาลตำบลลานสกา เทศบาลตำบลขุนทะเลจากนั้นจึงดำเนินการติดตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่ามาตรวัดตามแบบของ Likert's Scale (สมสวัสต์ ฉายสินสอน และชินรัตน์ สมสืบ, 2567) โดยคำถามในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือก และกำหนดคะแนนคำตอบค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก	ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย	ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ตรวจสอบตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร จึงสามารถสรุปรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ทั้งหมด 13 รูปแบบ ดังตาราง 1

ตาราง 1 รูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอวานรนิวาส จังหวัดนครพนม จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	รูปแบบการสื่อสาร												
	การสื่อสารผ่านหนังสือราชการ	การสื่อสารผ่านเว็บไซต์	การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย	การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน	การสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรม	การสื่อสารผ่านวารสาร/จดหมายข่าว	การสื่อสารผ่านเว็บไซต์	การสื่อสารผ่านยูทูบ	การสื่อสารผ่านดิกต็อก	การสื่อสารผ่านอินโฟกราฟิก	การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก	การสื่อสารผ่านไลน์	การสื่อสารผ่านอีเมล
เทศบาลตำบลวานรนิวาส	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
เทศบาลตำบลนาหว้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
องค์การบริหารส่วนตำบลคำโหลน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
องค์การบริหารส่วนตำบลวานรนิวาส	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาแก้ว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓

จากตาราง 1 พบว่า เทศบาลตำบลนาหว้า และองค์การบริหารส่วนตำบลคำโหลน ใช้รูปแบบการสื่อสาร 13 รูปแบบ รองลงมา เทศบาลตำบลวานรนิวาส และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าดี ใช้รูปแบบการสื่อสาร 12 รูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบลวานรนิวาส และองค์การบริหารส่วนตำบลเขาแก้ว ใช้รูปแบบการสื่อสาร 11 รูปแบบ โดยรูปแบบที่มีความแตกต่างกัน 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารผ่านยูทูบ และการสื่อสารผ่านดิกต็อก

2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอวานรนิวาส จังหวัดนครพนม

จากข้อมูลขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	148	36.82
หญิง	254	63.18
รวม	402	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 402 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.18 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 36.82 ตามลำดับ

ตาราง 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-29 ปี	85	21.15
30-44 ปี	138	34.33
45-59 ปี	118	29.35
60 ปีขึ้นไป	61	15.17
รวม	402	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 30-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.33 รองลงมา ช่วงอายุ 45-59 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 รองลงมาช่วงอายุ 18-29 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 และ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 ตามลำดับ

ตาราง 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	185	46.02
ปริญญาตรี	170	42.29
ปริญญาโท	46	11.44
ปริญญาเอก	1	0.25
รวม	402	100

จากตาราง 4 พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 185 คิดเป็นร้อยละ 46.02 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.29 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.44 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตาราง 5 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	121	30.10
นักเรียน/นักศึกษา	5	1.24
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	39	9.70
พนักงานเอกชน	37	9.20
เกษตรกร	115	28.61
ธุรกิจส่วนตัว	75	18.66
อื่น ๆ	10	2.49
รวม	402	100

จากตาราง 5 พบว่า อาชีพของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมา อาชีพเกษตรกร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 รองลงมาอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 รองลงมา อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 รองลงมา อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 รองลงมา อาชีพอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 และนักเรียนนักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.24 ตามลำดับ

ข้อมูลรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ 6 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก การสื่อสารผ่านไลน์ การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/หอกระจายข่าว การสื่อสารผ่านสื่อ บุคคล เช่น นายก สมาชิกสภา พนักงาน และการสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรม ดังตาราง 6

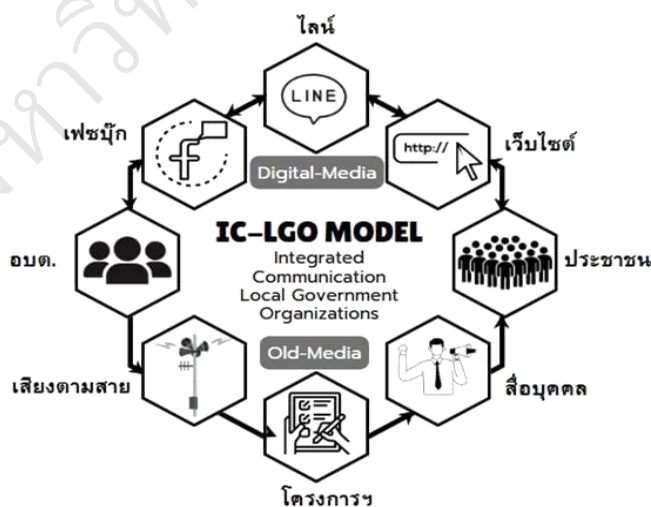
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook)	4.43	0.88	มากที่สุด
2. การสื่อสารผ่านไลน์ (Line)	4.32	1.03	มากที่สุด
3. การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ (Website)	4.14	0.99	มาก
4. การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/หอกระจายข่าว	4.13	0.83	มาก
5. การสื่อสารผ่านสื่อบุคคล เช่น นายก สมาชิกสภา พนักงาน	4.08	0.80	มาก
6. การสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรม	4.01	1.19	มาก
7. การสื่อสารผ่านติ๊กต็อก (TikTok)	3.87	1.06	มาก
8. การสื่อสารผ่านยูทูบ (YouTube)	3.79	1.06	มาก
9. การสื่อสารผ่านวารสาร/จดหมายข่าว	3.46	0.94	ปานกลาง
10. การสื่อสารผ่านหนังสือรณรงค์/จดหมาย	3.39	1.05	ปานกลาง
11. การสื่อสารผ่านอินโฟกราฟฟิก (Infographic)	3.35	1.03	ปานกลาง
12. การสื่อสารผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์	3.20	1.19	ปานกลาง
13. การสื่อสารผ่านอีเมล (E-mail)	3.03	1.17	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า รูปแบบการสื่อสาร 6 ลำดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ 1) การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ค่าเฉลี่ยที่ 4.43 2) การสื่อสารผ่านไลน์ ค่าเฉลี่ยที่ 4.32 3) การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยที่ 4.14 4) การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/หอกระจายข่าว ค่าเฉลี่ยที่ 4.13 5) การสื่อสารผ่านสื่อบุคคล เช่น นายก สมาชิกสภา พนักงาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 และ 6) การสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 ตามลำดับ

3. เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากรูปแบบการสื่อสาร 6 ลำดับแรกที่มีประสิทธิภาพในมุมมองของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถแสดงเป็นโมเดลของรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม ดังภาพประกอบ 2 ซึ่งพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นรูปแบบการสื่อสารเชิงบูรณาการ คือ การสื่อสารที่ผสมผสานทั้งรูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมและรูปแบบการสื่อสารยุคดิจิทัล สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอลานสกา รูปแบบที่เหมาะสมประกอบด้วย การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อบุคคล และโครงการ/กิจกรรม ทั้งนี้ เพื่อนำเสนอการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารองค์กร และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ



ภาพประกอบ 2 รูปแบบการสื่อสารเชิงบูรณาการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัย พบว่า ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกกลุ่มประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มวัยทำงานช่วงอายุ 45–59 ปี และผู้สูงอายุช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่อาจเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การบูรณาการการสื่อสารแบบดั้งเดิมเข้ากับสื่อสมัยใหม่จึงเป็นแนวทางที่มีความสำคัญในการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสื่อสารแบบดั้งเดิม เช่น การพบปะพูดคุยกัน การใช้โทรศัพท์ หรือการส่งจดหมาย ยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์และการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกันในกลุ่มผู้สูงอายุ แต่ในขณะเดียวกัน การใช้สื่อสมัยใหม่ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ สามารถเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพราะฉะนั้นการบูรณาการการสื่อสารจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนมากขึ้น

สรุป

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการตรวจสอบตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านการสื่อสาร จึงสามารถสรุปรูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก การสื่อสารผ่านไลน์ การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย/วิทยุชุมชน/หอกระจายข่าว การสื่อสารผ่านสื่อบุคคล เช่น นายก สมาชิกสภา พนักงาน การสื่อสารผ่านโครงการ/กิจกรรม การสื่อสารผ่านตึกตอก การสื่อสารผ่านยูทูบ การสื่อสารผ่านวารสาร/จดหมายข่าว การสื่อสารผ่านหนังสือธุรการ/จดหมาย การสื่อสารผ่านอินโฟกราฟฟิก การสื่อสารผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ การสื่อสารผ่านอีเมล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของชยพงศ์ มัธยมนันท์ และคณะ (2567) ซึ่งได้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์กับผู้คน ต้องใช้การสื่อสารเพื่อสื่อสารแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดของนักการเมืองทั้งในด้านการรับรู้และการถ่ายทอด ในกลุ่มประชาชนและผู้ที่มีบทบาททางการเมือง โดยอย่างยิ่งในยุคสมัยปัจจุบันที่ผู้คนต่างได้รับการศึกษา มีความคิด ทัศนคติที่หลากหลาย จึงจำเป็นต้องมีรูปแบบสื่อสารเข้ามาใช้ในการสื่อสารทางการเมือง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง (2566) พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารผ่านไลน์ ไม่ต้องชำระค่าบริการ สามารถส่งคลิป ส่งข้อความ ใช้การโทรแบบเปิดกล้องวิดีโอ (VDO call) ช่วยให้การงานได้สะดวก รวดเร็วมมากขึ้น เข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ยังสามารถนำแพลตฟอร์มอื่น ๆ มาวางในไลน์ เช่น ตึกตอก ยูทูบ โดยสามารถใช้ไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยที่เฟซบุ๊กถูกจัดให้เป็นหนึ่งในเครือข่ายสังคมออนไลน์ยุคดิจิทัล ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศไทย มีผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นเว็บไซต์โซเชียลเน็ตเวิร์กที่ใหญ่ที่สุดในโลก เนื่องจากเฟซบุ๊กเป็นเหมือนพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้แสดงออกและทดสอบอัตลักษณ์ของตนเอง รวมถึงเป็นพื้นที่สำหรับการขัดเกลาทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโพสต์ภาพ การแสดงความคิดเห็น และการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนใจ (นันธิการ์ จิตรังาม, 2563)

2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการวิเคราะห์ผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในมุมมองของผู้ใช้บริการ พบว่า เป็นการสื่อสารในรูปแบบดิจิทัลผสมผสานกับการสื่อสารแบบดั้งเดิม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารขององค์กรหน่วยงานภาครัฐ อย่างเช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถใช้การสื่อสารรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งได้ แต่ควรใช้การสื่อสารในรูปแบบผสมผสานหรือในลักษณะของการสื่อสารเชิงบูรณาการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกร มีสุขุม และคณะ (2566) พบว่า การสื่อสารเชิงบูรณาการ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกับสื่อสารผ่านช่องทาง เช่น ประชาสัมพันธ์ขององค์กร สื่อสิ่งพิมพ์ รถแท็กซี่เคลื่อนที่ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรทำให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร สอดคล้องกับยุคสมัย และเข้าใจความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนูญ วิวรรณ (2565) พบว่า รูปแบบการสื่อสารในการร่วมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำเป็นต้องประยุกต์ใช้รูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสารของประชาชนในการจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่น

3. เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช จะเป็นรูปแบบการสื่อสารเชิงบูรณาการ คือ การสื่อสารที่ผสมผสานทั้งรูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมและรูปแบบการสื่อสารยุคดิจิทัล ประกอบด้วย การสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เสียงตามสาย สื่อบุคคล และโครงการ/กิจกรรม จากรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีลักษณะแบบทิศทางเดียวและสองทิศทาง ซึ่งรูปแบบสื่อสารทั้งสองลักษณะนี้จะเป็นประโยชน์ เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับองค์กร เพราะข้อมูล ข่าวสารบางอย่าง องค์กรใช้รูปแบบของการสื่อสารแบบทิศทางเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้สื่อสารในรูปแบบบุคคล จะทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการสื่อสารที่เผชิญหน้ากันจะทำให้สามารถเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ชัดเจนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น ส่วนรูปแบบของการสื่อสารดิจิทัลจะทำให้องค์กรสามารถที่จะเข้าถึงประชาชนในวงกว้างได้ ประชาชนสามารถโต้ตอบกลับได้ทันทีเมื่อรับข้อมูลข่าวสาร หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริชา ฉวีวรรณ (2563) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะพ้อแบบ จังหวัดสมุทรสาคร ที่ประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับ ดีมากที่สุด คือ ด้านช่องทางเสียงตามสาย และช่องทางเว็บไซต์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูลย์ (2567) ที่ศึกษาถึงการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต จะพบว่า มีการนำเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช หรือหน่วยงานราชการอื่น สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ระหว่างองค์กรกับประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการ นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อดิจิทัลและการสื่อสารแบบดั้งเดิมจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยผลการวิจัยสามารถนำไปสู่การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางราชการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้ใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้รูปแบบการสื่อสารของผู้ใช้บริการ โดยอาจศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อการสื่อสารที่เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชยพงศ์ มัธยมนันท์, ธนกฤต โพธิ์เงิน และวิทยา สุจริตนารักษ์. (2567). การสื่อสารทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นที่ส่งผลกระทบต่อการใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่นของข้าราชการตำรวจในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย*, 4(3), 1–23.
- ณัฐพล ยิ่งยวด และปัญญวัฒน์ จุฑามาศ. (2567). การสื่อสารภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร บริษัทเอเอส โอโต้เซอร์วิส จำกัด. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 9(1), 1285–1293.
- ธนัท สมณคุปต์ และพัทธนันท์ บุตรณู. (2562). การสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลของวิสาหกิจชุมชน. *วารสาร อีซีที เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*, 4(16), 11–22.
- ธีระ ราชพล. (2564). การศึกษานวัตกรรมการสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวิถีวัฒนธรรม:ตลาดหน้าพระธาตุเมืองคอน. *วารสารนิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, 25(1), 141–149.
- นรินทร์ รินพนัสลัก, สังวาร์ วังแจ่ม และจันทร์ฉาย ยมสูงเนิน. (2566). การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(3), 687–700.

- นันธิการ์ จิตธีงาม. (2563). พฤติกรรมการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กและการรู้เท่าทันสื่อของเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 39(1), 80–89.
- นิภาพรณ โสพัฒน. (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 1(2), 23–30.
- พนิดา เกรียงทวีทรัพย์. (2561). รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรกรณีศึกษาสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 3374–3394.
- ภูริชา ฉวีวรรณ. (2563). คุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มณฑลจังหวัดสมุทรสาคร. งานนิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนูญ วิวรรณ. (2565). การสื่อสารในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. *วารสารสารสื่อศิลป์*, 5(9), 29–38.
- เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง. (2566). รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในสถานการณ์โควิด-19. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 9(1), 79–93.
- ศิระ ศรีโยธิน. (2560). การสื่อสารองค์กร: เครื่องมือสำคัญของนักการตลาดในยุค Thailand 4.0. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3), 1267–1276.
- สมสวัสดิ์ ฉายสินสอน และชินรัตน์ สมสืบ. (2567). ธรรมชาติของแบบความร่วมมือในการพัฒนาระบบชลประทานในพื้นที่ท้ายเขื่อนรัชชประภา. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 21(79), 126–137.
- อัจฉรา สุขกลิ่น. (2561). กลยุทธ์การสื่อสารองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรแข็งแกร่ง. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 16(1), 75–82.
- อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบูลย์. (2567). การใช้สื่อใหม่ในการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิจัยร่วมไพบูรณ์*, 18(1), 94–106.
- เอกกร มีสุข, วิทยาธร ท่อแก้ว และกานต์ บุญศิริ. (2566). รูปแบบการสื่อสารในการสร้างภาพลักษณ์ของผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น. *วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ*, 1(6), 45–64.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Riel, C. V. (1995). *Principles of corporate communication*. Hemel Hempstead: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York: Harper & Row.