

กลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552



นางสาววรรอร เมฆสวัสดิ์

## ศูนย์วิทยพัทยาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION STRATEGIES, PERCEPTION, ATTITUDE AND ACCEPTANCE IN CLEAN  
ENERGY FUND OF COMMUNITIES AROUND ELECTRICITY PLANT OF ELECTRICITY  
AUTHORITY IN MAP TA PHUT SUB-DISTRICT, RAYONG PROVINCE IN THE YEAR 2009



MISS WORAON MEKSAWAD

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts Program in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ทัศนคติ และการยอมรับกองทุน  
พัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.  
2552

โดย

นางสาววรรอร เมฆสวัสดิ์

สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว)

วอร เมฆสวัสดิ์ : กลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552. (COMMUNICATION STRATEGIES, PERCEPTION, ATTITUDE AND ACCEPTANCE IN CLEAN ENERGY FUND OF COMMUNITIES AROUND ELECTRICITY PLANT OF ELECTRICITY AUTHORITY IN MAP TA PHUT SUB-DISTRICT, RAYONG PROVINCE IN THE YEAR 2009) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผศ. สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์, 140 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง (2) ศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง การวิจัยประกอบด้วยการศึกษาวิจัย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ศึกษาเรื่อง "กลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง" เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 ศึกษาเรื่อง "การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนมาบตาพุด จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยในส่วนของกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิกะนั้น พบว่ามีการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และมีการนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับชุมชนสามารถแบ่งกลยุทธ์ที่ใช้ได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) กลยุทธ์การสื่อสารการใช้สื่อประสม (2) กลยุทธ์การสื่อสารหลายระดับ

ผลการวิจัยในส่วนของการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิกะนั้น พบว่า

(1) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิกะจากสื่อบุคคลหรือกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิกะ

(2) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิกะจากสื่อบุคคลหรือกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิกะ

(3) ทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิกะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิกะ

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์.....ลายมือชื่อนิสิต.....วอร เมฆสวัสดิ์.....

สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ปีการศึกษา.....2552.....



## 5184730828: MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEYWORDS: COMMUNICATION STRATEGIES / PERCEPTION / ATTITUDE / ACCEPTANCE / CLEAN ENERGY FUND / COMMUNITIES AROUND ELECTRICITY PLANT / ELECTRICITY AUTHORITY IN MAP TA PHUT SUB-DISTRICT

WORAON MEKSAWAD: COMMUNICATION STRATEGIES, PERCEPTION, ATTITUDE AND ACCEPTANCE IN CLEAN ENERGY FUND OF COMMUNITIES AROUND ELECTRICITY PLANT OF ELECTRICITY AUTHORITY IN MAP TA PHUT SUB-DISTRICT, RAYONG PROVINCE IN THE YEAR 2009. THESIS ADVISOR: ASST.PROF.SUWATTANA VONGGAPAN, 140 PP.

The objectives of this research are (1) to study the communication strategies in Clean Energy Fund of communities around electricity plant of Electricity Authority in Map Ta Phut Sub-district, Rayong Province (2) to study media perception, attitude and acceptance in Clean Energy Fund of communities around electricity plant of Electricity Authority in Map Ta Phut Sub-district, Rayong Province (3) to study the relationship between media perception, attitude and acceptance in Clean Energy Fund of communities around electricity plant of Electricity Authority in Map Ta Phut Sub-district, Rayong Province. This research will be divided into 2 parts. Part 1 is the qualitative research in the Communication strategies in Clean Energy Fund of communities around electricity plant of Electricity Authority in Map Ta Phut Sub-district, Rayong Province. The primary data was gathered from in-depth interview with people having involved in community communication in Map Ta Phut area while the secondary data was collected from any other related documents. Part 2, Media perception, attitude and acceptance in Clean Energy Fund of communities around electricity plant of Electricity Authority in Map Ta Phut Sub-district, Rayong Province, is a survey research using questionnaire as a tool to collect data from 400 residents in the Map Ta Phut communities were randomly selected to answer this survey independently.

The result of Part 1 shows that there is an efficient process and various communication strategies have been implemented in order to communicate and build up understanding through the Map Ta Phut communities. These strategies can be divided into 2 categories: - (1) mixed communication strategy (2) various levels of communication strategy.

In addition, the Part 2, the research on media perception, attitude and acceptance in Clean Energy Fund of communities around electricity plant of Electricity Authority in Map Ta Phut Sub-district, Rayong Province, concludes that (1) the media perception accesses by interpersonal media, village broadcast, public relations billboard, participation activities, and radio relates to the positive attitude of the Map Ta Phut communities to the Electricity Authority. (2) The media perception positively relates to the acceptance of the Map Ta Phut communities. (3) Attitude in the Clean Energy Fund of communities around electricity plant of Electricity Authority in Map Ta Phut Sub-district, Rayong Province positively relates to the acceptance of the Map Ta Phut communities.

Department.....Public Relations.....Student's Signature Woraon Mekswad  
Field of Study.....Development Communication.....Advisor's Signature [Signature]  
Academic year.....2009.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจาก ผศ.สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้มอบความรู้ คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ อย่างดียิ่งมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.พัชนี เขยจรรยา ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณวิเชียร เฮงอุดมทรัพย์ และเจ้าหน้าที่ของกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่ามาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณสุกานดา ภมรศิลป์ธรรม ที่คอยให้คำแนะนำในด้านสถิติที่ใช้ในการวิจัยกับผู้วิจัยมาโดยตลอด และคอยให้คำแนะนำในทุกๆ เรื่องตั้งแต่รู้จักกันมา

ขอขอบคุณมิตรภาพความเป็นเพื่อนของทัศนาวดี อธิพร เณริศา ปานตา และมาลีวรรณ ที่คอยช่วยเหลือ ถามไถ่ และให้กำลังใจกันและกันตลอดมาและตลอดไป

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ ที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ ความรัก และความอบอุ่นกับผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณพี่ไนต์ สำหรับกำลังใจ แรงสนับสนุนในเรื่องการเดินทาง และแรงผลักดันให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด และขอขอบพระคุณญาติๆ ทุกท่านที่คอยสอบถามและให้กำลังใจอย่างดียิ่งตลอดมา

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	6
ปัญหาที่วิจัย.....	7
สมมติฐานในงานวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเรื่องบทบาทหน้าที่ของการสื่อสาร.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารชุมชน.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	33
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ทัศนคติ และการยอมรับ.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	49
ส่วนที่ 1 การศึกษากลยุทธ์การสื่อสาร.....	49
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	49
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย.....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ส่วนที่ 2 การรับรู้ทัศนคติ และการยอมรับ.....	54
ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย.....	54
กลุ่มตัวอย่าง.....	54
วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	55
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	63
ผลการวิจัยส่วนที่ 1.....	64
1. ความเป็นมาของกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคมาตาปุด.....	65
2. วิธีการในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาตาปุดของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค.....	74
3. กลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาปุด.....	81
ผลการวิจัยส่วนที่ 2.....	88
1. ข้อมูลด้านลักษณะประชากร.....	89
2. ข้อมูลการรับรู้ข่าวสาร.....	94
3. ข้อมูลทัศนคติ.....	97
4. ข้อมูลการยอมรับ.....	99
5. การทดสอบสมมติฐาน.....	102



บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
	สรุปผลการวิจัย.....	108
	อภิปรายผล.....	116
	ข้อเสนอแนะ.....	124
	รายการอ้างอิง.....	128
	ภาคผนวก.....	133
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	140



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนประชากรในพื้นที่เป้าหมาย.....	54
ตารางที่ 2	พื้นที่ชั้นในรอบโรงไฟฟ้ามาบตาพุด.....	68
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	89
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอายุ.....	90
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	92
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร.....	94
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร จากสื่อต่างๆ.....	95
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพอใจข้อมูลข่าวสาร.....	96
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติ.....	97
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการร้องเรียนปัญหา ไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	99
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชน ในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	100
ตารางที่ 14	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบ โรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	102
ตารางที่ 15	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบ โรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	104

ตารางที่ 16	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค.....	106
-------------	--	-----



ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1      การใช้สื่อประสมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด.....85



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ.2532 การขยายตัวอย่างรวดเร็วทางด้านอุตสาหกรรมของกรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดปัญหาในการจราจร การขาดแคลนที่อยู่อาศัย สาธารณูปโภค ฯลฯ ซึ่งในขณะเดียวกันอีกส่วนหนึ่งของประเทศ คือ ภูมิภาคต่างๆ ประชากรดำรงชีพด้วยความยากจน ทำให้ในที่สุดเกิดการหลั่งไหลเข้าสู่เมืองหลวงเพื่อหางานทำ ดังนั้น รัฐบาลในขณะนั้น จึงแก้ปัญหาและพัฒนาประเทศไปสู่การขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยรวม โดยมีแนวความคิดในการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค ทั้งในด้านแรงงานและรายได้ของประชากร รวมทั้งเป็นการชะลอการขยายตัวของเมืองหลวง และการแก้ปัญหาต่างๆ จึงมีแนวทางในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมที่อยู่นอกเมืองหลวงขึ้นมา

เมื่อประเทศไทยมีการพบก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทย การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการนำก๊าซมาแยก และต่อมาได้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติมาเป็นวัตถุดิบหลัก ได้แก่ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี เคมีภัณฑ์และปุ๋ยเคมี ทำให้เกิดการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมที่มุ่งเน้นการสร้างงานและสร้างเมืองอุตสาหกรรมใหม่ในภาคตะวันออก จึงเป็นจุดกำเนิดนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ภายใต้โครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณฝั่งทะเลตะวันออก รัฐบาลในขณะนั้นจึงได้พิจารณาตั้งนิคมอุตสาหกรรมในเขตมาบตาพุด จังหวัดระยอง อันเนื่องมาจากมีลักษณะภูมิประเทศที่เหมาะสม ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร โดยรัฐบาลได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่อุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด อาทิ ทำเรื่อน้ำลึก ระบบถนน รถไฟ ระบบส่งน้ำ ระบบโทรคมนาคม ฯลฯ การพัฒนาดังกล่าวคือเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 ในการกระจายความเจริญจากเมืองหลวงไปสู่ภูมิภาคอย่างเป็นระบบ

ภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ประกอบไปด้วย อุตสาหกรรมปิโตรเคมี เคมีภัณฑ์ เหล็ก โรงกลั่นน้ำมัน โรงไฟฟ้า โดยจัดแบ่งพื้นที่ตามลักษณะกลุ่มอุตสาหกรรม หน่วยงานภาครัฐและหน่วยบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชนตลอดจนผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ราชการ เทศบาล ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ศาลกากร โรงพยาบาล สถานที่พักผ่อน ฯลฯ รวมไปถึงระบบ



สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ระบบถนน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำดิบ ระบบน้ำประปา ระบบบำบัดน้ำเสีย ท่าเรือน้ำลึก ระบบโทรคมนาคม เป็นต้น (นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด, 2552 : ออนไลน์)

ดังนั้น การเกิดนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ย่อมจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน บริเวณชุมชนมาบตาพุด ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ด้านสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ประชาชนที่อาศัยรวมตัวกันอยู่อย่างหนาแน่นและแออัดในชุมชน ทำให้เกิดความต้องการทั้งในส่วนของ การบริการของรัฐ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข และระบบสาธารณูปโภคเพิ่มมากขึ้น เกินกว่า ความสามารถของรัฐที่จะตอบสนองได้ทันกับความต้องการของชุมชน จากสภาพทางสังคมซึ่งเป็นสังคม เมืองมากขึ้น จึงก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวของประชาชนกับสังคมอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีการอพยพย้ายถิ่นฐานของประชาชนจากหลากหลายพื้นที่เข้าสู่นิคมอุตสาหกรรมในปริมาณที่สูงขึ้นตลอดเวลา ทำให้เกิดปัญหาจากความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นด้วย (สมศักดิ์ ทางทอง, 2552)

ดังนั้น กรณี การประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทสำคัญของชุมชน เนื่องจากน้ำประปาบริเวณชุมชนมาบตาพุดยังมีไม่พอเพียงต่อความต้องการของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ทุกขณะ ทั้งประชากรในชุมชน รวมถึงประชากรแฝงที่เข้ามาหางานทำในนิคมอุตสาหกรรม ทำให้เกิดปัญหาน้ำประปาไม่ไหล น้ำประปาไหลไม่สม่ำเสมอ รวมถึงน้ำประปามีไม่ทั่วถึงทุกหลังคาเรือน การประปาส่วนภูมิภาคจึงต้องใช้วิธีทางในการสื่อสารกับประชาชนให้เข้าใจถึงปัญหา และชี้แจงถึงการจัดการในการจ่ายน้ำประปา เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

ในปี พ.ศ.2548 การประปาส่วนภูมิภาคได้กำหนดการแบ่งพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้วยการจ่ายน้ำเป็นเวลาโดยแบ่งพื้นที่ โดยการวางกลยุทธ์ทางการสื่อสารกับประชาชนถึงการจ่ายน้ำ ให้ประชาชน อ.บ้านฉาง ระหว่างวันจันทร์ – พุธ – ศุกร์ และอาทิตย์ พื้นที่ ต.มาบตาพุด จ่ายน้ำให้วันอังคาร – พฤหัสบดี และเสาร์ และหาพื้นที่ตั้งจุดแจกจ่ายน้ำประปาให้กับประชาชนฟรี สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาเนื่องจากการขาดการทำงานเป็นทีมและขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น ชลประทานมีหน้าที่ในการจัดหาแหล่งน้ำ บริษัทอีสท์ วอเตอร์มีหน้าที่ส่งน้ำและวางท่อส่งน้ำให้การนิคมอุตสาหกรรมและการประปาส่วนภูมิภาค แต่ยังคงขาดเจ้าภาพรับผิดชอบหลัก สะท้อนภาพว่าระบบซีไอยังล้มเหลวในการแก้ไขปัญหา เพราะผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด เพิ่งจะรับทราบว่าเป็นเขตเทศบาลเมืองมาบตาพุดขาดน้ำใช้ 4 วัน

แล้ว หรือพื้นที่การส่งน้ำบางพื้นที่ที่เอาไปทำน้ำประปาลดปริมาณการจ่ายน้ำในแต่ละวันลดน้อยลง หรือต้องแบ่งปันเวลาการใช้น้ำเป็นโซนเป็นพื้นที่ (มติชนรายวัน, 2548)

หรือกรณี การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่มีบทบาทโดยตรงกับชุมชนมาบตาพุด ซึ่งอาจมี ปัญหาความขัดแย้งระหว่างการนิคมอุตสาหกรรมกับชุมชนอยู่บ้าง ดังนั้น นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จึงใช้โอกาสทางการสื่อสารเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้กับชุมชน สมดังคำกล่าวที่ว่า “นิคมอุตสาหกรรม แหล่งเรียนรู้ของชุมชน” โดยได้รับความร่วมมือจากภาคอุตสาหกรรมการผลิต ที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จึงก่อให้เกิดโครงการต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อชุมชนมากมาย อาทิเช่น โครงการครูอาสา โครงการค่ายวิทยาศาสตร์ โครงการฝึกอบรมวิทยากร โครงการเปิดบ้าน โครงการดี.เจ.รักษ์สิ่งแวดล้อม โครงการสร้างเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของชุมชน นิทรรศการสัญจร โครงการสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อคนยากจน โครงการอนุรักษ์ชายฝั่งทะเล โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ โครงการ 60 ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติรอบนิคมอุตสาหกรรม (นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด, 2552 : ออนไลน์) ในการจัดโครงการต่างๆ เพื่อชุมชนนั้น จึงใช้กลยุทธ์ทางการสื่อสารในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ชุมชนเกิดความรู้สึกที่ดีกับการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ท่ามกลางความขัดแย้งระหว่างโรงไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด กับชุมชนมาบตาพุดนั้น เป็นความขัดแย้งที่มีมานานตั้งแต่เริ่มก่อสร้างนิคมอุตสาหกรรมแห่งใหม่ของภาคตะวันออก ในพื้นที่ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง เนื่องจากประชาชนในชุมชนบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมเป็นห่วงคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว เกรงว่าจะซ้ำกับกรณีของโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จึงเกิดการประท้วงต่อรองเจ้าหน้าที่ขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ เมื่อปี พ.ศ. 2549 คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) และรัฐบาลในขณะนั้นจึงจัดตั้ง “กองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า” เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างโรงไฟฟ้ากับชุมชนขึ้น

กองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า มีความเกี่ยวข้องกับโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรม และชุมชนอย่างชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุนขึ้นมา เพื่อจัดหาเงินทุนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโรงไฟฟ้า ส่วนเป้าหมายรองก็เพื่อจัดการความขัดแย้งระหว่างนักลงทุนและชาวบ้านเจ้าของพื้นที่ที่เพิ่มมากขึ้น โดยผู้ที่ได้รับผลกระทบแบ่งเป็น “ชั้นใน” คือ พื้นที่ที่อยู่ในรัศมีชั้นต่ำ 5 กิโลเมตรจากขอบเขตของโรงไฟฟ้า หรือขอบเขตของนิคมอุตสาหกรรมที่โรงไฟฟ้าตั้งอยู่ และ “ชั้นนอก” คือ พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือพื้นที่ชั้นใน โดยให้

อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการกำกับดูแลฯ สำหรับเงินที่เก็บเข้ากองทุนนั้นกำหนดให้โรงไฟฟ้าทุกแห่งที่จ่ายไฟเข้าระบบตั้งแต่ 6 เมกกะวัตต์ขึ้นไป ต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนนี้ ถ้าอยู่ระหว่างการก่อสร้างให้จ่ายตามกำลังการผลิตติดตั้งของโรงไฟฟ้า (บาท/เมกกะวัตต์/ปี) และเมื่อมีการจ่ายไฟฟ้าเข้าระบบแล้วให้จ่ายตามหน่วยไฟฟ้าที่ผลิตได้ (สตางค์/หน่วย) ในอัตราที่แตกต่างกันตามการปล่อยมลภาวะจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิงที่ใช้ จังหวัดที่ได้รับเงินกองทุนฯ สูงสุด 5 ลำดับแรก คือ จังหวัดลำปาง จังหวัดราชบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดชลบุรี (เดชรินทร์ สุขกำเนิด, 2552 : ออนไลน์)

“การมีกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า (Clean Energy Fund) จะช่วยให้ชาวบ้านเห็นประโยชน์ที่จะได้จากการมีโรงไฟฟ้าในชุมชน และทำให้การดำเนินโครงการต่างๆ ในอนาคตเป็นไปได้ง่ายขึ้นซึ่งกองทุนในลักษณะนี้ได้มีการทดลองใช้แล้วในหลายประเทศ อาทิ เกาหลี พบว่าได้ผลเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงต้องการให้มีการจัดตั้งกองทุนทั้งหมดขึ้นภายในปีนี้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีกองทุนแล้ว แต่สิ่งสำคัญที่จะละเลยไม่ได้เด็ดขาดก็คือ การสร้างความเข้าใจแก่คนในชุมชน” (ปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์, 2550)

“การจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า น่าจะเป็นทางออกที่ดี เพราะเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ที่มีกฎหมายนี้ขึ้นมา ชุมชนสามารถมีเงินนำไปพัฒนาชุมชนของตนเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งงบประมาณแผ่นดินแต่อย่างใด ต่อไปเมื่อมีกองทุนขึ้นมา จะมีชุมชนต่างๆ อยากจะให้โรงไฟฟ้าเข้าไปก่อสร้างในพื้นที่ของตนเอง เพราะมีเม็ดเงินก้อนโตที่จะลงไปพัฒนา การบริหารจัดการก็สะดวกกว่าการบริหารงานของแผ่นดิน เพราะมีตัวแทนจากภาคประชาชนที่เข้าไปเป็นคณะกรรมการบริหารในสัดส่วนที่มากกว่าภาคต่างๆ จึงเชื่อว่าการบริหารจัดการกองทุนน่าจะส่งผลและเงินได้ตกไปถึงมือของประชาชนอย่างแท้จริง คงต้องรอดูบทบาทของกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าจะเข้ามามีส่วนช่วยให้โรงไฟฟ้าใหม่ๆ เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด” (ปิติ ยิ้มประเสริฐ, 2550)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2530 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปรับปรุงการจัดการและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550)

องค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทกับนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งองค์กรรัฐวิสาหกิจ ถือเป็นหนึ่งในองค์กรที่บทบาทการสื่อสารในการเข้าไปมีส่วนในการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการวางกลยุทธ์การสื่อสารกับประชาชน องค์กรธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ หน้าที่ในการสื่อสารกับชุมชนในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ถือว่าเป็นบทบาทที่สำคัญ เนื่องจากจากทำงานอาจส่งผลกระทบต่อชุมชน จึงควรดำเนินการทางการสื่อสารให้ชุมชนยอมรับและเข้าใจถึงปัญหา รวมถึงวิธีทางแก้ไขปัญหาค่าที่จะเกิดขึ้น เพื่อการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จต่อไป

จากการที่ชุมชนมาบตาพุด มีประชากรแฝงจากพื้นที่นอกชุมชนเข้ามาอาศัยอยู่ภายในชุมชนเป็นจำนวนมาก ระบบสาธารณูปโภคต่างๆ จึงเกิดความไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงจำเป็นต้องสำรวจให้มีการใช้ไฟฟ้าอย่างพอเพียง เนื่องจากปัจจุบันเกิดปัญหาไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง อันเนื่องมาจาก การมีประชากรอาศัยอยู่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ แต่จำนวนที่อยู่อาศัยที่จดทะเบียนว่ามีบ้านเลขที่ยังมีอยู่เท่าเดิม เป็นผลจากความต้องการของผู้ที่เข้ามาหางานทำมากขึ้น จึงมีห้องเช่าเพิ่มมากขึ้น ในช่วงเวลาที่ประชาชนต้องใช้ไฟฟ้าเป็นช่วงเวลาเดียวกัน การจ่ายกระแสไฟฟ้ายังคงจ่ายเท่าเดิม จึงเกิดปัญหาความไม่พอเพียงจากการใช้ไฟฟ้าทำให้เกิดไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับบ่อยครั้งขึ้นเรื่อยๆ

เมื่อปี พ.ศ.2551 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ได้รับงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า ในการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าในชุมชนมาบตาพุด บริเวณพื้นที่รอบโรงไฟฟ้านิคม



อุตสาหกรรมมาบตาพุด และผลิตไฟฟ้าระยอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงเร่งดำเนินการในการวางกลยุทธ์ทางการสื่อสารกับประชาชน ให้เข้าใจในบทบาทขององค์กรในฐานะผู้จำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนในส่วนภูมิภาค โดยทำการสื่อสารกับผู้นำชุมชน ประชาชนในชุมชนมาบตาพุด ให้เข้าใจถึงการเข้าไปมีส่วนช่วยเหลือในการจัดการเรื่องปัญหาไฟฟ้าในปัจจุบัน โดยใช้งบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า ในการนำงบประมาณจากกองทุนมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้ชุมชนได้ทราบและเข้าใจถึงการดำเนินงานที่เกิดขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด ระยอง ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงปัญหาไฟฟ้ายก และไฟฟ้าดับบ่อยครั้งด้วย

ดังนั้นการศึกษาวิจัยนี้ จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวิจัย การวางแผน การสื่อสาร และการประเมินบทบาทการสื่อสาร รวมไปถึงการศึกษารับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง อันนำมาซึ่งประโยชน์สำหรับการพัฒนาทางด้านกลยุทธ์การสื่อสารสำหรับองค์กรที่มีชุมชนอาศัยอยู่ในละแวกใกล้เคียง ที่การดำเนินงานอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อาชีพ ความปลอดภัย วิถีชีวิต หรืออาจก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านจิตใจของชาวบ้านในชุมชน จนอาจนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับชุมชนได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบไปถึงการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรที่อยู่ในบริเวณพื้นที่ในการดำเนินงาน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง



## ปัญหานำวิจัย

1. กลยุทธ์การสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง เป็นอย่างไร
2. การรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง เป็นอย่างไร
3. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับทักษะคิดของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือไม่
4. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือไม่
5. ทักษะคิดที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือไม่

## สมมติฐานในงานวิจัย

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับทักษะคิดของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. ทักษะคิดที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษานำวิจัยนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ.2552 ที่มีต่อชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง คือ พื้นที่ที่อยู่รอบบริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง
2. การศึกษานำวิจัยนี้ มุ่งศึกษาถึงการรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ในปี พ.ศ.2552

## นิยามศัพท์

### กลยุทธ์การสื่อสาร

หมายถึง แนวทางหรือวิธีการดำเนินงานในด้านการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปยังชุมชนมาบตาพุด เพื่อให้ชุมชนได้รับรู้ข่าวสาร ทราบถึงข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด

### การรับรู้ข่าวสาร

หมายถึง ระดับความบ่อยครั้งของการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด จากสื่อหรือกิจกรรมต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ต่างๆ กิจกรรมสาธารณะต่างๆ ฯลฯ หรือจากบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้า ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครู เพื่อน ฯลฯ

### ทัศนคติ

หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะส่งผลถึงการยอมรับให้การไฟฟ้าส่วนภูมิกาดำเนินงานในพื้นที่ชุมชนได้

### การยอมรับ

หมายถึง การที่ชุมชนมาบตาพุดเล็งเห็นประโยชน์ในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และยินดีให้ความร่วมมือ หรือไม่ขัดขวางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)** หมายถึง องค์การรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทในฐานะผู้จำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนในส่วนภูมิภาค ในที่นี้หมายถึง พื้นที่บริเวณเทศบาลเมืองมาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

### กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่

หมายถึง การกำหนดเรียกเก็บเงินจากโรงไฟฟ้ามาเก็บไว้ เพื่อที่สามารถ

### รอบโรงไฟฟ้า

จะนำเงินนั้นไปใช้ในเรื่องของการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อบรรเทาความเสียหายในเบื้องต้นที่มีสาเหตุมาจากโรงไฟฟ้า หรือเรื่องอื่นๆ ที่คณะกรรมการบริหารกองทุน ซึ่งมาจากภาคประชาชนเป็นส่วนใหญ่

จะเป็นผู้กำหนด ในที่นี้ใช้งบประมาณกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบ  
โรงไฟฟ้า ที่ดำเนินการภายในปี พ.ศ.2552 มาใช้ในการปรับปรุงและ  
ขยายเขตระบบไฟฟ้าในชุมชนมาบตาพุด

#### ชุมชนมาบตาพุด

หมายถึง พื้นที่ที่มีประชาชนอาศัยอยู่บริเวณโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม  
มาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

#### นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม และ  
กิจกรรมอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม  
ในตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

#### ผู้นำชุมชน / ประธานชุมชน

หมายถึง ผู้นำที่มีบทบาทในการจัดการเรื่องต่างๆ ของชุมชน รวมถึงให้  
การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง

#### ชาวบ้าน

หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดย  
เป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับชุมชน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การปรับปรุงกลยุทธการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มี  
ต่อชุมชนในละแวกใกล้เคียงองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนมีประสิทธิภาพ  
และเหมาะสมกับชุมชนยิ่งขึ้น
2. เพื่อนำผลการวิจัยมาสรุปเป็นแนวทางในการดำเนินงานทางด้านกลยุทธการสื่อสารสำหรับ  
องค์กรทั่วไป ที่ผลจากการดำเนินงานต่างๆ อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนในละแวกใกล้เคียงกับ  
องค์กร จนอาจกลายเป็นประเด็นที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับชุมชน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552” ต้องการศึกษถึงกลยุทธ์ทางการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ตลอดจนจนถึงการรับรู้ ความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อใช้เป็นกรอบความคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร
2. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องบทบาทหน้าที่ของการสื่อสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารชุมชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ทัศนคติ และการยอมรับ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร

มีนักวิชาการและผู้รู้จำนวนมากให้คำจำกัดความของการสื่อสาร ดังนี้

ชแรมม์ (Schramm, 1974 : 13) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร”

นิวคอมบ์ (Newcomb, 1965 : 129) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ รูปแบบหนึ่งของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล ซึ่งหากจะกล่าวในเชิงไวยากรณ์แล้ว การแลกเปลี่ยนนั้นอาจทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงจิตใจของผู้อื่นได้”

ทับบ์ และมอส (Tubbs and Moss : 1983 : 4) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการของการร่วมกันสร้างสรรค์ความหมายระหว่างคนสองคนหรือมากกว่านั้น”

ปรมะ สตะเวทิน (2537 : 12) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)”

จากนิยามของนักการสื่อสารสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารคือกระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารลักษณะต่างๆ ด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร”

### องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารมี 4 ประการ ได้แก่ (ชวรัตน์ เชิดชัย 2535 : 144-150)

#### 1. ผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร ก็คือ บุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น ซึ่งก็หมายถึงว่า ผู้ส่งสารก็คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสารนั่นเอง ในการสื่อสารครั้งหนึ่งๆ นั้น ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัส (Encoding) อันเป็นการแปลสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษา และอักขรวิธีทางต่างๆ สารที่ถูกเข้ารหัสแล้วนี้จะถูกผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารโดยผ่านทางติดต่อทางใดทางหนึ่ง อาทิเช่น ถ้าผู้ส่งสารต้องการส่งสารอย่างหนึ่งไปถึงผู้รับสารที่อยู่ห่างไกลกับตนอย่างรวดเร็ว ผู้ส่งสารก็อาจเลือกใช้วิธีอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ โทรเลข โทรศัพท์ จดหมาย อันจะเป็นวิธีที่เหมาะสมและเป็นไปได้ที่สุด เพื่อจะให้สารนั้นไปถึงยังผู้รับสาร ดังนั้น โดยทั่วไปแล้วในสถานการณ์การสื่อสารหนึ่งๆ นั้น ผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการที่จะเป็นผู้เริ่มต้นสื่อสาร เป็นบุคคลแรกที่จะทำให้กระบวนการในการสื่อสารเกิดขึ้น



## ปัจจัยของผู้ส่งสาร

ก. ทักษะในการสื่อสาร หมายความว่า ความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร ทักษะในการสื่อสารเชิงวัจนะ แบ่งออกได้เป็น 5 ประการ คือ ทักษะในการเขียนและพูด ซึ่งเป็นทักษะในการเข้ารหัส ทักษะอีก 2 ชนิด คือ การอ่านและการฟัง ซึ่งเป็นทักษะในการถอดรหัส ทักษะชนิดที่ 5 คือ ความคิดหรือการใช้เหตุผล ส่วนทักษะในการสื่อสารเชิงอวัจนะ ได้แก่ อากัปกริยา การเขียนภาพ การวาดภาพ ซึ่งเป็นทักษะในการเข้ารหัส การดู ซึ่งเป็นทักษะในการถอดรหัส เป็นต้น (ปรมะ สตะเวทิน 2538 : 62-66)

ในฐานะของผู้ส่งสาร ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ

1. ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความสามารถของผู้ส่งสาร ในการวิเคราะห์หัวข้อประสงค์ และเจตนารมณ์ของตน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ส่งสาร

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้ส่งสารก็คือ ภาษา ทักษะในการเขียน ทักษะในการพูด ทักษะในการอ่าน และทักษะในการฟัง ก็คือทักษะด้านภาษานั้นเอง ภาษามีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 3 ประการ คือ 1.คิดเรื่องอะไร 2.คิดอย่างไร และ 3.คิดหรือไม่ สะเพียร์ และวอร์ฟ (Sapir and Whorf) ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของภาษาต่อการรับรู้ และการคิดของคน สมมติฐานนี้เรียกกันโดยทั่วไปว่า Sapir-Whorf Hypothesis ซึ่งกล่าวว่าภาษามีส่วนกำหนดการเห็นของคนว่าเขาจะเห็นอะไร เขาคิดเรื่องอะไร ตลอดจนกำหนดวิธีการคิดและวิธีการตัดสินใจของคน

2. ทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความสามารถในการเข้ารหัสสาร ซึ่งแสดงเจตนารมณ์หรือความคิดของผู้ส่งสารในการเข้ารหัสสาร ซึ่งแสดงเจตนารมณ์ของตนนั้น ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีทักษะที่จำเป็นในการเข้ารหัส เช่น ในการเข้าเรียน ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีทักษะที่จำเป็นในการเข้ารหัสที่ดี จะมีศัพท์เพียงพอที่แสดงความคิดของตนเองได้ ในการใช้คำแทนที่จะใช้คำยากๆ ก็จะเลือกใช้คำง่ายๆ ที่สามารถแสดงความหมายได้ชัดเจนที่สุด นอกจากนั้นยังใช้ตัวสะกดการันต์ได้ถูกต้อง เขียนถูกหลักไวยากรณ์ เรียบเรียงเนื้อถ้อยกระตังความเพื่อใช้ข้อเขียนมีความหมายชัดเจน ทำให้ผู้รับสารถอดรหัสได้ง่ายและเข้าใจได้ถูกต้อง เรามักจะพบเสมอว่าคนบางคนมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงแต่ไม่ประสบผลสำเร็จในการสื่อสารเท่าที่ควร เพราะขาดทักษะในการสื่อสาร ขาดทักษะในการเข้ารหัสสาร เช่น ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ที่ออกอากาศทางโทรทัศน์ในวาระครบรอบปีของหน่วยงาน นอกจากนั้นบางคนก็มีทักษะสูงในด้านหนึ่งแต่ด้อยทักษะในอีกด้านหนึ่ง เช่น คนที่เขียนเก่ง แต่เวลาพูดพูดไม่เก่ง นำเบื้อหน้า ไม่ประทับใจ เป็นต้น

ข. ทักษะ คือ ความมีใจโน้มเอียงที่จะมีปฏิกริยาอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทักษะก็คือ ทักษะ หรือความรู้สึกลักษณะใดอย่างหนึ่งที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในการสื่อสารของมนุษย์นั้น ทักษะของผู้ส่งสาร เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสาร ทักษะของผู้ส่งสาร สามารถแบ่งออกได้ 3 ประการ คือ

1. ทักษะต่อตนเอง (Attitude toward self) ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อตนเอง เป็นการประเมินตนเองก่อนทำการสื่อสาร หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ โอกาสที่ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็มีมาก ในทางตรงกันข้าม หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่คิดว่าตนเองจะมีความสามารถ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารก็จะน้อย ยกตัวอย่างเช่น หากสมศักดิ์ต้องการชวนสมศรีไปดูหนัง และสมศักดิ์มีทัศนคติที่ดีต่อตัวเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองว่า หากตนชวนผู้หญิงไปดูหนัง ไม่ว่าผู้หญิงคนนั้นจะเป็นสมศรีหรือใครก็ตาม ผู้หญิงจะต้องตื่นเต้นอยากไปดูกับตนแน่ๆ โอกาสที่สมศรีจะไปดูหนังกับสมศักดิ์ก็จะมีมาก ในทางตรงกันข้าม หากสมศักดิ์มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเอง ไม่คิดว่าจะมีผู้หญิงหน้าไหนจะไปดูหนังกับตน ก็จะทำให้จิตใจหวนไหว และมีผลต่อการสร้างคำพูดของตน เช่น สมศักดิ์อาจพูดว่า สมศรีวันอาทิตย์นี้คุณคงไม่ว่างใช่ไหม?

2. ทักษะต่อเรื่องที่จะสื่อสาร (Attitude toward subject Matter) นอกจากทัศนคติต่อตนเองแล้ว ทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารก็จะเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร ในการสื่อสารนั้น หากผู้ส่งสารไม่มีความเชื่อ ไม่เลื่อมใส ไม่พอใจ หรือไม่มีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสารแล้ว ผู้ส่งสารก็จะขาดความมั่นใจ ไม่อยากที่จะทำการสื่อสาร และทำการสื่อสารไม่ได้ดี ยกตัวอย่างเช่น เซลล์แมนไม่มีความเลื่อมใสในสินค้าที่เสนอขาย ก็คงจะรู้สึกลำบากใจในการที่จะเสนอขายสินค้าแก่ลูกค้า ในทางตรงกันข้ามหากเขามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่จะเสนอขาย เขาก็คงสบายใจและสามารถที่จะอธิบายสรรพคุณของสินค้าที่จะเสนอขาย เขาก็คงสบายใจและสามารถที่จะอธิบายสรรพคุณของสินค้าได้เป็นอย่างดี โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการขายก็จะมีมาก

3. ทักษะต่อผู้รับสาร (Attitude toward receiver) ทักษะประการที่สามของผู้ส่งสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของผู้ส่งสารและประสิทธิผลของการสื่อสาร ก็คือ ทักษะของผู้ส่งสารต่อผู้รับสาร ทักษะของผู้รับสารจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ต่อสารของผู้ส่งสาร และต่อปฏิกริยาของผู้รับสาร เช่น ผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดี มีความพอใจในตัวผู้รับสาร ก็อยากจะทำกรสื่อสารด้วย และหา

คำพูดที่เหมาะสมเป็นที่น่าพอใจของผู้รับสาร โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารก็จะมีมาก ในทางตรงกันข้าม หากผู้ส่งสารไม่ชอบผู้รับสาร ก็ไม่ยากที่จะทำการสื่อสารด้วย เป็นการพูดแบบขอไปที โดยไม่คำนึงว่าผู้รับสารจะรู้สึกอย่างไร โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็จะน้อย เรื่องทัศนคติของผู้ส่งสารต่อผู้รับสารมีปฏิกริยาต่อผู้รับสารนั้น ก็เหมือนกับคำกลอนในเรื่องพระอภัยมณีที่ว่า “แม้ใครรัก รักมั่งซังซังตอบ” นั่นเอง เป็นจิตวิทยาของมนุษย์หากใครชอบเรารักเรา ก็พอใจและชอบคนนั้นเหมือนกัน อุปสรรคอันหนึ่งในการทำงานของข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชน ก็คือ อุปสรรคในเรื่องการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันระหว่างข้าราชการกับประชาชน ดังนั้น การได้รับความร่วมมือจากประชาชนจึงมีน้อยกว่าที่ควร อริสโตเติล ถือว่าทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารเป็นส่วนหนึ่งของ บุคลิกลักษณะของผู้พูดที่ทำให้เป็นที่พอใจของผู้ฟัง

ค. ความรู้ ปัจจัยประการที่สามที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ก็คือ ความรู้ คนที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถที่จะพูดหรือเขียนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามในการสื่อสารนั้น ความถูกต้องและประสิทธิผลของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้ 2 ประเภท คือ

1. ความรู้เรื่องที่จะสื่อสาร หมายความว่า ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะทำการสื่อสาร เช่น จะพูดเรื่องประชาธิปไตย ผู้พูดก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องประชาธิปไตยดีพอ จึงจะสามารถพูดให้คนอื่นรู้และเข้าใจได้ จะขายสินค้าก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพ ประโยชน์ และกลไกการทำงานของสินค้านั้น เป็นต้น หากผู้ส่งสารมีความรู้เรื่องที่จะสื่อสารดี โอกาสที่การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จก็จะมีมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้ส่งสารไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ ดีพอ ประสิทธิภาพของการสื่อสารก็จะด้อยลงไป

2. ความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร นอกจากจะมีความรู้เรื่องที่จะทำการสื่อสารแล้ว ผู้ส่งสารยังจะต้องมีความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสารด้วย ทั้งนี้เพราะกระบวนการในการสื่อสารนั้น มีองค์ประกอบหลายองค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แต่ละองค์ประกอบล้วนมีความสำคัญต่อผลของการสื่อสารทั้งสิ้น เรามักจะมีประสบการณ์อยู่เสมอว่าคนบางคนมีความรู้ดีแต่ทำการสื่อสารไม่ได้ดี ที่เป็นเช่นนี้ เพราะบุคคลนั้นมีแต่ความรู้ในสิ่งที่ตนจะพูด แต่ไม่มีความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร ไม่รู้ว่าตนเองถนัดพูดหรือถนัดเขียน ไม่รู้ว่าจะพูดกับคนประเภทหนึ่งอย่างไร จะพูดกับคนอีกประเภทหนึ่งอย่างไร ไม่รู้ว่า จะทำการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนกับคนบางประเภท ไม่รู้ว่าจะใช้สื่อชนิดใดในการสื่อสาร

ดังนั้นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องที่จะพูดเป็นอย่างดี และมีความรู้ความสามารถในการที่จะวิเคราะห์ตนเอง สาร สื่อ และผู้รับสารเป็นอย่างดีด้วย

ง. สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม คนเป็นสมาชิกของสังคม และมีสถานภาพของตนในสังคม และวัฒนธรรมของสังคมที่ตนเป็นสมาชิก สถานภาพต่างๆ ของผู้ส่งสารจึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ส่งสาร ตำแหน่ง หน้าที่ บทบาท ศักดิ์ศรี ความเชื่อ และค่านิยมทางวัฒนธรรม พฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับในสังคม พฤติกรรมที่ต้องกระทำตามวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสาร และเป็นสิ่งที่คนอื่นในสังคมคาดหวังว่า ผู้ส่งสารควรจะทำปฏิกิริยาอย่างไรในการสื่อสาร เช่น นายร้อยอาจจะพูดกับนายพลในลักษณะหนึ่ง พูดกับพลทหารอีกลักษณะหนึ่ง ผู้จัดการอาจพูดลักษณะหนึ่งกับเลขานุการของตนและพูดอีกลักษณะหนึ่งกับประธานบริษัท สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ การเข้ารหัส และการสร้างสาร ความหมาย การเลือกใช้สื่อ และการรับสารของผู้ส่งสาร

คนที่อยู่ในสังคมเดียวกันแต่มีสถานภาพในสังคมแตกต่างกัน ย่อมทำการสื่อสารต่างกัน คนที่มีวัฒนธรรมต่างก็ทำการสื่อสารต่างกันด้วย ปัญหาที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมก็คือ ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของผู้ทำการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมในการสื่อสารของคน

## 2. สาร

ผู้ส่งสารที่ดี ควรมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน คือ (อ้างถึงใน ศิรินันท์ ลิ้มปนชัยพรกุล 2545 : 11)

1. เป็นผู้มีความสนใจที่แน่ชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตน
2. เป็นผู้มีความเข้าใจเพียงพอในเนื้อหาเรื่องราวที่ตนมีความประสงค์จะสื่อสารกับผู้อื่น ผู้ส่งสารจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้
3. เป็นผู้มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมในการรับสารของผู้ที่ตนจะสื่อสารด้วย
4. เป็นผู้ที่รู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอต่อผู้รับสาร

สารเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร อาจกล่าวได้ว่าสารก็คือเรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นและต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้ของผู้อื่น (ผู้รับสาร) การส่งสารนั้นก็โดยการที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้นนั้น เช่น พูด เขียน วาด แสดงอาการหรือกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง ฯลฯ การแสดงพฤติกรรมในการแสดงออกซึ่งความคิดนี้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะของผู้กระทำทั้งสิ้น

ความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสาร ก็คือ การทำหน้าที่เร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมาย และมีปฏิกิริยาตอบสนอง การที่ผู้รับจะรับสารที่ถูกส่งมาในรูปของสัญลักษณ์ได้หรือไม่ นั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่า ผู้รับมีทักษะในการรับสารมากหรือน้อย ซึ่งผู้รับจะแสดงการรับสารอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นพฤติกรรม การรับสารที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ส่ง ได้แก่ ฟัง อ่าน ดู สังเกต ฯลฯ ผู้รับสารซึ่งมีทักษะในการรับสาร ได้แก่ ความสามารถในการคิด พิจารณา ความเข้าใจภาษาทั้งพูดและเขียน ย่อมจะช่วยให้พฤติกรรมการรับสารเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้ว สารประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ

**2.1 รหัสของสาร (Message Codes)** คือ ภาษา (Language) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) หรือสัญญาณ (Signal) ที่มนุษย์คิดขึ้น เพื่อใช้แสดงออกแทนความคิดเกี่ยวกับบุคคลและสรรพสิ่งต่างๆ เราสามารถแบ่งรหัสของสารเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

2.1.1 รหัสของสารที่ใช้คำ (Verbal message codes) และ

2.2.2 รหัสของสารที่ไม่ใช้คำ (Non Verbal message codes)

รหัสของสารที่ใช้คำ ได้แก่ ภาษาอันเป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์ได้พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาทุกภาษาของมนุษย์มีการสร้างขึ้นและพัฒนาสืบต่อกันมาโดยลำดับเป็นระบบสัญลักษณ์ ซึ่งทำให้สารปรากฏขึ้นได้ ส่วนรหัสของสารที่ไม่ใช้คำ ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์ สัญญาณ หรือเครื่องหมายใดๆ ก็ตามที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น อากัปกริยา ธง ไฟ ฯลฯ ซึ่งมนุษย์ในแต่ละสังคม แต่ละวัฒนธรรม พัฒนาขึ้น และรับรู้ความหมายร่วมกัน อาทิเช่น การพยักหน้าแสดงอาการตอบรับ หรือแสดงความเข้าใจ



เห็นด้วย ก็ล้วนแต่เป็นรหัสของสารที่ไม่ใช้คำ ทำหน้าที่เป็นสารบอกเรื่องราวที่มนุษย์ตกลงรับรู้ความหมายร่วมกัน

**2.2 เนื้อหาของสาร (Message Content)** เนื้อหาของสารที่มนุษย์สื่อสารกันนั้นครอบคลุมมวดความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ที่มนุษย์ต้องการที่จะถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้น เมื่อพูดถึงเนื้อหาของสารแล้วก็จะมีขอบเขตกว้างขวางไม่มีที่สิ้นสุด เราอาจแบ่งเนื้อหาของสารได้ 2 ประเภท คือ

**2.2.1 สารประเภทข้อเท็จจริง** ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในโลก ภายภาพ อันอยู่ในวิสัยที่มนุษย์จะตรวจสอบได้ถึงความถูกต้องแน่นอนของสารนั้น ถ้าพิสูจน์ตรวจสอบแล้ว สารนั้นเป็นจริง สารนั้นก็จัดได้ว่าเป็นสารที่มีคุณภาพ ควรแก่การเชื่อถือ

**2.2.2 สารประเภทข้อคิดเห็น** ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสาร อาจเป็นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อวัตถุ หรือต่อเหตุการณ์ใดๆ ก็ตาม สารประเภทนี้เป็นสารที่ไม่อยู่ในวิสัยที่จะถูกตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงหรือไม่ อาจทำได้เพียงแต่การประเมิน การนำรับฟัง ความสมเหตุสมผล ตลอดจนความเป็นไปได้ของสารนั้นเท่านั้น สารประเภทข้อคิดเห็นนี้ สามารถแบ่งได้เป็น

1. ข้อคิดเห็นในเชิงประเมินค่า ได้แก่ สารที่บ่งชี้ลงไปว่าอะไรดีหรือไม่ดี ควรหรือไม่ควร ถูกหรือผิด มีประโยชน์หรือโทษ ฯลฯ
2. ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ ได้แก่ สารที่บอกกล่าวให้ผู้รับสารทราบว่าควรทำอะไร ด้วยขั้นตอนอย่างไร จึงจะได้ผลสมความมุ่งหมาย
3. ข้อคิดเห็นเชิงตั้งข้อสังเกต ได้แก่ สารที่ชี้ให้เห็นลักษณะที่แฝงอยู่ของบุคคล วัตถุเหตุการณ์ และพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้รับสารพิจารณาอย่างถ่องแท้ นำระมัดระวัง
4. ข้อคิดเห็นเชิงตัดสินใจ หมายถึง สารที่เป็นข้อเสนอ หลักการ ทางเลือก เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ

5. ข้อคิดเห็นเชิงแสดงอารมณ์ ได้แก่ สารซึ่งแสดงภาพอารมณ์ ความรู้สึก นิสัยใจคอ ทัศนคติ ความกระตือรือร้นของผู้ส่งสาร สารประเภทนี้อาจกินความกว้างมาก ตั้งแต่คำทักทายไปจนถึงภาพเขียน และกวีนิพนธ์ที่เขียนขึ้นแสดงบรรยายความรู้สึกและอารมณ์อันลึกซึ้งต่อสิ่งต่างๆ

**2.3 การจัดการ (Message Treatment)** การจัดการเป็นองค์ประกอบย่อยที่สำคัญอย่างหนึ่งของสาร สารที่ถูกจัดเตรียมมาอย่างดี ทั้งในเรื่องของการเรียบเรียง ลำดับความระดับความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษา จะทำให้สารนั้นมีคุณสมบัติในการสื่อสารได้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในเรื่องของการจัดการนี้ก็คือ การจัดการในการโฆษณา ซึ่งผู้ส่งสารได้ให้ความประณีตพิถีพิถันในการจัดการ เพื่อให้สารนั้นดึงดูดความสนใจของผู้รับสาร สามารถที่จะให้ความเข้าใจ และข้อคิดเห็นต่างๆ ได้ตามที่คุณผู้ส่งสารต้องการ

### 3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ

เบอร์โล (Berlo, 1960) แบ่งช่องทางการสื่อสารออกเป็น 3 ประเภท

1. ช่องทางที่เป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสาร ซึ่งได้แก่ คลื่นแสง คลื่นเสียง วิทยุ โทรเลข โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ช่องทางเหล่านี้เน้นหนักในเรื่องสื่อทางเทคโนโลยี

2. ช่องทางที่เป็นพาหะของสิ่งที่นำสาร เช่น อากาศ ซึ่งเป็นตัวนำคลื่นเสียงไปสู่ประสาทรับความรู้สึกต่างๆ หรือประสาททั้งห้า (ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส) ช่องทางประเภทนี้พบในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. วิธีในการเข้ารหัสและถอดรหัสสาร (Mode of encoding and decoding) เช่น การใช้วิธีพูด การใช้วิธีเขียน เป็นต้น ซึ่งนักทฤษฎีนิเทศศาสตร์โดยทั่วไปไม่ยอมรับนิยาม “ช่องทางการสื่อสาร” ในความหมายนี้

#### ชนิดและประเภทของสื่อ

ในการจัดแบ่งประเภทของสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารนั้น อาจจัดแบ่งประเภทของสื่อได้หลายแบบด้วยกัน ไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว เช่น อาจแบ่งโดยใช้สัญลักษณ์ของสื่อเป็นเกณฑ์ หรืออาจแบ่งโดยใช้จำนวนหรือลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสารเป็นเกณฑ์ เป็นต้น

การแบ่งประเภทของสื่อโดยใช้ลักษณะของสื่อเป็นเกณฑ์ อาจแบ่งสื่อออกได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สื่อธรรมชาติ ได้แก่ บรรยากาศที่อยู่รอบตัวมนุษย์อันที่อยู่ตามธรรมชาติทำหน้าที่เป็นทางติดต่อของการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบอยู่ต่อหน้ากัน
2. สื่อมนุษย์ ได้แก่ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นสื่อข่าวสารไปยังผู้รับ เช่น คนนำสาร นักเล่นนิทาน โฆษก พ่อสื่อ แม่สื่อ ตัวแทนการเจรจาปัญหา เป็นต้น
3. สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สื่อทุกชนิดที่อาศัยเทคนิคการพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ โบปอก โบปปลิว แผ่นพับ วารสาร นิตยสาร โบประกาศหรือแจ้งความ โปสเตอร์ ภาพ เป็นต้น
4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สื่อที่พัฒนาขึ้นโดยใช้ระบบเครื่องกลไฟฟ้าเป็นหลัก เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เทปเสียง เทปภาพทัศน์ เครื่องฉายภาพ เครื่องฉายภาพยนตร์ ฯลฯ
5. สื่อระคน ได้แก่ สื่อที่ทำหน้าที่นำสารได้ แต่ไม่อาจจัดไว้ใน 4 ประเภทข้างต้น เช่น หนังสือพิมพ์ กำแพง วัตถุประสงค์ สื่อพื้นบ้าน เป็นต้น

การแบ่งประเภทของสื่อโดยใช้จำนวนหรือลักษณะของการเข้าถึงผู้รับสารเป็นเกณฑ์ อาจแบ่งสื่อออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. **สื่อระหว่างบุคคล** สื่อบุคคลเป็นสื่อซึ่งมนุษย์ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างไกลกันจนไม่อาจติดต่อกันโดยไม่ผ่านสื่อได้ เป็นสื่อซึ่งใช้เฉพาะบุคคล มีลักษณะเป็นส่วนตัว ไม่เกี่ยวกับผู้อื่นที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในขณะนั้นๆ อาทิเช่น จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ ภาพถ่ายในครอบครัว บันทึกช่วยจำ ฯลฯ ทำหน้าที่ช่วยให้การส่งสารระหว่างผู้ส่งถึงผู้รับที่อยู่ห่างไกลกันมีความเป็นไปได้ นอกจากนั้น ก็ยังมีเครื่องมืออุปกรณ์บางชนิดที่จัดว่าเป็นสื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล อาทิ การประชุมกลุ่มย่อย การเรียน การสอน ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้สื่อต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น กระดานดำ แบบจำลอง หนังสือ เอกสาร เป็นต้น

2. **สื่อมวลชน** มนุษย์คิดสื่อมวลชนขึ้นเพื่อจะติดต่อกับผู้รับสารเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้ โดยทั่วไปแล้วสื่อมวลชนได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ ซึ่งก็ยังมีผู้นิยมจัดแบ่งประเภทลงไปอีก 2 ประเภท ด้วยกันคือ สื่อมวลชนประเภทสิ่งพิมพ์อย่างหนึ่ง และสื่อมวลชนประเภทไฟฟ้าอย่างหนึ่ง สื่อมวลชนมีประโยชน์ในแง่ของการเผยแพร่ข่าวสารไปยังมวลชนได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว

3. **สื่อเฉพาะกิจ** สื่อเฉพาะกิจ ก็คือ สื่อซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ จำนวนและกลุ่มผู้รับสารมีจำนวนมีลักษณะที่แน่นอน เมื่อเทียบกับสื่อมวลชนแล้ว สื่อเฉพาะกิจจะแคบกว่าในแง่ของการเข้าถึงผู้รับสาร เช่น การจัดทำนิตยสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การทำเทปบันทึกภาพแนะนำการใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง และเทปเสียงสอนวิธีทำสมาธิ เป็นต้น

4. **สื่อประสม** ได้แก่ การนำสื่อประเภทต่างๆ ทั้ง 3 ประเภทข้างต้น ไปใช้ในการสื่อสาร อันจะทำให้ประสิทธิผลในการสื่อสารครั้งนั้นๆ เพิ่มมากขึ้น

#### 4. ผู้รับสาร

ผู้รับสารเป็นองค์ประกอบประการสุดท้ายในกระบวนการของการสื่อสาร และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าองค์ประกอบประการอื่นๆ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารใดๆ ก็ตามจะไม่ประสบผลสำเร็จเลย หรืออาจประสบผลสำเร็จไม่เต็มที่ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. การกำหนดรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน
2. การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร

#### ปัจจัยของผู้รับสาร

ก. **ทักษะในการสื่อสาร** ทักษะในการสื่อสารเชิงวัจนะ ได้แก่ ทักษะในการเขียนและพูด ซึ่งเป็นทักษะในการเข้ารหัส ทักษะในการอ่านและฟัง ซึ่งเป็นทักษะในการถอดรหัส และทักษะในการคิดหรือใช้เหตุผล (ปรมา สตะเวทิน 2538 : 66-68)

ในการรับสาร ผู้รับสารจะต้องมีความสามารถในการอ่าน ฟัง และคิด มิฉะนั้นก็ไม่สามารถรับ และถอดรหัสสารของผู้ส่งสารได้ ในฐานะของผู้รับสารทักษะในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร 2 ประการ คือ

1. มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้รับสาร ทักษะที่มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้รับสารก็คือทักษะด้านภาษา

2. มีอิทธิพลต่อความสามารถของผู้รับสารในการถอดรหัส ซึ่งแสดงเจตนาารมณ์หรือความคิดของผู้ส่งสาร ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสามารถในการตีความหมายสาร เช่น หากผู้รับสารไม่รู้สารนั้น หรือรู้ไม่ลึกซึ้ง ผู้รับสารก็ถอดรหัสไม่ได้ ถอดสารไม่ถูกต้อง และตีความหมายผิด

ข. ทักษะจิต ปัจจัยด้านทักษะจิตของผู้รับสารแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ทักษะจิตต่อตนเอง (Attitude toward self) ในการเป็นผู้รับสารนั้น หากผู้รับสารมีทักษะจิตที่ดีต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นต่อตนเอง โอกาสของผู้รับสารที่จะเข้าใจสารของผู้ส่งสารก็จะมีมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารมีทักษะจิตที่ไม่ดีต่อตนเอง ไม่มีความเชื่อมั่นความรู้ความสามารถของตนเอง โอกาสที่จะเข้าใจสารก็จะมีน้อย เช่น ในการเรียนวิชาสถิติเราคิดว่าเราคำนวณไม่เก่ง เราคงเรียนไม่ได้ โอกาสที่เราจะเรียนวิชานี้ได้ดีก็คงลดน้อยลง

2. ทักษะจิตต่อสาร (Attitude toward message) ทักษะจิตที่ผู้รับสารมีต่อสารนั้น ก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่สามารถเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่น ในการเรียนวิชาสถิติ เป็นวิชาที่เข้าใจได้ยาก น่าเบื่อหน่าย เรียนไปก็ไม่ได้ใช้ประโยชน์ โอกาสที่เราจะให้ความสนใจกับวิชานี้ก็น้อย โอกาสที่เราจะเรียนวิชานี้ได้ดีก็น้อยด้วย

3. ทักษะจิตต่อผู้ส่งสาร (Attitude toward source) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร มีความเชื่อถือเลื่อมใสในความรู้ความสามารถ ความจริงใจของผู้รับสาร มีความชอบความประทับใจในบุคลิกของผู้ส่งสาร โอกาสที่การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จก็จะมีมาก ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีเป็นปฏิปักษ์กับผู้ส่งสาร การสื่อสารก็มีโอกาสที่จะล้มเหลว

ค. ความรู้ ผู้รับสารที่ไม่มีความรู้ย่อมไม่สามารถอ่านและฟังได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ความรู้ของผู้รับสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสาร ผู้รับสารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่ตนรับ หากผู้รับสารไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ผู้รับสารก็จะไม่เข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับสารนั้นได้ เราจะเห็นได้ว่าการศึกษานั้นได้มีการกำหนดระดับความรู้ของผู้ศึกษาเอาไว้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ศึกษามีความรู้พื้นฐานสามารถเข้าใจวิชาขั้นสูงที่ต่อเนื่องต่อไปได้



2. ความรู้เรื่องกระบวนการการสื่อสาร นอกจากความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารแล้ว ผู้รับสารจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการการสื่อสารด้วย การสื่อสารถึงจะมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น หากผู้รับสารไม่มีความรู้เรื่องกระบวนการการสื่อสารผู้รับสารก็อาจเข้าใจสารผิด ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร รับสารได้ไม่ชัดเจน ตลอดจนตีความหมายของสารผิดพลาด

3. สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ผู้รับสารก็เป็นสมาชิกของสังคมและมีวัฒนธรรมของตน ผู้รับสารซึ่งมีตำแหน่ง บทบาท ศักดิ์ศรี ความเชื่อ พฤติกรรมที่ควรปฏิบัติ ค่านิยมของตน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการรับสาร และการตีความหมายของผู้รับสารซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิผลของการสื่อสารด้วย

### วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร โดยทั่วไป วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสามารถจำแนกได้ดังนี้ Schramm (อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน 2540)

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform)
2. เพื่อให้การศึกษา (To Educate)
3. เพื่อโน้มน้าวใจ (To Persuade)
4. เพื่อให้ความบันเทิง (To Entertain)

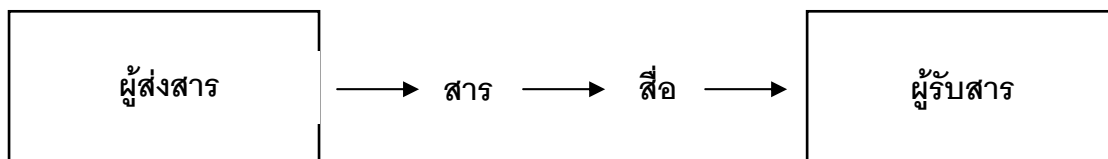
### รูปแบบการสื่อสาร

ได้มีการจำแนกรูปแบบการสื่อสารในหลายลักษณะตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาที่แตกต่างกันไป รูปแบบการสื่อสาร 2 ลักษณะ คือ

#### 1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัย หรือแสดงความคิดเห็น จึงไม่มีปฏิกริยาย้อนกลับจากผู้รับสารโดยตรง ปราศจากการคำนึงถึงปฏิกริยาโต้กลับจาก

ผู้รับสาร ทำให้ปริมาณของข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารมีน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งแสดงเป็นแบบแผนจำลองได้ดังนี้



การสื่อสารในลักษณะนี้จะออกมาในรูปแบบของนโยบาย แผนงาน คำสั่งต่างๆ ของผู้บริหารหรือผู้นำ โดยผ่านสื่อชนิดต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยส่วนใหญ่แล้วการสื่อสารแบบทางเดียว มักจะเกิดขึ้นกับสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ที่มีการเสนอข่าวสารสู่ประชาชนเพียงฝ่ายเดียว

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารทางหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันเมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้ส่งสารด้วยอีกทางหนึ่ง จึงเป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็สามารถรับและส่งข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อข้องใจหรือข้อสงสัยต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกัน เพื่อสร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะให้ความสำคัญกับปฏิกริยาโต้กลับ (Feedback) ของผู้รับสาร ดังแผนภาพจำลอง



ทั้งนี้การสื่อสารแบบสองทางมีผลทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกลับ (Feedback) นั้นเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเสมอภาค

กันในการติดต่อสื่อสาร โดยไม่มีฝ่ายมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

## 2. จำแนกตามลักษณะการใช้ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเป็นสำคัญ ตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การประกาศแจ้งนโยบาย คำสั่งปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึงการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่และไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ แต่เป็นการสื่อสารที่เกิดจากความสนิทสนมคุ้นเคย และจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด ได้แก่ การพบปะพูดคุยสนทนากัน

### กลยุทธ์การสื่อสาร

กลยุทธ์การสื่อสาร เป็นการพิจารณากำหนดเทคนิควิธีในการสื่อสารตามกระบวนการสื่อสารตั้งแต่การส่งสาร รูปแบบและเนื้อหาของสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และผลตอบกลับ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกในการสื่อสารนั้นๆ ที่จะเป็นข้อพิจารณาในการสื่อสารครั้งต่อไป ซึ่งเมื่อกำหนดกลยุทธ์มาเพิ่มเติมกับนโยบายการสื่อสารแล้ว นโยบายดังกล่าวจึงมีแนวทางในการใช้เทคนิควิธีการหรือเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารที่มีการเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายตามพันธกิจและโครงสร้างองค์กร รวมทั้งมีความสอดคล้องกับทรัพยากรและบุคลากรที่องค์กรมีอยู่ โดยพิจารณากระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างครบถ้วนถ่องแท้ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารองค์กรมี 3 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรโดยรวม ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การพิจารณาทรัพยากรที่มีอยู่ และการกำหนดภาพลักษณ์ขององค์กร ส่วนการวิเคราะห์กลุ่มของผู้รับสาร ได้แก่ วิเคราะห์กลุ่มผู้รับข่าวสารที่แท้จริง วิเคราะห์ทัศนคติและความต้องการของผู้รับข่าวสาร รวมทั้ง วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร ขณะที่การนำส่งข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสม ได้แก่ การกำหนดวิธีการส่งข่าวสาร และการกำหนดช่องทางการสื่อสาร หรือ

โครงสร้างการสื่อสาร ดังนั้น การวางแผนนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร องค์กรควรกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารให้สอดคล้องและควบคู่กันไปเสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2542)

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องบทบาทหน้าที่ของการสื่อสาร

Windahl et al (1992) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของการสื่อสารชุมชน ประกอบไปด้วย

1. หน้าที่ในการแสดงออก (expressive function) คือ บุคคลและกลุ่มสามารถแสดงความเป็นตัวเองออกมา เพื่อที่จะสร้างเอกลักษณ์ของตนเองได้
2. หน้าที่ทางสังคม (social function) คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการสื่อสารเพื่อจะสร้างความรู้สึกร่วมเป็นชุมชนเดียวกัน
3. หน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร (information function) คือ การเปิดให้ผู้คนได้แลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ เพื่อยกระดับความเข้าใจและความรู้ในเรื่องการสื่อสาร และทักษะการถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการพัฒนาชุมชน
4. หน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติการ (control activation function) คือ การเป็นช่องทางนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของบุคคลและชุมชนได้ และส่งเสริมการมีปฏิริยาย้อนกลับ (feedback) จากทุกหน่วยในชุมชน

Berrigan F.J. (Berrigan F.J., 1979 อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, 2542) ได้ให้ตัวอย่างบทบาทของการสื่อสารในการพัฒนาชุมชนไว้ ดังนี้

1. การสื่อสารจะต้องเล่นบทบาทเป็นช่องทางถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้ประชาชนได้รับรู้ การวางแผนงานของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประชาชนจะได้มีโอกาสสำรวจทางเลือกแบบต่างๆ ที่จะมีประโยชน์มากที่สุดต่อประชาชนจากทัศนะของประชาชนเอง (แทนการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อประชาชนจากทัศนะของราชการ) กรณีตัวอย่างรูปธรรมก็คือ การทำประชาพิจารณ์ (Public Hearing) เมื่อเวลาจะมีจัดทำโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ขึ้น

2. บทบาทในการเป็นตัวสร้างรอยเชื่อมต่อของการสื่อสารในแนวนอน (Horizontal decision-making machinery) เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างชุมชนหนึ่งกับอีกชุมชนหนึ่ง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกัน

3. บทบาทในการวิถึทางแห่งการสื่อสาร (Means of communication) ที่จะเปิดรับฟังเสียงสะท้อน (feedback) ของประชาชนกลุ่มต่างๆ

4. ในขณะที่การวางแผนพัฒนาและการดำเนินงานที่เกิดจากข้างบนนั้น อาจจะมีทางเลือกที่จำกัด หรือเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมกับชุมชนบางแห่ง การสื่อสารจะช่วยทำหน้าที่เป็นตลาดเสรีทางความคิดเห็น (Platform) ในการเปิดรับฟังทัศนะ ทางเลือก ข้อคิดเห็นใหม่ๆ จากชุมชน

5. ในกระบวนการพัฒนาแบบที่วางแผนจากส่วนกลางมักมีปัญหาว่า บรรดาความช่วยเหลือหรือวิธีการแก้นั้น เป็นไปอย่างล่าช้าไม่ทันการณ์ ดังนั้นหน้าที่บทบาทอีกประการหนึ่งของการสื่อสารจึงเป็นกลไกในการเร่งกระบวนการพบปะแสดงความคิดเห็น การรับฟังข้อเสนอแนะ และกระบวนการตัดสินใจ (Speeding up)

6. ในกรณีที่มีความเป็นไปได้ที่จะสร้างรูปแบบของการพัฒนาแนวใหม่แบบให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ รูปแบบการสื่อสารแบบใหม่ที่สอดคล้องกับวิธีการดำเนินงานพัฒนาแบบจากล่างขึ้นบน ก็จะสามารถมีบทบาทหน้าที่ได้อย่างหลากหลาย เช่น

- การสื่อสารจะช่วยรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน (Gathering people's opinions) ว่าปัญหาใหญ่ๆ ของเขต, ชุมชน, หมู่บ้านที่ต้องการพัฒนาคืออะไร ปัญหาอะไรมีความสำคัญมากที่สุด และมีแหล่งทรัพยากรอะไรบ้างที่สามารถจะนำมาใช้แก้ปัญหาได้
- การสื่อสารจะเป็นสื่อกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนทัศนะทั้งต่อเรื่องปัญหา ลำดับความสำคัญ และวิธีการแก้ไขปัญหาระหว่างสมาชิกภายในชุมชนเดียวกัน ระหว่างชุมชน หรือระหว่างหมู่บ้านกับหน่วยงานรัฐ
- การสื่อสารจะเป็นช่องทางที่หน่วยงานรัฐจะให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือไขข้อข้องใจต่างๆ ให้แก่ประชาชน



- ในกรณีที่มีการนำเสนอแผนงานใหม่ๆ ในการพัฒนา ไม่ว่าจะมาจากกลุ่มชาวบ้าน หรือองค์กรรัฐ การสื่อสารจะช่วยจัดเวทีให้แผนงานนั้นได้รับการวิเคราะห์หรืออภิปรายจากชุมชนอื่นๆ นี้ จะกลายเป็นกระบวนการที่ช่วยพัฒนาปรับปรุงแผนงานต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารชุมชน

คุณลักษณะสำคัญๆ ของการสื่อสารชุมชน มีดังนี้ (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2543 : 48-52)

1) **เป็นการสื่อสารแบบสองทาง** (Two-way Communication) ที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถมีปฏิกริยาโต้ตอบ (interactivity) กันอยู่ตลอดเวลา ทั้งในลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ลักษณะการสื่อสารแบบสองทางทำให้สถานะของผู้ส่งและผู้รับไม่ตายตัว แต่จะมีการผลัดเปลี่ยนบทบาทอยู่ตลอดเวลา

2) **ทิศทางการไหลของข่าวสาร** (Flow of Information) ในขณะที่กระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาแบบกระแสหลักนั้น ทิศทางการไหลของข่าวสารเป็นอย่างจำกัด คือ มีการไหลจากเบื้องบน (เจ้าหน้าที่รัฐ) ไปสู่เบื้องล่าง (ประชาชน) เท่านั้น แต่การสื่อสารชุมชนนั้น การหลั่งไหลของข่าวสารจะมีทิศทางที่หลากหลาย มาจากทุกทิศทุกทาง ทั้งจากบนลงล่าง (Top-down) แบบล่างสู่บน (Bottom-up) และแบบแนวนอน (horizontal) ดังนั้น ข่าวสารจึงอาจจะไหลจากนักวางแผนพัฒนาไปสู่ชาวบ้าน จากสื่อมวลชนไปสู่ผู้รับสารในชนบทในเวลาเดียวกัน ชาวบ้านอาจจะส่งข่าวสารขึ้นไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีการแลกเปลี่ยนติดต่อข่าวสารระหว่างกลุ่มชาวบ้านด้วยกัน (ในวงการพัฒนาชุมชนของไทยในปัจจุบัน เริ่มคุ้นเคยกับแนวทางการปฏิบัติที่เรียกว่า “การสร้างเครือข่ายชุมชน” การศึกษาดูงานจากกลุ่มชาวบ้าน ด้วยกันเอง)

ในเรื่องทิศทางการไหลของข่าวสารนั้น นอกจากจะใช้มิติ (dimension) เรื่องทิศทางเป็นเกณฑ์พิจารณาแล้ว ยังมีนักวิชาการบางท่าน เช่น Pavelka (1978) ใช้เกณฑ์เรื่องขอบเขตของชุมชนเป็นตัวแบ่งเป็น “ขอบเขตภายในชุมชน” และ “ขอบเขตภายนอกชุมชน” จากเกณฑ์นี้ ทำให้มองเห็นทิศทางการไหลของข่าวสารใน 3 ทิศทาง คือ การไหลของข่าวสารจากสื่อภายนอกเข้ามาสู่ชุมชน การใช้สื่อเพื่อส่งสารเรื่องราวของชุมชนออกไปยังบุคคลภายนอก และการใช้การสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารภายใน

ชุมชนกันเอง เพื่อช่วยยกระดับความตระหนักเกี่ยวกับความต้องการและการแสดงออกซึ่งความเป็นตัวของตัวเองของชุมชน

### 3) เป้าหมายของการสื่อสารชุมชน

มีวิธีการและแง่มุมหลายแง่มุมที่จะกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารเพื่อชุมชน ตัวอย่างเช่น

#### ก. การกำหนดเป้าหมายโดยการใช้ระดับผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นเกณฑ์

การสื่อสารชุมชนจะมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ดังนี้

- *ระดับชุมชน* เป็นการสื่อสารที่มีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน
- *ระดับหน่วยงานนอกชุมชน* เป็นการสื่อสารที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับด้านการพัฒนาและการสื่อสาร
- *ระดับสังคมส่วนร่วม* เป็นการสื่อสารที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และวัฒนธรรมในระดับกว้าง

#### ข. การกำหนดเป้าหมายโดยสอดคล้องกับทิศทางการไหลของข่าวสาร

ในแง่มุมนี้ อาจกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารชุมชนได้เป็น 3 เป้าหมายย่อย คือ

1. เพื่อทำการถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลและโน้มน้าวชักจูงใจ อันมักได้แก่ ทิศทางการไหลของข่าวสารจากบนลงล่าง (อย่างไรก็ตาม ทิศทางการไหลแบบอื่นๆ ก็ใช้เป้าหมายนี้ได้เช่นกัน)
2. เพื่อเป็นช่องทางการแสดงออกซึ่งตัวตนของชุมชน (Community self-expression) อันอาจจะหมายรวมถึงแต่การแสดงออกซึ่งความต้องการของชุมชนไปจนถึงการแสดงออกซึ่งสิทธิ์ ศักดิ์ศรี ภูมิปัญญาของชุมชนด้วย
3. เพื่อพัฒนาความเป็นตัวเองของบุคคล (Development of the individual's self) ในหน่วยที่เล็กลงมากกว่าชุมชน การสื่อสารชุมชนจะทำหน้าที่คล้ายๆ เป็นเวทีแห่งการศึกษาเรียนรู้ที่ช่วยให้ศักยภาพของปัจเจกบุคคลได้พัฒนาสร้างสรรค์อย่างเต็มที่

4) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นและดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (Need-oriented) ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะประการสำคัญของกระบวนการพัฒนาแนวใหม่แทนการพัฒนาที่แต่เดิมเคยตอบสนองความต้องการของรัฐเป็นหลัก

5) **หน้าที่ของการสื่อสาร** วินดาห์ล และคณะ (Windahl et al, 1992) ระบุว่า หน้าที่ของการสื่อสารชุมชนน่าจะประกอบด้วย

1. หน้าที่ในการแสดงออก (Expressive Function) คือ ทั้งบุคคลและกลุ่มสามารถแสดงความเป็นตัวของตัวเองออกมา เพื่อที่จะสร้างเอกลักษณ์ของตนเองได้

2. หน้าที่ทางสังคม (Social Function) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารเพื่อจะสร้างความรู้สึกร่วมเป็นชุมชนเดียวกัน

3. หน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร (Information Function) อันเป็นหน้าที่พื้นฐานของการสื่อสารโดยทั่วไป หากทว่าในการสื่อสารชุมชนนั้น ทิศทางการไหลของข่าวสารต้องเป็นไปอย่างรอบด้านดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น ผู้เข้าร่วมกระบวนการสื่อสารทุกคน จึงได้แลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้เพื่อยกระดับความเข้าใจและความรู้ในเรื่องการสื่อสารและทักษะการถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมพัฒนาชุมชน

4. หน้าที่ในการควบคุมปฏิบัติการ (Control Activation Function) การสื่อสารจะเป็นช่องทางนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของบุคคลและชุมชนได้ เนื่องจากการสื่อสารชุมชนมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบสองทางที่มีขั้นตอนของปฏิกิริยาป้อนกลับ (feedback)

ในกรณีของไทย มีนักวิชาการไทยได้รวบรวมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ที่ครอบคลุมองค์ประกอบย่อยของการสื่อสารทั้ง 4 ลักษณะ คือ S-M-C-R ว่าควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) ระดับความยาก-ง่ายของสื่อ ต้องเหมาะสมกับระดับและความสามารถในการรับสารของชาวบ้าน โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ต้องคำนึงถึงความสามารถในการอ่านของชาวบ้าน

2) ประเภทของเนื้อหาของสื่อ ต้องเป็นเรื่องที่เน้นหนักลงไปปัญหาเร่งด่วน หรือปัญหาในชีวิตประจำวันของคนในสังคมนั้นๆ

- 3) กลุ่มเป้าหมาย สื่อแต่ละชนิดควรจัดทำขึ้นสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ
- 4) วิธีการนำเสนอ สื่อควรนำเสนอสิ่งที่เป็นปัญหา หรือสภาพที่ก่อให้เกิดปัญหา แล้วเสนอแนะหรือกระตุ้นให้ผู้รับสารช่วยกันคิดแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- 5) ความเกี่ยวพันของเนื้อหา เนื้อหาของสื่อควรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์และชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน
- 6) บทบาทของสื่อ สื่อจะต้องมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ และมีการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- 7) ความน่าสนใจ สื่อจะต้องมีลักษณะง่ายๆ แต่น่าสนใจ และดึงดูดความสนใจ โดยอาศัยภาพและเสียง เป็นตัวดึงดูดความน่าสนใจ
- 8) ความเกี่ยวข้องกับผู้รับ สื่อควรจะมีส่วนที่จะช่วยให้ผู้รับสารประเมินตนเองได้ ตัวอย่างเช่น หลักจากที่นำเสนอปัญหาและสาเหตุของปัญหาแล้ว อาจจะมีส่วนของเนื้อหาที่ตั้งคำถามว่า ผู้รับสารเป็นส่วนใดของสาเหตุของปัญหา เป็นต้น

### เงื่อนไขและอุปสรรคของการสื่อสารชุมชน

การสร้างระบบการสื่อสารชุมชนขึ้นมานั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งด้านแนวทาง (Approach) และด้านเทคนิค (การสื่อสารประเภทนี้น่าจะใช้ได้กับสื่อทุกประเภท แต่ทว่ามีรูปแบบและความยากง่ายแตกต่างกันออกไป ดังที่ได้กล่าวมาบ้างแล้ว) ในการดำเนินการในภาคปฏิบัติให้มีผลอย่างจริงจังนั้น เงื่อนไขที่จะเอื้ออำนวยให้บรรลุเป้าหมายนั้น มีดังนี้ (พิมพ์พรณ อินทรพิมล, 2548 : 52-55)

#### 1. การสนับสนุนทางการเมือง (Political Back-up)

จากการกล่าวถึงแนวคิดต้นแบบเรื่อง “การพัฒนา” ที่โยงใยมาจนถึงเรื่องการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ได้แสดงให้เห็นแล้ว เรื่องการพัฒนาและการสื่อสารนั้นเป็นเรื่องที่จะหลีกเลี่ยงมิติทางการเมืองไปไม่ได้เลย ทั้งนี้เริ่มต้นตั้งแต่อธิบายง่าย ๆ ว่า รัฐและเจ้าหน้าที่รัฐเป็นผู้กำหนดค่านิยมและดำเนินโครงการพัฒนาต่างๆ ดังนั้น กล่าวเฉพาะในเรื่องการสื่อสารชุมชน หากขาดเสียซึ่งเจตนาธรรมและการเห็นคุณค่าของการสื่อสารชุมชนจากบรรดาผู้นำทางการเมืองแล้ว ก็คงจะเป็นไปได้ยากที่จะเกิดระบบการสื่อสารดังกล่าวขึ้นมา ในภาคปฏิบัติ การสนับสนุนทางการเมืองจะมีบทบาท 2 ประการสำคัญๆ ของการสื่อสารทาง

การเมือง คือ ประการแรก ก็คือเมื่อประชาชนได้มีหลักประกันว่า ข้อเสนอแนะ ข้อวิจารณ์ และข้อข้อใจของพวกเขาคือได้รับฟังอย่างจริงจังจากผู้อำนาจ มิฉะนั้น ประชาชนก็จะไม่เห็นความจำเป็นของการสื่อสารของตน เพราะ “พูดไปแล้วก็ไม่เกิดอะไรขึ้น” ประการที่สอง เนื่องจากเมื่อมีการเปิดเวทีให้แสดงทัศนะแล้ว อาจจะมีผู้ที่ได้รับผลกระทบกระเทือนจากข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้น มิฉะนั้นจะเกิดสถานการณ์ที่ว่า “รู้ๆ กันอยู่ แต่ไม่มีใครกล้าพูด” หลักประกันทั้งสองประการที่กล่าวมานี้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทางการเมืองจึงจะมีความเป็นไปได้

## 2. แนวคิดที่ถูกต้องของการพัฒนา

ดังที่ได้กล่าวมาตั้งแต่เริ่มแรกแล้วว่า แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อการพัฒนาแนวใหม่นั้น จะเกิดขึ้นควบคู่กับแนวคิดการพัฒนาระบบนวัตกรรมที่ใหม่นั้น ฉะนั้น หากในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่รัฐหรือชาวบ้านเอง ยังคงทัศนะการพัฒนาแบบเดิมที่เน้นความมั่นคงเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมก็จะเป็นไปได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่มักจะเกิดมาจากแนวคิดต่อการพัฒนาที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่พัฒนาและชาวบ้าน หากไม่มีการเปิดเวทีให้มีการพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนระหว่างสองฝ่ายความต่างนั้นก็ไม่ได้รับการแก้ไข

## 3. ต้องมีการยืดหยุ่น

ถึงแม้ในทางอุดมคติ การดำเนินงานโครงการพัฒนาตามแนว Alternative Development นั้น ควรจะต้องเปิดโอกาสให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มแรก แต่ในทางปฏิบัติที่เป็นจริงแล้ว เจ้าหน้าที่รัฐมักจะเป็นผู้วางแผนงานพัฒนาทั้งหมดเอาไว้ก่อนล่วงหน้า และชาวบ้านจะได้เข้ามามีส่วนร่วมก็เมื่อถึงขั้นตอนของการลงมือปฏิบัติแล้วเท่านั้น ดังนั้น ความขัดแย้งจึงมักจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติไม่ได้เป็นผู้ร่วมวางแผนมาตั้งแต่ต้น และในสถานการณ์เช่นนี้ หากได้ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมแล้ว ในการดำเนินงานโครงการจำเป็นต้องมีการยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง มิฉะนั้นประชาชนก็จะไม่เห็นประโยชน์เลยของการสื่อสาร เพราะไม่มีผลที่เป็นจริงเป็นจังเกิดขึ้น เนื่องจากโครงการได้ถูกออกแบบมาอย่างตายตัว แก้ไขอะไรไม่ได้เลย

## 4. ต้องมีการสนับสนุนจากท้องถิ่น

ในขณะที่เป้าหมายของการสื่อสารชุมชนนั้น เพื่อสนับสนุนการริเริ่มของชุมชน การเป็นตัวของตัวเอง และถูกกระตุ้นให้มีการพึ่งตนเอง แต่ในขั้นตอนของการลงมือกระทำนั้น ก็จำเป็นจะต้องมีการ



สนับสนุนจากท้องถิ่นก่อนในระยะเวลาของการตั้งตัว การสนับสนุนจากท้องถิ่น ซึ่งหมายถึงระดับของเจ้าหน้าที่รัฐ หรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่จะให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ทั้งการเงิน อุปกรณ์ คำแนะนำ ข้อมูล ข่าวสาร และกำลังใจ อย่างไรก็ตาม เพื่อมิให้การสนับสนุนนั้นกลับกลายเป็นการทำลายเป้าหมายของการพึ่งตนเองที่วางเอาไว้ จำเป็นต้องมีการฝึกฝนเจ้าหน้าที่พัฒนาให้รู้จัก “วิธีการให้” เพื่อการพึ่งตนเองของชุมชน

#### 5. การฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ที่จะทำงานการสื่อสารชุมชนนั้น จะมีความรู้เพียงด้านสื่อเท่านั้นยังไม่พอ พวกเขาจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมด้านงานพัฒนาชุมชน ทักษะในการทำงานกลุ่ม ความรู้เรื่องชุมชน ฯลฯ และแน่นอนว่า เทคนิคและทักษะในงานพัฒนา ต้องเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ได้กล่าวมานั้น

#### 6. ต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

คงจะไม่มีประโยชน์อะไรที่จะกระตุ้นให้ประชาชนพูดแสดงความคิดเห็นของตนออกมาแล้ว ก็ไม่มีช่องทางที่จะนำความคิดเห็นนั้นไปถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้รับฟัง ดังนั้น ปัจจัยแห่งความสำเร็จในเรื่องการสื่อสารชุมชนก็คงจะไม่แตกต่างจากเรื่องการสื่อสารโดยทั่วไป กล่าวคือ ต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวรองรับ ในแง่หนึ่งด้านหนึ่งอาจจะหมายความถึงการมีอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารในปริมาณที่มากพอและใช้งานได้จริง หากเราต้องการนำเอาทัศนนะของชาวบ้านไปออกวิทยุชุมชน ก็จำเป็นต้องมีเครื่องอัดเทปบันทึกเสียงจำนวนมากพอสมควรอยู่ในชุมชน นอกจากเครื่องมืออุปกรณ์แล้ว ระบบการสื่อสารดังกล่าวยังอาจหมายถึงการมีเครือข่ายการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีตำแหน่งผู้ติดต่อเรื่องข่าวสารอยู่ในกลุ่มพัฒนา เป็นต้น

#### 7. การมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม

การเลือกใช้เทคโนโลยีแต่ละชนิดแต่ละระดับต้องเหมาะสมกับลักษณะของงานพัฒนา หากในตัวจังหวัดนั้นไม่มีร้านล้างฟิล์มหนังเลย การใช้ภาพยนตร์เป็นสื่อกลางกระตุ้นให้ชาวบ้านพูดคุยอภิปรายกันก็คงไม่เหมาะสมทันกาลและไม่สะดวก หากไม่มีกล้องวิดีโอบันทึกการแสดงทัศนนะของชาวบ้าน การใช้สไลด์ประกอบเสียงแทนฟิล์มหนังและใช้เครื่องบันทึกเสียงก็น่าจะเป็นอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับชุมชน และหากชุมชนไม่มีกล้องฉายภาพสไลด์ การวาดภาพบนกระดานโดยนักพัฒนาหรือชาวบ้านก็ใช้ทดแทนได้ การ

เลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารชุมชนนั้น จะหลีกเลี่ยงหลักการ 2 แบบ คือ แบบมืออาชีพที่ต้องใช้สื่อที่ดีที่สุด มีประสิทธิภาพมากที่สุดในทางเทคนิค แม้จะมีราคาแพงมาก หรือในทางตรงกันข้ามต้องเลือกสื่อที่เรียบง่ายที่สุด ราคาถูกที่สุด แม้จะไม่มีคุณภาพเลยก็ตาม โดยที่หลักการเลือกใช้เทคโนโลยีนั้น ก็คือต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับระดับของงาน และสภาพความเป็นจริงของชุมชน แม้ว่าประสิทธิภาพในเชิงเทคนิคจะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารโดยทั่วไป แต่สำหรับเรื่องการสื่อสารชุมชนแล้ว เราจะไม่อาจให้ความสำคัญแก่ปัจจัยดังกล่าวเพียงประการเดียว เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญใกล้เคียงกัน เช่น โอกาสในการเข้าถึงสื่อ (accessibility) ความรวดเร็ว (immediacy) และความยืดหยุ่น (flexibility) และการวัดประสิทธิภาพของการสื่อสารก็มีได้อยู่ที่ “ตัวสื่อ” เท่านั้น หากแต่อยู่ที่ “คุณภาพที่สื่อสามารถกระตุ้น” ให้เกิดการแสดงความคิดเห็นของชาวบ้านได้

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ในการประกอบธุรกิจนั้นจุดมุ่งหมายก็คือ การแสวงหาผลกำไรจากการประกอบการ ซึ่งจะเกิดจากการขายสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด แต่ในปัจจุบันการมุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะรักษาให้ธุรกิจนั้นดำเนินกิจการอยู่ได้ในสังคม เพราะนอกจากบทบาททั่วไป ซึ่งก็คือ บทบาทที่ธุรกิจจะต้องกระทำในขณะที่ธุรกิจยังดำเนินอยู่อย่างปกติ อันได้แก่ การผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน, การเป็นแหล่งในการจ้างงาน, เป็นแหล่งรายได้ของรัฐบาลในการเสียภาษีอากร ฯลฯ องค์กรยังมีอีกบทบาทหนึ่งซึ่งเรียกว่า บทบาทที่คาดหวัง ซึ่งหมายถึง บทบาทที่ประชาชนหรือสมาชิกในชุมชนคาดหวังให้ธุรกิจดำเนินการโดยปกติ ซึ่งได้แก่ การใช้และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ, การเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการอย่างเป็นธรรมต่อผู้บริโภค, การเป็นนายจ้างที่ยุติธรรม, การเป็นผู้นำในสิ่งที่ถูกต้องดีงามและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ฯลฯ แม้บทบาทที่คาดหวังเหล่านี้มิได้ถูกกำหนดให้องค์กรธุรกิจจะต้องกระทำ แต่ถ้าหากองค์กรธุรกิจละเลยที่จะกระทำตามบทบาทที่สังคมคาดหวังแล้ว ก็ส่งผลให้องค์กรธุรกิจนั้นมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีและดูไม่มีจริยธรรมในการดำเนินกิจการในสายตาของประชาชนและชุมชน ซึ่งจะย้อนมาส่งผลกระทบต่อการทำงานในที่สุด

ดังนั้นที่องค์กรจะมีบทบาทในด้านต่างๆ ดังกล่าว ได้ดีเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับวิจรรณญาณและการคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและชุมชนเป็นส่วนรวม ซึ่งการดำเนินกิจการอย่างมีความ

รับผิดชอบต่อสังคมตามบทบาทที่ประชาชนและชุมชนคาดหวังนั้น ย่อมจะทำให้องค์การธุรกิจนั้นๆ มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีจริยธรรม (พิทักษ์ ชูมงคล, 2549 : 57)

### ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม

ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ไว้หลายทัศนะ ดังนี้ (มนตรี เลิศสกุลเจริญ, 2516)

Griffin กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น เป็นข้อผูกพันและเป็นหน้าที่ขององค์กรที่มีหน้าที่ในการปกป้องและให้ประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมรอบข้าง

Monty ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น เป็นข้อผูกมัดของผู้บริหารในการหาวิธีที่จะรักษาหรือป้องกันผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กรเพียงอย่างเดียว

สมยศ นาวิการ ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ว่า เป็นการพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของธุรกิจต่อกลุ่มต่างๆ ทั้งหมดภายในสังคมนั้น ภายหลังจากพิจารณาถึงผลกระทบดังกล่าวนี้แล้ว ผู้บริหารควรจะทำการตัดสินใจในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลส่วนมาก คือให้ความยุติธรรมกับกลุ่มต่างๆ ภายในสังคมมากที่สุด

และมนตรี เลิศสกุลเจริญ ได้ให้ความหมายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเรื่องของหลักจริยธรรม คุณธรรม บทบาท และหน้าที่ รวมทั้งนโยบาย กิจกรรม ที่องค์กรภาคธุรกิจได้จัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือ ปรับปรุง และส่งเสริมให้สังคมและประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

### กลุ่มต่างๆ ที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อสังคม

ในการกำหนดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้น ในขั้นแรกจะต้องทราบก่อนว่าใครเป็นกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่อยู่ในข่ายที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะเป็นกลุ่มประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานะแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร เป็นกลุ่มที่มีผลต่อการตัดสินใจในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานและสามารถเป็นแรงกดดันทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรแล้ว กลุ่มที่องค์กรธุรกิจควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมมี 2 กลุ่ม ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้ (จิรภัทร์ จันทรเรืองเพ็ญ, 2546)

1. กลุ่มประชาชนในองค์กร ได้แก่ บุคลากร ลูกจ้าง พนักงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากวิธีการจัดสภาพการทำงานภายในองค์กรของฝ่ายบริหาร องค์กรสามารถแสดงความรับผิดชอบต่อให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การใช้บุคคลเหล่านั้นอย่างถูกต้องเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ
- ไม่เอาไรด์เอาเปรียบด้านค่าตอบแทนจากการว่าจ้างแรงงาน
- ส่งเสริมบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน เช่น มีความสะอาด ระบายร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก มีเครื่องอำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์ในการทำงาน
- จัดหาสวัสดิการให้แก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร
- มีการจัดอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กร เช่น การจัดสัมมนา หรือการไปศึกษาดูงานต่างๆ
- ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- สร้างโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแก่บุคลากร โดยมีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

2. กลุ่มประชาชนนอกองค์กร หมายถึง ชุมชนที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ ซึ่งจะประกอบไปด้วยกลุ่มคนต่างๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของบุคลากรและองค์กร เช่น โรงเรียน วัด ร้านค้า โรงงาน โรงพยาบาล ชมรม สโมสรมวลชน ฯลฯ การแสดงความรับผิดชอบต่อองค์กรควรมุ่งเน้นถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจในด้านต่างๆ ดังนี้

- ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ เช่น การจ้างงาน ซึ่งเกิดจากการที่องค์กรธุรกิจไปตั้งอยู่ในชุมชน หรือสังคมนั้น
- ผลกระทบต่อผู้บริโภค โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพและผู้บริโภคสามารถซื้อหามาใช้ได้
- ผลกระทบต่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ด้วยการประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงการใช้พลังงานอย่างเหมาะสม การป้องกันการเกิดมลพิษต่างๆ เช่น หลีกเลี่ยงการผลิตที่มีของเสีย จัดทำระบบกำจัดของเสียหรือสิ่งเป็นพิษ ฯลฯ

## ขนาดของความรับผิดชอบต่อสังคม

การพิจารณาเกี่ยวกับระดับความรับผิดชอบของหน่วยงานธุรกิจว่าควรมีมากน้อยเพียงใดและอย่างไรนั้น จะใช้วิธีพิจารณา “ระดับความตระหนักถึงปัญหาของสังคม” (Social Responsiveness) หรือระดับความมากน้อยในการตระหนักถึงพันธะข้อผูกพันขององค์กรที่พึงมีต่อสังคม โดยการติดตามดูว่าธุรกิจได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อปลดปล่อยข้อปัญหาทางสังคมที่ธุรกิจมีภาระผูกพันอยู่ และควรต้องเข้าช่วยเหลือแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด โดยสามารถจำแนกได้ 3 แบบ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์ อ้างถึงใน มนตรี เลิศสกุลเจริญ, 2516)

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมตามข้อผูกพัน (Social Obligation Approach) หรือความรับผิดชอบต่อเฉพาะเท่าที่เป็นขั้นต่ำสุดตามข้อบังคับของกฎหมายเท่านั้น กิจกรรมที่มีแนวคิดแบบนี้จะเสียสละทรัพย์สินขององค์กรเฉพาะเพียงเท่าที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น แต่ไม่ได้มีการเสียสละโดยสมัครใจเพื่อเข้าช่วยแก้ไขปัญหาสังคมนั้น

2. ความรับผิดชอบต่อสังคมตามหน้าที่ (Social Responsibility Approach) คือ การยอมรับว่าธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสองทางคู่กัน คือ การทำกำไรทางเศรษฐกิจและความรับผิดชอบต่อสังคม ในแง่ของความรับผิดชอบต่อสังคมในทางเศรษฐกิจนั้น คือการมุ่งทำกำไรและเพิ่มส่วนทุนของผู้ถือหุ้นให้สูงขึ้น ส่วนอีกทางหนึ่งคือ ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหมายถึง การมุ่งสนใจต่อปัญหาทางสังคมที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น แต่ขอบเขตการเข้าไปมีส่วนช่วยแก้ปัญหาทางสังคมนี้จะถูกจำกัด โดยจะมีเฉพาะภายในกรอบที่ไม่ทำให้องค์กรต้องสูญเสียประโยชน์ทางเศรษฐกิจจนเกิดความเสียหาย

ตามรูปแบบนี้ องค์กรจะยอมรับในบทบาทของกลุ่มต่างๆ ที่ทำกิจกรรมในทางสังคม และหรือเข้าไปสนับสนุนโดยตรง พร้อมกับส่งเสริมให้ทั้งผู้บริหารและพนักงานของตนออกไปมีส่วนร่วมมีบทบาทช่วยสังคมในทำนองเดียวกันด้วย การแก้ปัญหาสังคมตามรูปแบบนี้จะกระทำโดยการเข้าไปปฏิบัติชอบ เพื่อให้เกิดการปรับแก้ปัญหาไปในตัวพร้อมกันตลอดเวลา

3. การระงับระไวต่อปัญหาในทางสังคม (Social Responsiveness Approach) โดยเน้นว่าธุรกิจมิใช่จะมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสังคมเท่านั้น แต่จะต้องมองการณ์ไกลออกไป โดยคาดหมายถึงปัญหาในทางสังคมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้วย วิธีการลักษณะนี้จะเป็นการกระทำแบบ “กันไว้ดีกว่าแก้” โดยคาดหมายปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตแล้วรีบเข้าไปลงมือแก้ไขในทันทีทันใด



## ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม

ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคม (Area of Social Responsibility) สามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

1. ด้านชุมชน (The Community) องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคม จะต้องสร้างจุดเด่นขึ้นในชุมชน โดยเป็นผู้นำในการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับสังคม
2. ด้านสุขภาพและสวัสดิการ (Health and Welfare) องค์กรเชื่อว่าการลงทุนในสุขภาพและจัดสวัสดิการให้กับชุมชนเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับสำหรับพนักงานและชุมชนขนาดใหญ่ ตัวอย่าง โครงการด้านสุขภาพและสังคมจะสร้างค่านิยมในชุมชน ซึ่งจะทำให้บริษัทมีอิทธิพลต่อผู้ลงทุนและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับบริษัทด้วย
3. ด้านการศึกษา (Education) องค์กรจำนวนมากมีความสนใจในความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการศึกษา ผู้บริหารระดับสูงจะต้องปรับปรุงการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการบริจาคเงิน ด้านการศึกษา การประชาสัมพันธ์ด้านอื่นๆ
4. สิทธิมนุษยชน (Human Rights) บางองค์กรมุ่งความรับผิดชอบต่อสังคม ในการรณรงค์สิทธิมนุษยชน
5. สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ (The Natural Environment) องค์กรจำนวนมากได้ตัดสินใจเลือกการแก้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ
6. สิทธิของผู้บริโภค (Consumer Rights) บางองค์กรได้เน้นในเรื่องของสิทธิของผู้บริโภค โดยคำนึงถึงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และการโฆษณาที่เป็นความจริง
7. วัฒนธรรม (Culture) องค์กรธุรกิจที่ให้การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม เชื่อว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสามารถส่งเสริมการรู้จักบริษัทและสร้างความรู้สึกรักศรัทธาที่ดีให้กับบริษัทได้ ทัศนคติที่ดีที่เกิดกับบริษัทได้ ทัศนคติที่ให้การสนับสนุนเหตุการณ์ด้านวัฒนธรรม ถือว่าเป็นการลงทุนที่มีคุณภาพ เป็นการลงทุนด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับชุมชน ลูกค้านักธุรกิจในท้องถิ่น บุคลากร และผู้มีส่วนในผลประโยชน์ขององค์กร ถือว่าสามารถสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้กับกลุ่มเหล่านี้ได้

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นแนวคิดที่เป็นฐานรากของงานชุมชนสัมพันธ์ หากองค์กรไม่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อที่มีต่อชุมชนอย่างแท้จริงด้วยความจริงใจแล้ว งานชุมชนสัมพันธ์ที่ดำเนินการออกมาก็จะเป็นเพียงงานที่ทำเพื่อสร้างภาพฉาบฉวยเท่านั้น การวิเคราะห์เพื่อค้นหาถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจบนความใส่ใจในสังคม จึงเป็นเรื่องสำคัญอันหมายถึงการค้นหารากของความคิดที่เป็นจุดเริ่มต้นของงานชุมชนสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ทักษะคิด และการยอมรับ

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Perception)

การรับรู้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์เราจะเข้าใจสิ่งเร้าหนึ่งทีปรากฏกับประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของเรา การที่มนุษย์เรารับรู้ถึงความต้องการของคนเราเป็นอย่างไร แรงจูงใจของมนุษย์เราเป็นอย่างไร การรับรู้ดังกล่าวจะกำหนดว่ามนุษย์จะมีทัศนคติอย่างไร ควรจะชอบหรือไม่ชอบ ควรจะเห็นคุณค่าหรือไม่ควร คนเรารับรู้โดยผ่านระบบสัมผัส ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบสัมผัสจากสิ่งแวดล้อม จะถูกส่งต่อไปยังสมอง เพื่อให้เกิดความรู้สึก การเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส ความรู้สึกร้อนหนาว เจ็บปวด ฯลฯ ความรู้สึก (Sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของคนเรา ต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม สมองจะตีความรู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (Perception) ว่าสิ่งที่เห็น ได้ยิน หรือรู้สึกคืออะไร กระบวนการรับรู้จึงเป็นการตีความข่าวสารที่สมองได้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายอย่าง เช่น ประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้เดิม ความคาดหวังในขณะนั้น ทัศนคติ ค่านิยม และสิ่งแวดล้อมรอบๆ ของสิ่งเร้าที่เรารับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกรับสาร (Select) การจัดสรร (Organize) เข้าด้วยกัน และการตีความสาร (Interpret) ที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเองโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์และการสังสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้ต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่าง (พัชนี เชยจรรยา, 2538) ได้แก่

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motive) เรามักเห็นในสิ่งที่ต้องการเห็น และได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยิน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง
2. ประสบการณ์เดิม (Past experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นมาในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบค้าสมาคมกับคนต่างกัน ทำให้อาจจะมีประสบการณ์เดิมที่ต่างกันไปด้วย
3. กรอบอ้างอิง (Frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ทำให้มีความเชื่อ ทศนคติ ในเรื่องต่างๆ กันไป
4. สภาพแวดล้อม (Environment) คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน การถูกตำหนิในห้องส่วนตัวย่อมทำให้ผู้ถูกตำหนิรู้สึกต่างจากการถูกตำหนิต่อหน้าผู้อื่น
5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ (Mood) ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ เช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ในขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก

### ขั้นตอนการรับรู้

ปัจจัยในการสื่อสารที่มักกล่าวถึงบ่อยๆ ว่าเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสาร นั่นคือ กระบวนการเลือกสรร (Selective processes) ของผู้รับสาร ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filter) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา ซึ่ง Klapper (1960) ได้แบ่งขั้นตอนการกลั่นกรองไว้ดังนี้

#### 1. การเลือกรับหรือใช้ (Selective Exposure)

บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ตามความสนใจ และความต้องการของตนเอง เพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหาและเป็นข้อมูล เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

#### 2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)

นอกจากบุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารที่ได้รับที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อเดิมของบุคคลนั้น ในขณะที่เดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงการรับข่าวสาร

ที่ขัดต่อทัศนคติและความเชื่อเดิม ทั้งนี้การที่บุคคลได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกลึกซึ้งของเขา จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจสับสนได้

### 3. เลือกรับรู้หรือตีความสาร (Selective Perception or Selective Interpretation)

เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้และเลือกตีความสารที่ได้รับตามประสบการณ์ของแต่ละคน ผู้รับสารจะมีการตีความข่าวสารที่ได้มาตามความเข้าใจของตนเองตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ และแรงจูงใจของตนในขณะนั้น

### 4. เลือกจดจำ (Selective Retention)

หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้ และเลือกตีความสารในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจดจำเข้าไว้เป็นประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกันก็มักลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตน

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทัศนคติ (Attitude)

การที่บุคคลเกิดทัศนคตินั้น ก็หมายถึงว่า บุคคลเกิดความคิดความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบ คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นสิ่งของ บุคคล องค์การ เทคโนโลยี ความคิด หรืออื่นๆ ก็ได้ และบุคคลก็จะแสดงปฏิกิริยาในทางบวกหรือลบต่อสิ่งนั้น ทัศนคตินั้นเป็นแนวคิดที่สำคัญทางด้านจิตวิทยาและการสื่อสารที่ได้มีการศึกษาและให้ความหมายไว้ ดังนี้

Krech & Crutchfield (Krech & Crutchfield, 1984 อ้างถึงใน กิตติมา กมลพันธฤกษ์, 2538) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นการจัดระเบียบความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มเอียงของบุคคลในการที่จะตอบสนองในด้านที่ชอบหรือไม่ชอบ

เสรี วงษ์มณฑา (2529) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะประพฤติปฏิบัติ ประกอบไปด้วย ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรม

จาระไน แกลโกศล (2546) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงในการประเมินสัญลักษณ์ วัตถุ หรือแง่มุมหนึ่งของโลก ในลักษณะที่เราชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ครอบคลุมถึงความรู้ และความรู้สึก อารมณ์ ทัศนคติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ หมายถึง ส่วนที่ได้รับอิทธิพลจากเหตุผลและความรู้

ตามที่เป็นจริง และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการแสดงออก การมีปฏิกริยาต่างๆ ซึ่งทัศนคติอาจสะท้อนให้เห็นในรูปของพฤติกรรม เช่น การแสดงออก โดยการกล่าวให้ความเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพราะเหตุใดเราจึงชอบหรือไม่ชอบสิ่งเหล่านั้น

จากความหมายต่างๆ จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่แสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ และจะส่งผลถึงพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

### ประเภทของทัศนคติ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546) ได้แบ่งทัศนคติออกเป็น 3 ประเภท ตามการแสดงออกของบุคคล ได้แก่

1. ทัศนคติทางบวก ซึ่งจะชักนำให้บุคคลแสดงปฏิกริยาในด้านดีต่อบุคคลอื่น ต่อเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง ต่อนโยบายหรือองค์การ

2. ทัศนคติทางลบ จะเกิดขึ้นได้ในบุคคล ได้แก่ มีความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเป็นไปในทางลบต่อบุคคลหนึ่งบุคคลใด เรื่องราวปัญหาใดปัญหาหนึ่งต่อองค์การหรือสถาบัน ทัศนคติทางลบมักเกิดขึ้นร่วมกับความรู้สึกกระหองระแหง หรือความไม่พอใจ

3. ทัศนคติที่นิ่งเฉย ทัศนคติที่คนมีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจเป็นทัศนคติที่นิ่งเฉยก็ได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคคลผู้นั้นไม่มีความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ โดยสิ้นเชิง

### องค์ประกอบของทัศนคติ

Zimbrado and Ebbsen (1970) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติของบุคคลนั้น โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่เป็นความคิด (Cognitive component) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ ถ้าบุคคลเห็นว่าสิ่งใดดีก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงข้ามหากทราบว่าสิ่งนั้นไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีตามมา



2. ส่วนที่เป็นความรู้สึก (Affective component) จะเป็นเรื่องของค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ค่านิยมของแต่ละบุคคล ถ้าบุคคลมีความชอบในสิ่งใด ก็จะช่วยให้มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย ถ้ารู้สึกไม่ชอบก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีตามมา

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความโน้มเอียงของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบโต้บางอย่างโดยหนึ่งออกมา ซึ่งสิ่งที่แสดงออกมานั้น เกิดจากความรู้สึกที่เขาเกี่ยวข้องเกี่ยวกับวัตถุเหตุการณ์ หรือบุคคลนั่นเอง

ดังนั้น ส่วนประกอบทางความคิด หรือความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกันทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของความรู้สึกที่เกิดขึ้นที่มีต่อวัตถุที่ปรากฏการณ์นั้นเป็นสำคัญ

### การเกิดของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ที่มีอยู่มากมายของบุคคล โดย Allport (1976) ได้เสนอความคิดเห็นว่า ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) การระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและรวมกันของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับมาจากเดิม มีทั้งดีและไม่ดี รุนแรงและไม่รุนแรง จะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from Others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่นได้ เช่น เคยถูกสอนว่าไม่ดีก็จะเห็นว่าไม่ดี การสร้างความรู้สึกเกิดจากประสบการณ์ส่วนตัว ซึ่งประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ที่ต่างมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเองด้วย ดังนั้น ทัศนคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่น ทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ กล่าวคือ การมองดูบุคคลปฏิบัติอย่างไร แล้วเราก็จดจำเอามาปฏิบัติตาม เช่น การถ่ายทอดทัศนคติของคนบางคนมาจากการเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญและรับเอาทัศนคติมาเป็นของตน เช่น พ่อ แม่ ครู และบุคคลอื่นๆ

4. องค์ประกอบสถาบัน (Institutional Factors) ได้แก่ วัด โรงเรียน ครอบครัว หน่วยงาน เป็นต้น สถาบันเหล่านี้เป็นแหล่งที่สนับสนุนให้คนเกิดทัศนคติบางอย่างขึ้น เกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมในสังคม หรืออิทธิพลของกลุ่มสังคม กล่าวคือ คนย่อมมีทัศนคติคล้ายตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ทัศนคติต่อศาสนาและสถาบันต่างๆ

ประกาศาเพ็ญ สุวรรณ (2520) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลสามารถถูกเปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี ได้แก่

1. การได้รับข่าวสารจากบุคคลหรือสื่อบุคคล ข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 คือ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมได้ ซึ่งถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดเปลี่ยน ส่วนอื่นก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนตามไปด้วย

2. การได้รับประสบการณ์ตรง

3. การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของบุคคล ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น อิทธิพลจากบุคคลอื่น การโฆษณาชวนเชื่อ

4. การเปลี่ยนแปลงภาวะการรับรู้ในตัวเองบุคคล จะทำให้การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป

5. วิธีการอื่นๆ เช่น การบังคับให้บุคคลปฏิบัติบางสิ่งบางอย่าง

อย่างไรก็ตาม Rogers (1973) ได้กล่าวเกี่ยวกับการสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ

1. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ของผู้รับสาร

2. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร

3. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 นี้ จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่องกัน คือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็จะทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจเรื่องนั้นๆ และความรู้ความเข้าใจนี้ จะทำให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้น และขั้นสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา

จุมพล รอดคำดี (2532) ได้กล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์ จะมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่ทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะมาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกลุ่มอื่น
2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงในระดับนี้จะมาจากประสบการณ์ หรือความประทับใจหรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ
3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

โดยสรุปแล้ว พัฒนาการทางด้านทัศนคติของบุคคล เกิดจากประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลนั้นได้รับการปรับตัวของบุคคลเพื่อให้เข้ากับสังคม การเลียนแบบในสังคม สิ่งเหล่านี้รวมตัวกันและสร้างสมกลายเป็นแบบแผนของทัศนคติของแต่ละบุคคล การถ่ายทอดแบบอย่างของบุคคลอื่นมาเป็นของตน และการพบสิ่งที่ตนต้องการ การที่สภาพแวดล้อมต่างๆ ในสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ย่อมมีผลทำให้ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงและหันเหตามสภาพการณ์ในสังคมได้บ้าง

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับ (Acceptance)

การทำให้เกิดการยอมรับปฏิบัติ หรือพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงการกระทำที่สามารถสังเกตได้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้เป็นไปได้ค่อนข้างยาก แต่หากผู้ส่งสารสามารถทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงความรู้หรือการรับรู้ได้ การเปลี่ยนแปลงนี้ก็จะพื้นฐานให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในภายหน้าได้

การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ของคนเราส่วนใหญ่ ตามปกติมักเกิดจากทัศนคติของบุคคลนั้น ทัศนคติจึงเป็นเสมือนเครื่องควบคุมการกระทำของบุคคล ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น ชวาร์ตซ์

(Schwartz, 1993 อ้างถึงใน อรวรรณ ปีลันธนโอบาท, 2542 : 39-40) ได้กล่าวไว้ว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้อัตนคติ และการปฏิบัติในรูปแบบ 4 ประการ ดังนี้

1. อัตนคติเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติ ดังนั้น ความรู้มีความสัมพันธ์กับอัตนคติ และมีผลต่อการปฏิบัติ
2. ความรู้และอัตนคติมีความสัมพันธ์กัน และทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา
3. ความรู้และอัตนคติต่างทำให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยที่ความรู้และอัตนคติไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กัน
4. ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม

อัตนคติเป็นนามธรรมที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล และอัตนคติมีความสำคัญต่อการตอบสนองทางสังคมของบุคคลเป็นอย่างมาก นั่นคือ บุคคลมีพฤติกรรมอย่างไร หรือทำสิ่งใดลงไป อัตนคติจะเป็นเครื่องกำหนดให้พฤติกรรมเป็นไปอย่างนั้น อัตนคติจึงเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคล และบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

นอกจากนี้ โรเจอร์ส (Rogers, 1973) ได้กล่าวเกี่ยวกับการสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่าการสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ

1. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ของผู้รับสาร
2. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติของผู้รับสาร
3. ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของผู้รับสาร

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 นี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน คือเมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ก็จะทำให้เกิดความรู้ถึงความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และความรู้ความเข้าใจนี้ จะทำให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้น และขั้นสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้นๆ ตามมา

นอกจากทฤษฎีการให้ความรู้ อัตนคติ และพฤติกรรม สามารถใช้วัดความสำเร็จในการพัฒนาดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ทฤษฎีนี้ยังเป็นทฤษฎีที่ใกล้เคียงกับการเผยแพร่ข่าวสาร โดยมีส่วนสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีนักวิชาการหลายท่านที่มักเห็นว่าทฤษฎีทั้งสองเป็นทฤษฎีเดียวกัน เนื่องจากเป็นส่วนเสริมกัน เพราะการ

เผยแพร่นวัตกรรมสามารถเป็นตัวแปรต้น ในขณะที่ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเป็นตัวแปรตาม กล่าวคือ การเผยแพร่นวัตกรรมเน้นกลไกของการยอมรับสาร (นวัตกรรม) ของผู้รับสาร เมื่อรับสารแล้วจะเกิดผลกระทบอย่างไร ด้วยเหตุนี้ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม จึงเป็นผลที่สามารถวัดได้จากการเผยแพร่นวัตกรรม (สุรพงษ์ โสภณะเสถียร, 2533 : 119)

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ ทักษะ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552 นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างๆ ดังนี้

**ประวัติ หนูเล็ก (2545)** ศึกษาเรื่อง บทบาทของการสื่อสารในการแก้ปัญหาฉุกเฉินด้านสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษา การรั่วไหลของน้ำมันในทะเล บริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาในการรั่วไหลของน้ำมันในทะเลในหลายขั้นตอน คือ ตั้งแต่การเกิดปัญหาจนกระทั่งการยุติปัญหา กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหาการสื่อสารมีความสำคัญจากการที่ชาวบ้านเข้ามาเรียกร้องเกี่ยวกับน้ำมันที่รั่วไหลลงทะเล ถ้าการสื่อสารสามารถตรวจรับรู้ได้อย่างรวดเร็วยอมนำไปแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางเพื่อดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ต่างกัน ในระหว่างการปฏิบัติการแก้ไข การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายสนับสนุน รวมถึงหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน และชุมชนด้วย

**พิทักษ์ ชุมงคล (2549)** ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์การสร้างชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้าราชบุรี จากการศึกษาพบว่าในส่วนของกลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของโรงไฟฟ้านั้น พบว่ามีการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์อย่างเป็นขั้นตอน และมีการนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน โดยกลยุทธ์ที่ใช้มี 2 ประเภท คือ (1) กลยุทธ์เกี่ยวกับการใช้สื่อ และ (2) กลยุทธ์เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมสาธารณะ สำหรับการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การยอมรับโรงไฟฟ้าราชบุรีของชุมชนพบว่า ชุมชนมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงไฟฟ้าจากสื่อต่างๆ ในระดับน้อย มีความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้าในระดับปานกลาง โดยมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการโรงไฟฟ้าราชบุรีพัฒนามากที่สุด ชุมชนมีทัศนคติ



ที่ดีต่อโรงไฟฟ้า โดยเฉพาะกับกิจกรรมในโครงการโรงไฟฟ้าราชบุรีพัฒนา ชุมชนมีการยอมรับโรงไฟฟ้าราชบุรีในระดับปานกลาง โดยมีการเข้าร่วมกิจกรรมธนาคารหมู่บ้านมากที่สุด การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้า กับทัศนคติที่มีต่อโรงไฟฟ้า และการยอมรับโรงไฟฟ้า ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติที่มีต่อโรงไฟฟ้าและการยอมรับโรงไฟฟ้า และทัศนคติที่มีต่อโรงไฟฟ้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับโรงไฟฟ้าของชุมชน

**ภิญญาภรณ์ เพ็ญภินันท์ (2544)** ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความตระหนักรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ ความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ความรู้เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทัศนคติต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในส่วนของตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้ดีที่สุดคือ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

**ศรินลักษณ์ สวัสดิ์มงคล (2542)** ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารของทหารในการพัฒนาชุมชน จากการศึกษาพบว่า กลยุทธ์และรูปแบบการสื่อสารของทหารในการพัฒนาชุมชน ใช้สื่อบุคคลในการเข้าถึงประชาชน โดยมีทหารระดับปฏิบัติการประจำอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มเป้าหมาย ใช้ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการในการรับส่งข่าวสารกับประชาชน และใช้ความเป็นมิตร ความจริงใจ และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือประชาชน นอกจากนี้แล้วทหารยังใช้ผู้นำชุมชน เป็นอีกช่องทางในการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือประชาชน รวมทั้งทหารไปติดต่อสื่อสารกับประชาชนด้วยตนเอง และยังพบว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อทหาร มีความคาดหวังกับทหาร และมีความพึงพอใจในบทบาทของทหารอยู่ในระดับสูง สำหรับปริมาณการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชน และการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชน รวมทั้งรูปแบบการสื่อสารยังมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ความพึงพอใจในบทบาทของทหารในการพัฒนาชุมชน และการติดต่อสื่อสารของประชาชนกับทหารมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ

บทบาทการพัฒนาชุมชนของทหาร เว้นแต่ทัศนคติต่อคุณลักษณะของทหารที่ประชาชนรู้สึกไม่ชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารของประชาชน



ศูนย์วิทยพัทธยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552” ผู้วิจัยได้แบ่งระเบียบวิธีวิจัยออกเป็น 2 ส่วน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเรื่องการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การศึกษาวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552”

การศึกษาวิจัยในส่วนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) บุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์ในการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชน นำมาประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Document Analysis) โดยอาศัยข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารต่างๆ และผลการศึกษาในส่วนนี้จะถูกนำมาใช้ในการกำหนดแบบสอบถาม เพื่อการสำรวจการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ของชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยองต่อไป โดยมีรายละเอียดของการศึกษาส่วนที่ 1 ดังนี้

#### 1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

##### 1.1 แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มบุคคลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่

เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม รวม 8 คน ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informer) ดังต่อไปนี้

- กลุ่มบุคลากรระดับบริหารหรือเทียบเท่า ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ทางการสื่อสารกับชุมชน รวมทั้งสิ้น 4 คน ได้แก่
  1. นายวิเชียร เสงอุดมทรัพย์ หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
  2. นายศุภกิจ เรณูรส ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
  3. นายศักดิ์ชัย นรสิงห์ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกวิศวกรรมการตลาด
  4. นายประทีป อนุกุล หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
- กลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ จำนวน 4 คน ได้แก่
  1. นายภานุวัฒน์ ดีรักษา วิศวกรระดับ 4 แผนกบริการลูกค้า
  2. นายณอดล ไสสะอาด พนักงานช่างระดับ 6 แผนกบริการลูกค้า
  3. นายบันลือศักดิ์ โสภาโชค พนักงานช่างระดับ 3 แผนกบริการลูกค้า
  4. นายพลากร จุกสีดา วิศวกรระดับ 4 แผนกวิศวกรรมการตลาด

## 1.2 แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารต่างๆ

เป็นแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลประเภทเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสารของกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง เช่น วารสาร รายงานประจำปี เอกสารการเผยแพร่ ข่าวจากสื่อต่างๆ บทความ เป็นต้น

## 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.1 ข้อมูลจากบุคคล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์และกำหนดประเด็นข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แก่กลุ่มบุคลากรระดับบริหารหรือเทียบเท่า และกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ได้อ่านประเด็นการสัมภาษณ์ก่อนมีการสัมภาษณ์จริง โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง และในขณะที่มีการสัมภาษณ์ได้มีการบันทึกเสียงการให้สัมภาษณ์ไว้ เพื่อใช้อ้างอิงและเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ต้องการศึกษา

## 2.2 ข้อมูลจากเอกสาร

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแยกสรุปเป็นประเด็นหัวข้อ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่

1. กลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ผลกระทบจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อการดำเนินชีวิตของชุมชนมาตาปุด จังหวัดระยอง
3. ลักษณะพื้นที่ทางประชากรของประชากรในชุมชนมาตาปุด จ.ระยอง

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคำวิจัยในส่วนที่ 1 นี้ เป็นในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ในการดำเนินงานวิจัย จึงมีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือช่วยที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย

### 3.1 แบบสัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบสัมภาษณ์ดังกล่าว สร้างจากกรอบแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) แบบเจาะลึก เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีโอกาสพูดคุยและตอบคำถามได้อย่างละเอียด ตรงกับความเป็นจริงและเกิดความยืดหยุ่นในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามหลักไว้ ดังนี้



- ประเด็นคำถามหลักสำหรับบุคลากรระดับบริหารหรือเทียบเท่า ได้แก่
  1. แนวทางและกลยุทธ์ในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด ในเรื่องของกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า
  2. วัตถุประสงค์ในการแสดงบทบาทในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด
  3. วิธีการในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด
  4. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด
  5. ความสำคัญของการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด
- ประเด็นคำถามหลักสำหรับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ได้แก่
  1. กลยุทธ์ในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด ในเรื่องของกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า
  2. วิธีการในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด
  3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด

### 3.2 ประเด็นที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร

ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่ต้องการศึกษา โดยได้กำหนดประเด็นตามปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่

1. กลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ผลกระทบจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อการดำเนินชีวิตของชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง
3. ลักษณะทางประชากรของประชากรในชุมชนมาบตาพุด จ.ระยอง

### 3.3 เครื่องมือบันทึกเสียง

### 3.4 สมุดบันทึก

#### 4. ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยในส่วนที่ 1 เป็นการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประกอบไปด้วย วารสาร รายงานประจำปี เอกสารการเผยแพร่ ข่าวจากสื่อต่างๆ บทความ เป็นต้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มบุคคลากรระดับบริหารหรือเทียบเท่า และกลุ่มบุคคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้ พร้อมทั้งจัดบันทึกและบันทึกเสียงการให้สัมภาษณ์

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลและรายละเอียดที่ได้รับภายหลังจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด มาสรุปวิเคราะห์ผลอย่างละเอียด ประกอบกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารที่ได้รวบรวมเอาไว้ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนครบถ้วน สามารถตอบปัญหาของการศึกษาวิจัยได้

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในส่วนที่ 1 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อมูลโดยใช้วิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์เนื้อหา (Descriptive Analysis) เพื่อบรรยายถึงกลยุทธ์ทางการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลประเภทบุคคลมาประมวลรวมกับข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร รวมทั้งการศึกษาเปรียบเทียบกับหลักการและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และนำเสนอไปพร้อมๆ กัน

**ส่วนที่ 2** การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552”

การวิจัยในส่วนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการวัดตัวแปรเพียงครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) โดยผู้วิจัยได้สำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบไปด้วยประชากรในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ซึ่งมีจำนวนประชากรแจกแจง ดังปรากฏใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : จำนวนประชากรในพื้นที่เป้าหมาย

จังหวัด	อำเภอ	ตำบล	จำนวนประชากรรวม (คน)
ระยอง	เทศบาลเมืองมาบตาพุด	มาบตาพุด	19,746

ที่มา : จากรายงานสถิติจำนวนประชากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ.2551 ที่รวบรวมโดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลที่สุ่มจากประชากรที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากสูตร ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2537)

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ	$n$	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	=	ขนาดของประชากร
	$e$	=	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดได้ในที่นี้ใช้ 5%
			ดังนั้นค่า $e = 0.05$

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{19,746}{(1 + 19,746 (0.05)^2)} \\
 &= \frac{19,746}{50.365} \\
 &= 392.05
 \end{aligned}$$

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อมาตอบแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ไว้ไม่ต่ำกว่า 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) เฉพาะประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ จนได้ครบตามจำนวน โดยการสุ่มตัวอย่างจะเลือกจากประชาชนคนใดก็ได้ที่เข้ามาจ่ายค่าไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด และเลือกจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุดจากสถานที่ต่างๆ ได้แก่ สถานที่ทำงาน ร้านค้า ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

### 4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ตัวแปรหลัก ดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

2. ทักษะที่ติดต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

3. การยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

เมื่อแยกพิจารณาตามสมมติฐานของการวิจัย เป็นดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตัวแปรอิสระ:** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตัวแปรตาม :** ทักษะที่ติดต่อกองทุนพัฒนาชุมชน

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตัวแปรอิสระ:** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตัวแปรตาม :** การยอมรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**สมมติฐานที่ 3** ทักษะที่ติดต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตัวแปรอิสระ:** ทักษะที่ติดต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตัวแปรตาม :** การยอมรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในส่วนที่ 2 ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาศึกษา ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากข้อมูลการค้นคว้าวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative



Research) และงานวิจัยที่ใกล้เคียงที่มีผู้วิจัยมาก่อนหน้านี้ โดยในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Close-ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามที่มีลักษณะมีคำตอบให้เลือก ตั้งแต่ข้อที่ 1-5 จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลการรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งแต่ข้อที่ 6-14 จำนวน 9 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

2.1 คำถามเกี่ยวกับความถี่ในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 6

2.2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อต่างๆ จำนวน 7 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 7-13 โดยใช้คำถามแบบประเมินค่าระดับของตัวแปร 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

โดยมีเกณฑ์แบ่งกลุ่มการให้คะแนนระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อต่างๆ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีการรับรู้ข่าวสารในระดับสูงมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีการรับรู้ข่าวสารในระดับสูง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.50 มีการรับรู้ข่าวสารในระดับต่ำ

ระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 มีการรับรู้ข่าวสารในระดับต่ำมาก

2.3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 14

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการศึกษาทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งแต่ข้อที่ 15-23 จำนวน 9 ข้อ

คำถามข้อที่ 15 ซึ่งเป็นความคิดเห็นเชิงลบ ใช้คำถามแบบประเมินค่าระดับของตัวแปร 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

เห็นด้วย = 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 4 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

คำถามข้อที่ 16 - 23 ใช้คำถามแบบประเมินค่าระดับของตัวแปร 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

เห็นด้วย = 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

คำถามข้อที่ 15 ซึ่งเป็นความคิดเห็นเชิงลบ มีเกณฑ์แบ่งกลุ่มการให้คะแนนระดับทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีทัศนคติในระดับต่ำมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีทัศนคติในระดับต่ำ

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีทัศนคติในระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.50 มีทัศนคติในระดับดี

ระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 มีทัศนคติในระดับดีมาก

คำถามข้อที่ 16 - 23 มีเกณฑ์แบ่งกลุ่มการให้คะแนนระดับทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 มีทัศนคติในระดับดีมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 มีทัศนคติในระดับดี

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 มีทัศนคติในระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.50 มีทัศนคติในระดับต่ำ

ระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 มีทัศนคติในระดับต่ำมาก

**ส่วนที่ 4** คำถามเกี่ยวกับการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการศึกษาการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ข้อที่ 24-32 จำนวน 9 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

2.1 คำถามเกี่ยวกับความถี่ในการร้องเรียนปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ 24

2.2 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 8 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 25-32 โดยใช้คำถามแบบประเมินค่าระดับของตัวแปร 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

โดยมีเกณฑ์แบ่งกลุ่มการให้คะแนนระดับการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบ  
โรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	มีการยอมรับในระดับสูงมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มีการยอมรับในระดับสูง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	มีการยอมรับในระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.50	มีการยอมรับในระดับต่ำ
ระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	มีการยอมรับในระดับต่ำมาก

เกณฑ์การจัดระดับค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0 – 1.00  
ตามระดับค่าความสัมพันธ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2537)

ระดับความสัมพันธ์ 0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
ระดับความสัมพันธ์ 0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ระดับความสัมพันธ์ 0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ระดับความสัมพันธ์ 0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ระดับความสัมพันธ์มากกว่า 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

## 6. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือ  
ได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ตรวจความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของการใช้ภาษา (Wording) เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมก่อนการเก็บข้อมูลจริง

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบทดสอบไปทดสอบจริงกับชาวบ้านผู้ตอบแบบสอบถามในชุมชนมาตาพูด จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลไปหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient, Alpha) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ผลจากการคำนวณค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง	มีความน่าเชื่อถือได้	0.874
ส่วนที่ 3 ทศนคติของกลุ่มตัวอย่าง	มีความน่าเชื่อถือได้	0.929
ส่วนที่ 4 การยอมรับของกลุ่มตัวอย่าง	มีความน่าเชื่อถือได้	0.834

ผลการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าวพบว่า อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ดี คือ มีระดับค่าความน่าเชื่อถือได้มากกว่า 0.75 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลได้

## 7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอน ดังนี้

### 7.1 การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ที่ได้กำหนดไว้ในการสุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม

### 7.2 กรรมวิธีข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของแบบสอบถาม และคัดเลือกแบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 400 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือก มากำหนดรหัส ถอดรหัส และเขียนรหัสลงในแบบสอบถาม



3. นำไปบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และประมวลผลโดยโปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS)

4. แปลความหมายข้อมูลที่ได้ประมวลผลเรียบร้อยแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลการวิจัยต่อไป

## 8. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูล ลงรหัส แล้วนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นจึงจัดทำตารางวิเคราะห์ข้อมูลแปลความหมายที่ได้จากการประมวลผล ทำรายงานการวิจัย และสรุปผลการวิจัย โดยมีการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติออกเป็น 2 ประเภท

1. วิเคราะห์เบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

- ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง
- ทำศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์เบื้องต้นโดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยใช้ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ต่างๆ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง และส่วนที่เป็นการศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิจัยให้สอดคล้องกับระเบียบวิธีวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) บุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยแบ่งเป็นกลุ่มบุคลากรระดับบริหารหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน และกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Analysis) เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ส่วนที่ 2** เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเก็บข้อมูลจากตัวแทนประชากรจำนวน 400 ตัวอย่าง ที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาบตาพุด จังหวัดระยอง

## ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยเรื่อง “กองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

ในการนำเสนอผลการวิจัยในส่วนที่ 1 ผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการนำเสนอออกเป็น 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาพูด
2. วิธีการในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาตาพูดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  - 2.1 การศึกษาหาข้อมูล
  - 2.2 การวางแผน
  - 2.3 การสื่อสาร
  - 2.4 การประเมินผล
  - 2.5 ปัญหาและอุปสรรค
3. กลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาพูด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 1. ความเป็นมาของกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาศุด

กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า จัดตั้งขึ้นตามความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีตามมาติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) ในการประชุมเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ.2550 คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ ได้มีมติเห็นชอบแนวทางและขั้นตอนการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า และต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ.2550 เห็นชอบตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ ดังกล่าว จากนั้นสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ จึงได้ขอความร่วมมือจากผู้ว่าราชการจังหวัดใน 39 จังหวัดที่มีโรงไฟฟ้าที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้ากับการไฟฟ้าตั้งแต่ 6 เมกะวัตต์ขึ้นไป ให้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า ตามแนวทางที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ ทั่วประเทศรวมทั้งสิ้นจำนวน 75 กองทุน

ซึ่งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า อาทิเช่น การพัฒนาอาชีพ การสนับสนุนด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี กีฬาและดนตรี รวมทั้งด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยมีคณะกรรมการบริหารกองทุน ซึ่งมาจากผู้แทนภาคประชาชน ผู้แทนจากภาครัฐ โรงไฟฟ้า และผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้กรรมการผู้แทนภาคประชาชนจะมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมด ร่วมกันทำหน้าที่จัดสรรเงินกองทุน ให้ตอบสนองตรงต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า จัดตั้งขึ้นมาเพื่อสร้างเสริมมิติใหม่ของการอยู่ร่วมกันระหว่างโรงไฟฟ้ากับชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า อันจะเป็นแนวทางการพัฒนาพลังงานอย่างยั่งยืน และเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับอุตสาหกรรมอื่นๆ ในอนาคตต่อไป รวมไปถึงเพื่อจัดหาเงินทุนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสิ่งแวดล้อมในชุมชนพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า ซึ่งได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโรงไฟฟ้าหรือการผลิตไฟฟ้า

การดำเนินงานของกองทุน จะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่บริเวณที่โรงไฟฟ้าตั้งอยู่ ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารกองทุน โดยจะมีตัวแทนประชาชนเข้าไปอยู่ในคณะกรรมการบริหารกองทุน แต่ละแห่งเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนคณะกรรมการทั้งหมด ซึ่งผู้ที่มีสิทธิ์เสนอโครงการเพื่อขอรับเงิน

สนับสนุนสามารถเสนอได้ทั้งในรูปแบบของบุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล หรือส่วนราชการ ซึ่งอยู่ในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า

### แนวทางและขั้นตอนการจัดตั้งกองทุน

โรงไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ในราชอาณาจักรไทย และมีสัญญาซื้อขายไฟฟ้ากับการไฟฟ้าตั้งแต่ 6 เมกะวัตต์ขึ้นไป จะต้องดำเนินการจัดตั้งกองทุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้านั้นๆ ในกรณีที่มีหลายโรงไฟฟ้าอยู่ในบริเวณขอบเขตพื้นที่เดียวกันหรืออยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกันให้มีเพียงกองทุนเดียว

### คณะกรรมการบริหารกองทุน

เพื่อให้การใช้จ่ายเงินกองทุน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกองทุน จึงกำหนดให้มีคณะกรรมการในลักษณะพหุภาคี เป็นผู้บริหารกองทุน ซึ่งประกอบด้วย

- ผู้แทนจากภาคประชาชน จำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมด
- ผู้แทนภาครัฐ ซึ่งแต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัด
- ผู้แทนจากโรงไฟฟ้า
- ผู้ทรงคุณวุฒิ

ทั้งนี้ การสรรหากรรมการผู้แทนภาคประชาชนให้มุ่งเน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าเป็นหลัก

“... อยากรู้ว่าไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เป็นคนเสนอเรื่องขออนุมัติเงินจากกองทุนในการปรับปรุงและขยายระบบไฟฟ้าในชุมชนมาตามุดนี้ เค้าก็จะมีคณะกรรมการเลยนะ ในการเข้าร่วมประชุมและดูแลเงินกองทุนในส่วนนี้ ก็จะมี ประธานชุมชน ตัวแทนชุมชน พลังงานจังหวัด กรรมการจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดระยองเป็นประธานในการประชุม เค้าก็จะหารือกันว่าอนุมัติหรือไม่ ...”

(วิเชียร เสงอุดมทรัพย์, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)



## การใช้จ่ายเงินจากกองทุน

สำหรับการใช้จ่ายเงินกองทุนนั้น ต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสิ่งแวดล้อมในชุมชนพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าเพื่อให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ชุมชนสามารถนำเงินกองทุนไปใช้ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การพัฒนาอาชีพ
- การสนับสนุนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี กีฬาและดนตรี
- การสนับสนุนการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- การพัฒนาคุณภาพชีวิต
- การบรรเทาความเสียหายในเบื้องต้นจากผลกระทบที่มีสาเหตุมาจากโรงไฟฟ้า
- การพัฒนาพลังงานหมุนเวียน
- การจัดทำผังเมืองรวมชุมชน
- การจัดทำแผนการพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า
- การสนับสนุนค่าใช้จ่ายหรือค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารกองทุน
- อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุน เห็นสมควร

“... คือกองทุนนี้ ไฟฟ้าก็ได้ ไ้ข้บจากกองทุนจริงๆ คือเราก็เห็นจริงๆ ว่าเองบส่วนนี้เค้าให้เรามาปรับปรุงไฟฟ้าให้กับชาวบ้านในชุมชนนะ ชาวบ้านจะได้ไม่ต้องเกิดปัญหาไฟตก ไฟดับบ่อยๆ อีก ซึ่งปัญหานี้มันทำความเดือดร้อนให้เขา...”

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(พลากร จุกส์ิตา, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)

## การกำหนดพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า

พื้นที่รอบโรงไฟฟ้าแบ่งออกเป็นพื้นที่ชั้นใน ได้แก่ตำบลในรัศมี 5 กิโลเมตร จากขอบเขตของโรงไฟฟ้าหรือนิคมอุตสาหกรรมที่โรงไฟฟ้าตั้งอยู่ และพื้นที่ชั้นนอก ซึ่งเป็นพื้นที่ที่อยู่นอกเหนือพื้นที่ชั้นใน โดยในระยะเริ่มแรกให้ขึ้นอยู่กับพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ผู้แทน

โรงไฟฟ้า และผู้แทนกระทรวงพลังงาน และเมื่อการแต่งตั้งคณะกรรมการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการ สามารถพิจารณาปรับปรุงได้ตามความเหมาะสม

## กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

### พื้นที่ชั้นใน

ลำดับ	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด
1	มาบตาพุด	เมือง	ระยอง
2	ห้วยโป่ง	เมือง	ระยอง
3	เนินพระ	เมือง	ระยอง
4	ทับมา	เมือง	ระยอง
5	บ้านฉาง	บ้านฉาง	ระยอง

ตารางที่ 2 : พื้นที่ชั้นในรอบโรงไฟฟ้ามาบตาพุด

“... เราก็รับผิดชอบในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดครับ มันก็รวมถึงบริเวณนิคมและก็ชุมชนมาบตาพุดทั้งหมดด้วยครับ ก็มีหลายชุมชนครับที่เราต้องดูแล และก็ได้รับเงินจากกองทุนในการแก้ปัญหาเรื่องไฟฟ้าของแต่ละชุมชนครับ ...”

(บันลือศักดิ์ ไสภาโชค, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด หรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค 3 มีหน้าที่รับผิดชอบในการปรับปรุงการจัดการและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยรับผิดชอบประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

เมื่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับผลกระทบและความเดือดร้อนจากปัญหาไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มีจำนวนมากขึ้น ซึ่งสาเหตุมาจากการที่มีประชาชนย้ายเข้ามาอยู่ในเมืองอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่มากขึ้นเรื่อยๆ โดยแฝงเข้ามาทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด จึงจัดแผนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของการสื่อสารและการจัดการ

ปัญหากับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว อาทิเช่น กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า พลังงานจังหวัดระยอง เป็นต้น สำหรับแผนที่เกี่ยวข้องนั้น มีดังต่อไปนี้

(1) **แผนบริการลูกค้า** สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีดังนี้

- **สำรวจ** ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า โดยมีหน้าที่ติดต่อสอบถามและชี้แจงประชาชน รับคำร้องต่างๆ รวมถึงงานสำรวจ ออกแบบ ประมาณค่าใช้จ่ายงานก่อสร้างขยายเขตปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับประชาชน
- **ก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า** โดยการจัดแผนงาน ความต้องการของประชาชน จัดการงานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงไฟฟ้าให้กับประชาชน
- **ตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า** โดยการชี้แจง แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้กับประชาชน และตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าให้กับประชาชน
- **ติดต่อประสานงานกับกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า** โดยติดต่อและยื่นคำร้องในการของบประมาณการติดตั้ง ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหากระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่

“... หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนของเราโดยตรงเลยคือ การติดต่อประสานงาน สอบถาม และชี้แจงแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อของบประมาณจากทางกองทุน และก็เป็นคนที่ประมาณในส่วนของการใช้จ่ายของงานแต่ละงานที่เราจะต้องปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้กับกองทุน ส่วนหน้าที่แผนนี้กับชุมชนก็มีรับคำร้องเรียนต่างๆ ชี้แจง แนะนำชาวบ้าน อะไรแบบนี้ ...”

(วิเชียร เสงอุดมทรัพย์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“ ... แผนบริการลูกค้า จะรับเรื่องนี้มาว่าประชาชนเข้ามาแจ้งนะว่าไฟตกไฟดับ ไฟฟ้าไม่พอใช้ แล้วจะส่งเรื่องไปให้ทางแผนวิศวกรรมการตลาดครับ ...”

(ภานุวัฒน์ ดีรักษา, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

(2) **แผนวิศวกรรมการตลาด** สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนวิศวกรรมการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาศาปุด ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีดังนี้

- วางแผนระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน โดยการวิเคราะห์ความต้องการใช้ไฟฟ้าในเบื้องต้น วิเคราะห์ระบบจ่ายไฟ จัดทำ Master Plan ขออนุมัติเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจ่ายไฟตาม Master Plan รวมถึงการวิเคราะห์และพิจารณาด้านเศรษฐกิจและพลังงาน
- ลูกค้าสัมพันธ์ โดยการรับข้อร้องเรียนที่ได้จากประชาชน ประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในการบริการประชาชน สร้างความสัมพันธ์ เยี่ยมเยียน ประชุม สัมมนา กับประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่างๆ ตามที่ได้เสนอกับประชาชน
- วางแผนปฏิบัติ ประสานงานจัดทำแผนปฏิบัติประจำปี ติดตาม ประเมินผล เสนอแนะ และปรับปรุงพัฒนาการบริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
- ส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมอื่นๆ

“... ทางแผนกผมรับเรื่องจากแผนกบริการลูกค้า ก็จะมีการวางแผน วิเคราะห์ความต้องการในการใช้ไฟฟ้าของชุมชนเบื้องต้น ก็แก้ไขปรับปรุงเสนอเรื่องกันไป นอกจากนี้ก็มีประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในการบริการประชาชน มีลงพื้นที่ไปพูดคุยกับชาวบ้านในชุมชน ลงไปสอบถามปัญหา สร้างความสัมพันธ์กับเขาก็มี ...”

(ศักดิ์ชัย นรสิงห์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“... ส่วนวิศวกรรมการตลาดนี้ ก็จะไปตรวจสอบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเพราะอะไร ประชากรเยอะไป จะปรับปรุงยังไง พอได้ข้อมูลเบื้องต้น ก็ทำการส่งเรื่องไปแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาต่อ ...”

(ภานุวัฒน์ ดีรักษา, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

(3) **แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา** สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาศาปุด ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีดังนี้

- ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า โดยทำการตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้าให้ได้ตามมาตรฐานการจ่ายไฟ ตรวจสอบดูแลความต้องการการใช้ไฟฟ้า สํารวจ ดูแล ความมั่นคงระบบจำหน่าย

- วิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า โดยการจัดทำฐานข้อมูลการจ่ายไฟฟ้า ควบคุมและประสานงานการจ่ายไฟฟ้า รวบรวมสถิติไฟฟ้าขัดข้องและประเมินผลค่าดัชนีความเชื่อถือได้ วางแผน วิเคราะห์ปัญหาการจ่ายไฟฟ้า และเสนอแนวทางแก้ไข
- ฮอทไลน์ ติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า แก้ไขปัญหาการจ่ายไฟฟ้าในกรณีฉุกเฉิน
- ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง โดยการตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า
- ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า วางแผน ตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการซ่อมบำรุงรักษา
- แก๊กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการจัดการอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง รับแจ้งและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

“... พอทางวิศวกรรมการตลาดส่งเรื่องมาทางผม เราก็ต้องเริ่มตรวจสอบ ดูแลความต้องการการการใช้ไฟฟ้าของชุมชน และก็มาวางแผน วิเคราะห์ปัญหาการจ่ายไฟ ดูข้อมูลของไฟฟ้าที่ขัดข้องของชุมชนนั้นๆ เรามีเป็นสถิติไว้เลย แล้วก็เข้าไปแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เบื้องต้น ในกรณีที่แก้ปัญหabeื้องต้นไม่ได้ก็จะส่งมายังแผนกบริการลูกค้า เพื่อไปสำรวจเป็นภาพรวม สมมุติต้องปรับปรุงทั้งระบบ ก็ส่งเรื่องไปยังแผนกบริการลูกค้าเพื่อปรับปรุงทั้งระบบ ...”

(ประทีป อนุกุล, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)

### การดำเนินงานกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในส่วนของการดำเนินงานกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เมื่อปลายปี 2551 นายนิพนธ์ เจริญวงศ์ ผู้ช่วยผู้จัดการ ปฏิบัติงานแทนผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ได้รับหนังสือแจ้งเรื่องขอความร่วมมือในการดำเนินการโครงการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนมาบตาพุด จากนายชิตพงษ์ ฤทธิประศาสน์ ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง ซึ่งเป็นประธานกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ได้ทำการส่งเรื่องผ่านสำนักงานพลังงานจังหวัดระยองให้กับผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด เนื่องจากมีการประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบในหลักการของงบประมาณในการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนมาบตาพุด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ที่ได้ยื่นเรื่องขอของงบประมาณปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนมาบ



ตาดูด สำหรับการของบประมาณดังกล่าวเป็นไปตามกฎของกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาดูดได้รับงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาดูด จำนวนทั้งสิ้น 16,264,360.59 บาท เพื่อให้การดำเนินงานโครงการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนมาบตาดูด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาดูด เป็นไปตามระเบียบ แนวทาง และวัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า โดยการดำเนินงานดังกล่าวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาดูดได้เริ่มโครงการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนมาบตาดูดตั้งแต่ต้นปี พ.ศ.2552 เป็นต้นมา

“...ประธานชุมชนเป็นตัวกลาง คนที่มีหน้าที่ประสานงานจริงๆ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พลังงานจังหวัด ระยอง ซึ่งเป็นผู้เสนอเรื่องเพื่อขออนุมัติเงินจากกองทุน และกรรมการของจังหวัดคือคนที่ดูแลเงินกองทุน จะมี 3 ส่วน ชุมชน พลังงานจังหวัด กรรมการจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกองทุน เพราะฉะนั้นพลังงานจังหวัดเสนอเรื่องไป ประธานก็จะเป็นคนกลั่นกรองและอนุมัติเงินว่าให้ทำตรงไหน...”

(วิเชียร เฮงอุดมทรัพย์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“... ประธานชุมชนจะมาหาเรา ตอนเราพบปะชาวบ้านแล้วมีปัญหาว่าไฟตกไฟดับตรงนี้บ่อย กระแสไฟฟ้า ตรงนี้ไม่พอใช้ เขาก็จะผ่านประธานชุมชนมา ประธานชุมชนเขาก็จะมาหาเรา เราก็ดำเนินการออกแบบ แก้ไขปรับปรุง และก็ทำเรื่องเสนอขออนุมัติเงินจากกองทุน พลังงานจังหวัดก็จะนำเรื่องนี้ไปเสนอกับ กรรมการกองทุนเพื่อขออนุมัติเงินออกมาเพื่อปรับปรุงระบบไฟฟ้า แบบค่อยเป็นค่อยไป ...”

(นภดล ไสสะอาด, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

### สาเหตุของไฟฟ้ามีไม่เพียงพอกับความต้องการของชุมชน

ทั้งนี้เนื่องจากการที่ชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาดูด มีประชากรแฝงจากพื้นที่นอกชุมชนเข้ามาอาศัยอยู่ภายในชุมชนเป็นจำนวนมาก ซึ่งประชากรแฝงในที่นี้หมายถึงรวมถึง ประชากรที่ไม่มีภูมิลำเนา หรือทะเบียนราษฎรอยู่ในพื้นที่ โดยส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่เข้ามาประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมของ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาดูด จึงทำให้ระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของ ประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงจำเป็นต้องสำรวจให้มีการใช้ไฟฟ้าอย่างพอเพียง เนื่องจากที่ผ่านมาเกิดปัญหาที่ประชาชนได้รับ

ผลกระทบจากการเกิดไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ในช่วงเวลาที่ประชาชนต้องใช้ไฟฟ้าในช่วงเวลาเดียวกัน แต่การจ่ายกระแสไฟฟ้ายังคงจ่ายเท่าเดิม จึงเกิดปัญหาความไม่พอเพียงจากการใช้ไฟฟ้า ทำให้เกิดไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับบ่อยครั้งขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาดังกล่าว

“... ประชากรแฝง คือ ประชากรที่ย้ายเข้ามาอยู่ในพื้นที่รอบๆ นิคมอุตสาหกรรม ที่เข้ามาทำงาน เป็นประชากรที่ย้ายเข้ามา โดยไม่มีที่อยู่ตามทะเบียนราษฎรในพื้นที่ ซึ่งมีเยอะมากในพื้นที่รอบๆ ที่ต้องทำงานในโรงงาน คนที่อยู่จริงมีไม่เยอะหรอก คนที่อยู่ตามบ้านที่มีภูมิลำเนาอยู่แถวนี้ไม่ค่อยเยอะ แต่พวกที่แฝงมาทำงานแต่ไม่ได้ย้ายทะเบียนบ้านมานี้เยอะ เขาถึงเรียกว่าประชากรแฝง เพราะฉะนั้นประชากรแฝงที่เข้ามาอาศัยอยู่เยอะแยะก็มาแบ่งกันใช้ไฟฟ้า จึงทำให้ไฟฟ้าไม่พอใช้ การไฟฟ้าไม่มีงบประมาณที่จะปรับปรุงให้ทันตามกำหนด ...”

(วิเชียร เสงอุดมทรัพย์, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)

### การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด

ในปี พ.ศ. 2552 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้เริ่มดำเนินการปรับปรุงและและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชน ในบริเวณพื้นที่รอบโรงไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และผลิตไฟฟ้าระยอง ตามที่กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ได้ส่งเรื่องมายังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด โดยทำการจัดหาพนักงานและวัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ในการดำเนินการ และหลังจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทำการปรับปรุงและและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนเรียบร้อยแล้ว เมื่อมีปัญหาจากการจ่ายกระแสไฟฟ้าในพื้นที่อื่นๆ บริเวณพื้นที่รอบโรงไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และผลิตไฟฟ้าระยอง ที่ไม่ได้มีการขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทำการปรับปรุงและและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนจากงบประมาณดังกล่าว และมีเรื่องร้องเรียนมายังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด และการดำเนินการในพื้นที่นั้นจำเป็นต้องใช้งบประมาณเร่งด่วน ทางกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดจะทำการเสนอขอของงบประมาณจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลาง หากไม่ได้รับงบประมาณในการปรับปรุงแก้ไข และซ่อมแซมดังกล่าวหรือได้รับล่าช้าเกินกว่าที่จะทำการแก้ไขได้ตามกำหนดการเดิมที่วางแผนไว้ ก็จะเสนอเรื่องของงบประมาณไปยังพลังงานจังหวัด เพื่อเข้าที่ประชุมกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าต่อไป

“... คือไฟฟ้าเค้ามึงบเป็นรายปีไ้ใครบ ที่นี้กองทุนจะได้เร็วกว่า สมมุติว่าเราอนุมัติมา 3 งาน ถ้ามีงานอยู่ในมือ 3 งาน เราก็ส่งเรื่องไปขออนุมัติงบที่จังหวัดทางเขตกรุงเทพ แต่เขาไม่อนุมัติเพราะคิดว่าทั่วประเทศมันมีปัญหารื่องนี้เยอะ เขาไม่อนุมัติ ทางประธานกองทุนเค้ามาราก็ส่งเรื่องไปที่กรรมการพิจารณาจ่ายเงินมาก่อนเราก็เอาเงินไปทำงานนี้ก่อน ทางกรุงเทพเราก็ไม่เอาอีกเล็ก ส่วนอื่นจะได้งบตรงนั้นไปแทน ...”

(ศุภกิจ เรณูรส, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“... ตอนหลังๆ ประธานชุมชนเขาจะมาเป็นที่ละงาน สมมุติประธานชุมชนหนองแพบมาเขาหาเรา เราก็จะให้ไปเสนอปั๊บบ งานที่หนึ่งสมมุติว่าเป็นบ้านหนองแพบ ผมก็ออกแบบทำแก้ไขปรับปรุงไปเสนอเรื่องไปทางจังหวัดเฉพาะบ้านหนองแพบงานเดียว ทางพลังงานจังหวัดเขาก็จะเสนอเรื่องนี้ไปที่กรรมการพิจารณาเป็นงานก่อน ไม่ได้เยอะๆ เหมือนคราวก่อนแล้ว ...”

(ศักดิ์ชัย นรสิงห์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

## 2. วิธีการในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการศึกษาพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีวิธีการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนที่เป็นขั้นตอน โดยมุ่งสร้างความเข้าใจอันดีกับชาวบ้านถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งถือได้ว่าชาวบ้านบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดที่มีปัญหากระแสไฟฟ้าไม่พอใช้ ถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการดำเนินงาน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีวิธีการในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

### 2.1 การศึกษาหาข้อมูล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการศึกษาหาข้อมูลในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับชุมชน ซึ่งมีทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

(1) **ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นข้อมูลที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ใช้เป็นแนวทางหลักในการสื่อสารกับชุมชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าได้ข้อมูลมาจากหลายๆ ส่วน ดังนี้

- **พูดคุยกับชาวบ้าน** เพื่อรับทราบถึงปัญหา และความต้องการในด้านต่างๆ ที่ชาวบ้านอยากให้การไฟฟ้าดำเนินการกับปัญหาและความต้องการเหล่านั้น โดยการพบปะพูดคุย

กับชาวบ้านจะเป็นในรูปแบบเป็นทางการ เช่น เข้าร่วมประชุมกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะพูดคุยกับชาวบ้านในงานหรือเทศกาลต่างๆ รวมถึงการพบปะพูดคุยโดยตรงกับชาวบ้าน โดยเฉพาะประธานชุมชนที่มีบทบาทในการศึกษาหาข้อมูล ชี้อธิบายเรียนต่างๆ

“...พบปะประชาชนโดยตรงเลย โดยการเข้าไปหาประธานชุมชน ซึ่งประธานชุมชนเขาจะเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างไฟฟ้า ประชาชน รวมไปถึงพลังงานจังหวัดด้วยเลยนะ บางทีเขาก็ไปประชุมกับชาวบ้านก็มี ไปรับฟังถึงเรื่องที่เขาเดือดร้อน คุณกันว่าจะเกิดอะไรขึ้น แล้วไฟฟ้าเองจะปรับปรุงการทำงานอย่างไร ก็เป็นปกติที่เข้าไปคุยกับเขา โดยหลักๆ ก็คือประธานชุมชน เขาจะเป็นศูนย์กลางของชุมชนเลย ...”

(วิเชียร เฮงอุดมทรัพย์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“...เวลาชาวบ้านเขามีปัญหาอะไรก็จะบอกผ่านไปที่ประธานชุมชนนั้นๆ เขาก็จะเข้ามาบอกเราอีกที หรือบางทีเขาก็ไปคุยกับพลังงานจังหวัดเองเลยก็มี เพื่อจะได้งบประมาณเร็วๆ อะไรแบบนี้ แล้วค่อยมาบอกเรา เราก็เออกรณีนี้เราใช้งบกองทุนในการดำเนินการได้เลย มีคนประสานงานให้ด้วยนะ ...”

(ศักดิ์ชัย นรสิงห์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

- **พูดคุยกับสื่อมวลชน** เพื่อรับทราบถึงปัญหาที่บางครั้งชาวบ้านจะทำการร้องเรียนไปยังสื่อมวลชนต่างๆ วิทยุชุมชน หรือหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แทนการมาร้องเรียนยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยตรง ซึ่งจะใช้ข้อมูลจากสื่อมวลชนติดตามข่าวสารที่ชาวบ้านต้องการให้ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

“... ข้อมูลที่ได้จากสื่อก็มีนะ อย่างเวลามีกงานต่างๆ ที่ชุมชนจัด เจอกันกับดีเจก็พักทายกัน เขาก็จะบอกผมว่ามีชาวบ้านโทรศัพท์มาบอกว่าฟังช่วงเวลานี้ไม่ได้ เพราะไฟตกบ่อย ดีเจเขาก็จะมาบอกให้ดูให้ที่ พวกผมก็เอามาคุยกันว่าเออได้ข้อมูลมาอย่างนี้ ก็เช็คกัน แก้ไขกันไป ถ้าแก้ไขเบื้องต้นได้ก็จบ ถ้าไม่ได้ก็ต้องของบประมาณกันอีกต่อไป ...”

(ประทีป อนุกุล, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

(2) **ข้อมูลทุติยภูมิ** เป็นข้อมูลที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาจากเอกสารจากหน่วยงานที่สรุปเอาไว้ และจากหน่วยงานอื่น เช่น พลังงานจังหวัดระยอง หรือหน่วยงานราชการในพื้นที่ เป็นต้น โดยข้อมูลที่ใช้รวมไปถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ด้วย

“... เรามีข้อมูลจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยตรงอยู่แล้ว ทั้งจากส่วนกลางแล้วก็ของไฟฟ้ามาบตาพุดเองนี้แหละ และนำข้อมูลไปให้พลังงานจังหวัด แล้วก็เอาข้อมูลที่พลังงานจังหวัดมีมาใช้ด้วย ...”

(ภานุวัฒน์ ดีรักษา, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

## 2.2 การวางแผน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการวางแผนในการดำเนินงานสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

(1) **วัตถุประสงค์** การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีเป้าหมายในการดำเนินงานในด้านการสื่อสารกับชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงถึงปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
- เพื่อป้องกันการร้องเรียนอันเกิดจากปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

“... การไฟฟ้ามีนโยบายที่ต้องหาไฟฟ้าให้พอเพียงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากประชากรในพื้นที่รอบนิคมมาบตาพุด รอบโรงไฟฟ้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น คือประชากรแฝงมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผลกระทบกับการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ ซึ่งการไฟฟ้าก็ได้สำรวจและแก้ไขปรับปรุงอยู่แล้ว แต่ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันกับความต้องการของประชาชนได้ เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีสูง เพราะมีประชากรแฝงที่เข้ามาเยอะมาก เราก็ต้องสื่อสารกับผู้นำชุมชนให้เข้าใจว่าเราไม่ได้นิ่งนอนใจนะ แต่เราหาทางที่จะทำให้มีไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด ถ้าเกิดปัญหาเข้ามาคุยกับเราได้เลย ...”

(วิเชียร เสงอุดมทรัพย์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)



- (2) **กลุ่มเป้าหมาย** กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วย ประชาชนในพื้นที่ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ซึ่งส่วนใหญ่คือ ประชาชนที่อยู่บริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งได้รับผลกระทบจากปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

“... กลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหากระแสไฟฟ้าไม่พอใช้ในพื้นที่ ถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการดำเนินการสื่อสารการไฟฟ้ามาบตาพุดครับ ...”

(ประทีป อนุกุล, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

- (3) **งบประมาณ** สำหรับงบประมาณที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดได้รับนั้น จะได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลาง ที่จะทำการจัดสรรงบประมาณในการใช้งานในส่วนของการประชาสัมพันธ์กับชุมชนในพื้นที่ให้กับแต่ละเขตพื้นที่ทั่วประเทศ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ได้รับส่วนแบ่งงบประมาณประมาณ 50,000 บาทต่อปีงบประมาณ

“ ... การไฟฟ้าส่วนกลางเขาก็มีการจัดงบประมาณไว้ให้ส่วนหนึ่งในการสื่อสารกับชุมชนอยู่แล้ว โดยมีงบประมาณประชาสัมพันธ์ให้ประมาณ 50,000 บาท เวลาต้องการลงสื่อประชาสัมพันธ์ หรือลงพื้นที่พบปะชาวบ้าน เราก็จะใช้เงินในส่วนนี้ ...”

(ศุภกิจ เรณูรส, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

### 2.3 การสื่อสาร

ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้น การสื่อสารกับชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ถึงปัญหาที่เกิดจากกระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จนนำมาสู่การใช้งบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ใช้สื่อในการสื่อสารกับชุมชน ดังต่อไปนี้

- (1) **สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์** ซึ่งประกอบไปด้วย

- สื่อบุคคล ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ผู้นำชุมชน
- สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุชุมชน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เคเบิลท้องถิ่น

- สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ การออกหน่วยเคลื่อนที่ หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ ของที่ระลึก

## (2) กิจกรรมสาธารณะ ซึ่งประกอบไปด้วย

- กิจกรรมหรือโครงการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดำ เข้าไปเป็นผู้ร่วมสนับสนุนในด้านทรัพยากร หรืองบประมาณ เป็นต้น
- กิจกรรมหรือโครงการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดำ ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น จัดงานร่วมกับพลังงานจังหวัดระยอง หรือ จัดงานร่วมกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นต้น

ซึ่งในแต่ละกิจกรรมหรือโครงการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดำ จะได้เข้าไปมีส่วนร่วมและพบปะกับชาวบ้านในชุมชน ทั้งนี้เพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงถึงปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน และการนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้ามาใช้ด้วย

“... จริงๆ สื่อที่ใช้หลักๆ ของเราเลยคือ สื่อบุคคล โดยเฉพาะกับผู้นำชุมชนที่เราจะไปพบปะโดยตรงกันบ่อยๆ ก็จะมีบางที่ บางงานนะเราก็เข้าไปร่วมงานต่างๆ ที่ชุมชนจัดขึ้นบ้าง พลังงานจัดขึ้นบ้าง อบต.บ้าง เราก็ไปช่วยงานเขา นี่ก็เป็นอีกทางที่เราจะได้พบปะกับชาวบ้านด้วย บางที่เขาก็มาร้องเรียนเราโดยตรงในตอนนั้นเลยก็มี ...”

(วิเชียร เสงอุตมทรัพย์, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)

## 2.4 การประเมินผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดำ มีการประเมินผลการทำงานโดยใช้ค่า KPI เป็นตัววัดผลการดำเนินงานนั้นๆ ในการประเมินผลงานและป้องกันการร้องเรียนอันเกิดจากปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้เป็นที่พอใจของประชาชนในชุมชน

“... เรามีการประเมินผลเหมือนกัน โดยวัดผลการดำเนินงานเป็นค่า KPI มาประเมินผลของพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบในส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นของแผนกบริการลูกค้า วิศวกรรมการตลาด แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา เราก็จะใช้ค่า KPI มาประเมินผล เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนของชาวบ้านในเรื่องนี้ด้วย ...”

(ศักดิ์ชัย นรสิงห์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“ ... มีครับ ไฟฟ้าเรามีการประเมินผลงานที่แต่ละคนรับผิดชอบครับ อย่างชาวบ้านมาร้องเรียนที่แผนกเราแบบนี้ใช่ไหมครับ เราก็ต้องทำงานที่เรารับผิดชอบให้สมบูรณ์ ถ้าเราทำให้ลูกค้าพอใจ มีไฟฟ้าใช้เพียงพอ งานนั้นเราก็สำเร็จแล้ว บรรลุตามวัตถุประสงค์ครับ ...”

(บันลือศักดิ์ โสภานิช, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“ ... ประเมินผลไปก็เพื่อปรับปรุง แล้วก็ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนอีก เราจะดูแลชาวบ้านจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ว่าพื้นที่นี้ทำแล้วมันก็ไม่ควรมีปัญหาเพิ่มอีก หรือถ้ามีเพราะอะไร อาจจะเป็นที่ประชากรที่มาอยู่เพิ่ม แล้วเพิ่มเท่าไรก็ต้องลงไปดูแล ...”

(พลากร จุกส์ิตา, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

## 2.5 ปัญหาและอุปสรรค

ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาศุดนั้น มีปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากการสื่อสาร 2 ประการ ดังต่อไปนี้

- (1) **อุปสรรคจากภายใน** เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจกันทางด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างบุคคล เช่น บางครั้งการสื่อสารที่ผิดเพี้ยนจากอีกแผนกก็อาจทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากแผนกต่อๆ มาเกิดการผิดพลาด หรือ บางครั้งการดำเนินงานที่เร่งด่วนก็ทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันได้ เป็นต้น อันจะส่งผลให้การทำงานล่าช้า ไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชาวบ้านที่เดือดร้อนจากปัญหาที่ร้องเรียนเข้ามา

“ ... เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก อย่างเช่น แผนกบริการลูกค้ารับเรื่องร้องเรียนมา แล้วแจ้งเรื่องไปยังแผนกวิศวกรรมการตลาด ซึ่งแผนกวิศวกรรมการตลาดอาจจะไม่ได้ไปดูทันทีที่ ก็อาจจะมีปัญหาอุปสรรคในการติดต่อกับชาวบ้านล่าช้า หรือแผนกวิศวกรรมการตลาดไปดูแลส่งไปยังแผนกปฏิบัติการให้

ไปแก้ไขเบื้องต้นแต่ไม่ได้ไปดูทันที อาจจะมีประสานงานกันแล้วเกิดความล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของประชาชนได้ ...”

(ศักดิ์ชัย นรสิงห์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

(2) **อุปสรรคจากภายนอก** สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายนอกนั้น ประเด็นหลักเกิดจากการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ได้ไม่ทั่วถึงตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ เนื่องจากเวลาที่ใช้ไปพบปะชาวบ้านส่วนใหญ่เป็นเวลาทำการ ซึ่งเป็นเวลาที่ประชาชนในพื้นที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดรวมไปถึงประชาชนที่เป็นประชากรแฝงที่มาอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีจำนวนมาก และไม่มีที่อยู่อาศัยที่แน่นอน หมายความว่าไม่ได้มีทะเบียนบ้านตามทะเบียนราษฎร จึงไม่สามารถพูดคุยปัญหาเกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้ทั้งหมด

“ ... ประชาชนที่อาศัยอยู่ซึ่งเป็นประชากรแฝงอยู่จำนวนมาก ในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนจริงๆ อาจไม่ได้พบจริงๆ เพราะประชากรแฝงเหล่านี้อาจไม่ได้อยู่ที่บ้านเนื่องจากต้องทำงานตอนกลางวันทั้งหมด เราก็ไม่สามารถติดต่อกับคนเหล่านี้ได้ และประชากรเหล่านี้ก็ไม่มีที่อยู่ที่แน่นอน เนื่องจากย้ายเข้ามาอยู่ในพื้นที่ โดยไม่มีที่อยู่ทะเบียนบ้านจริงๆ ในพื้นที่ ...”

(วิเชียร เสงอุดมทรัพย์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 3. กลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาบตาพุด

#### 3.1 กลยุทธ์การสื่อสารการใช้สื่อประสม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดมีวัตถุประสงค์หลักในการสื่อสารกับชุมชน เพื่อทำความเข้าใจ และชี้แจงถึงปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด รวมไปถึงการนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้ามาใช้ และเพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดจึงลงพื้นที่เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนใน ชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงปัญหาและรับทราบถึงวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหามาก ยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ถูกต้อง รวมไปถึงการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดด้วย จากการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาบตาพุดมีการใช้สื่อประสม ดังต่อไปนี้

#### (1) สื่อบุคคล

จากการศึกษาพบว่า สื่อบุคคล จัดเป็นสื่อหลักที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดนำมาใช้ใน กลยุทธ์การใช้สื่อ เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อให้ความรู้ (to educate) โดยประกอบไปด้วยความรู้ที่เกี่ยวกับปัญหาของการจ่าย กระแสไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และความรู้ที่เกี่ยวกับ งบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องขอ งบประมาณนำมาใช้เพื่อขยายกระแสไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่ง จะมีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ไปพูดคุยทำความเข้าใจและให้ความรู้กับประชาชน โดยเฉพาะผู้นำชุมชน ที่จะนำข้อมูลไปบอกกล่าวให้ประชาชนในชุมชนของตนเข้าใจถึง ปัญหาและวิธีการดำเนินการแก้ไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดต่อไป
- เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร (to inform) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดจะจัดเจ้าหน้าที่ลง พื้นที่ไปให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชน ทั้งในส่วนในเรื่องการปรับปรุงกระแสไฟฟ้า การ นำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้ามาใช้ และบริการอื่นๆ ที่การไฟฟ้า



ส่วนภูมิภาคจัดขึ้นในส่วนของกิจกรรมสาธารณะต่างๆ ในส่วนของการให้รายละเอียด ข้อมูลข่าวสาร มีทั้งการร่วมประชุมกับอบต. และการพูดคุยกับผู้นำชุมชน รวมถึงชาวบ้าน ในพื้นที่ด้วย

“... พบปะกับชาวบ้านบริเวณรอบโรงไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด พบโดยตรงที่มีปัญหาซึ่งเป็นแผนของการไฟฟ้าอยู่แล้วว่าจะไปพบกับชาวบ้านช่วงไหนบ้าง และรับทราบปัญหาโดยตรงจากชาวบ้านแล้วนำมาแก้ไข ...”

(ศุภกิจ เรณูรส, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“... ก็มีเวลาเข้าไปหาชาวบ้าน เราก็จะารู้โดยตรงเลยว่าเขาต้องการอะไร จุดไหน ชุมชนไหนที่มีปัญหา ก็อธิบายให้เขาเข้าใจว่าเรื่องมันเกิดจากอะไร แล้วทางเราเองจะช่วยเขาได้อย่างไร ก็บอกอธิบายให้เขาเข้าใจ บางทีก็มีความจะให้เรารับไปของงบประมาณที่ จุดนี้ ชุมชนที่เขาอยู่ไม่ไหวแล้ว เพราะเขารู้ว่าถ้าเราทำเรื่องไป เขาจะได้มีไฟฟ้าใช้เพียงพอซักที่ ...”

(นภดล ไสสะอาด, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

“... ดีครับ ได้ด้วยกัน อย่างพอเราจัดการให้เสร็จเรียบร้อย ก็จะลงพื้นที่ไปหาชาวบ้านว่าเป็นอย่างไรบ้าง ยังมีไฟตก ไฟดับอยู่รึเปล่า เราก็จะอธิบายให้เขาฟังครับ ว่าปัญหาได้รับการแก้แล้วอย่างไรบ้าง แล้วถ้ายังเกิดขึ้นอีกก็ให้รีบบอกเรา เราจะได้ไปปรับปรุงกันต่อไปครับ ...”

(บันลือศักดิ์ โสภาโชค, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

## (2) สื่อมวลชน

จากการศึกษาพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดใช้สื่อมวลชนในการสนับสนุนและเผยแพร่ข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด รวมไปถึงการใช้สื่อมวลชนในการสอบถามข้อมูล หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ประชาชนได้ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดใช้ มีดังนี้

- วิद्यุชุมชน โดยส่วนมากจะเป็นการสอบถามและรับข้อมูลจากวิद्यุชุมชน ที่แจ้งถึงปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด โดยเฉพาะในส่วนของปัญหาเรื่อง



- บ่ายประชาสัมพันธุ์ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดูจะติดตั้งตามจุดต่างๆ ในชุมชน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขปัญหาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดู รวมไปถึงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าด้วย
- ของที่ระลึก เป็นสื่อที่ใช้สนับสนุนสื่อหลักที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดูใช้ร่วมกับการประชาสัมพันธุ์ รวมถึงการออกเยี่ยมพบปะชาวบ้าน ซึ่งประกอบไปด้วย แก้วน้ำ ปากกา ปฏิทิน รวมถึงของที่ระลึกอื่นๆ ที่มีสัญลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“... การไฟฟ้ามาพบตาดูเราจะพบปะโดยตรงกับชาวบ้าน เช่น มีออกหน่วยเคลื่อนที่ เพื่อไปเยี่ยมเยียน ไปคุยกับเขาถึงที่ จะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของเขา เราก็ไปกันทุกเดือนนะ บางทีไปบอกเขาว่าเราจะทำให้มันนะ แต่ต้องรออนุมัติก่อน แล้วพอเสร็จแล้วเราจะมาบอกอีกทีนะ ก็พูดกับเขาดีๆ ให้ออกันหน่อย ถ้าได้เงินแล้วทุกอย่างก็ไม่มีปัญหา ...”

(วิเชียร เสงอุดมทรัพย์, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)

โดยการใช้สื่อประสมนี้ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำหน้าที่ส่งสารไปถึงชาวบ้านในชุมชน เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจถึงปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ จนทำให้เกิดปัญหาไฟฟ้ามืด และไฟฟ้ดับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดู ตลอดจนเข้าใจถึงงบประมาณในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า โดยการใช้สื่อประสมนี้จะส่งผลให้ทั้งชาวบ้าน, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาดู รวมไปถึงกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน กล่าวคือ เมื่อชาวบ้านได้รับความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องก็จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปได้อย่างราบรื่น ด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งสามารถนำกลยุทธ์การสื่อสารโดยการใช้สื่อประสมนี้มาปรับปรุงและนำมาใช้ได้ในโครงการต่อไป

จากผลการศึกษา สามารถสรุปการใช้สื่อประสม เป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 : การใช้สื่อประสมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด

### 3.2 กลยุทธ์การสื่อสารหลายระดับ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด มีการใช้วิธีการสื่อสารหลายระดับ ดังนี้

#### (1) การสื่อสารภายในบุคคล

จากการศึกษาพบว่า เป็นการสื่อสารภายในของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดเอง ในการคิดเรื่องราว ข้อมูลที่ถูกต้องไว้ตอบคำถามประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดปัญหาเรื่อง ไฟฟ้าตก หรือไฟฟ้าดับกะทันหัน เพื่อหาคำตอบที่ประชาชนในพื้นที่เข้าใจได้ง่ายและถูกต้อง โดยใช้ ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ตรงประเด็น ไม่พูดอ้อมค้อมให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจผิดได้

“... เราก็ต้องคิดก่อน ว่าถ้าชาวบ้านเค้าเดือดร้อนและเข้ามาหาเราที่หน่วยงาน เราจะพูดให้เขาเข้าใจได้ อย่างไร เพราะมีบางคนมีอาการร้อนมา เราก็ต้องค่อยๆ พูดให้เขาใจเย็นลง บอกถึงวิธีการที่เราจะจัดการ ให้เขา ก็ต้องเข้าใจว่าบางบ้าน บางชุมชนเดือดร้อนจริงๆ เราก็ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา มันก็ต้องมีการคิด ประโยค คิดคำพูดแล้วว่ามาแบบนี้จะพูดอย่างไรดี ...”

(พลากร จุกส์ิตา, สัมภาษณ์, 30 พฤศจิกายน 2552)

## (2) การสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการศึกษาพบว่า เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาพุด กับผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลและทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการอธิบายถึงงบประมาณที่นำมาจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า ซึ่งจำเป็นต้องใช้งบประมาณจากกองทุนนี้ เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากกระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังเปิดรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนจากผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

“... ก็มีทั้งประธานชุมชนเข้ามาหาเราเองที่สำนักงาน ไม่ก็โทรมาบอก และก็มีเวลาเราลงหน่วยเคลื่อนที่ไปหาชาวบ้าน ก็จะได้คุยกัน มีปัญหาอะไรอีกไหม เดือดร้อนตรงไหน อยากให้เราปรับปรับอะไรเพิ่ม ไฟฟ้ายังตกยังดับอยู่หรือเปล่า ...”

(ศักดิ์ชัย นรสิงห์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

## (3) การสื่อสารแบบกลุ่ม

จากการศึกษาพบว่า เป็นการสื่อสารโดยการเข้าร่วมประชุมกับชุมชนต่างๆ รวมไปถึงการประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) รวมไปถึงการร่วมประชุมกันระหว่างประธานชุมชน พลังงานจังหวัดระยอง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาพุด นอกจากนี้ยังมีการเข้าร่วมประชุมในระดับจังหวัดกับกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขปัญหาให้ได้เร็วที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด

“...ไปประชุมร่วมกับทางเทศบาล ชุมชนในพื้นที่นั้นๆ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ส่วนตำบล มีการประชุมที่จังหวัดประจำเดือนอยู่แล้ว จะมีการประชุมสื่อสารกันตลอด ...”

(วิเชียร เสงอุดมทรัพย์, **สัมภาษณ์**, 30 พฤศจิกายน 2552)

โดยการสื่อสารหลายระดับนี้ ถือได้ว่าทำให้เกิดผลดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาพุด กล่าวคือ การสื่อสารภายในบุคคลนั้น ทำให้พนักงานได้รู้จักใช้ความคิดที่จะใช้คำพูดที่เหมาะสม ทำให้ประชาชนรับรู้



และเข้าใจได้ง่าย สำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ช่วยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดได้รับทราบถึงปัญหาและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ไม่ได้เดินทางมายังสำนักงาน ได้เห็นถึงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ของประชาชนที่มีต่อหน่วยงาน และในส่วนของ การสื่อสารแบบกลุ่ม ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดได้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งของประชาชน หน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดมองเห็นและเข้าใจถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ข่าวสาร ทักษะคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง”

การวิจัยในส่วนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ทักษะคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของชุมชนมาบตาพุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากร

ประกอบด้วยผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง จำนวนทั้งสิ้น 5 ตาราง (ตารางที่ 3-7)

### ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

ประกอบด้วยผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อต่างๆ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง จำนวนทั้งสิ้น 3 ตาราง (ตารางที่ 8-10)

### ตอนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

เป็นผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง จำนวนทั้งสิ้น 1 ตาราง (ตารางที่ 11)

### ตอนที่ 4 ข้อมูลการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

เป็นผลการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง จำนวนทั้งสิ้น 2 ตาราง (ตารางที่ 12-13)

## ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ประกอบด้วย ผลการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 ข้อ โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง จำนวนทั้งสิ้น 3 ตาราง (ตารางที่ 14-16)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากร

จากผลการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายของการดำเนินงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการจำแนกปรากฏในตารางที่ 3-7 ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 3 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	238	59.5
หญิง	162	40.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.5 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 20 ปี	17	4.3
21 – 30 ปี	85	21.3
31 – 40 ปี	143	35.8
41 – 50 ปี	97	24.3
51 – 60 ปี	32	8.0
60 ปีขึ้นไป	26	6.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษารั้งนี้ อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี ร้อยละ 21.3 อยู่ในช่วงอายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 8.0 และอยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุ 15 – 20 ปี จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	79	19.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	4.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	66	16.5
อนุปริญญา / ปวส.	102	25.5
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	126	31.5
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาอยู่ในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.คิดเป็นร้อยละ 25.5 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.คิดเป็นร้อยละ 16.5 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 6 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	19	4.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.8
พนักงานบริษัทเอกชน	144	36.0
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	87	21.8
รับจ้าง	87	21.8
นักเรียน / นักศึกษา	13	3.3
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	34	8.5
ว่างงาน	13	3.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคืออาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ซึ่งเท่ากับอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.8 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 8.5 มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 4.8 มีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ซึ่งเท่ากับผู้ที่ว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	30	7.5
ต่ำกว่า 5,000 บาท	37	9.3
5,001 – 10,000 บาท	116	29.0
10,001 – 15,000 บาท	92	23.0
15,001 – 20,000 บาท	56	14.0
มากกว่า 20,000 บาท	69	17.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.0 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีรายได้ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากผลการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลการรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการจำแนกปรากฏในตารางที่ 8-10 ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
ทุกสัปดาห์	0	0.0
เดือนละ 2 – 3 ครั้ง	4	1.0
เดือนละครั้ง	50	12.5
หลายเดือนต่อครั้ง	264	66.0
ไม่เคยได้รับเลย	82	20.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ ได้รับข้อมูลหลายเดือนต่อครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาไม่เคยได้รับเลย คิดเป็นร้อยละ 20.5 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูลเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูลเดือนละ 2 – 3 ครั้ง มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 9 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ

สื่อที่ได้รับ	ระดับการเปิดรับ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (1-5)	ระดับการ เปิดรับ ข่าวสาร
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สื่อบุคคล	0 (0.0)	70 (17.5)	214 (53.5)	69 (17.3)	47 (11.7)	2.77	ปานกลาง
วิทยุ	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (0.8)	70 (17.5)	327 (81.8)	1.19	ต่ำมาก
หนังสือพิมพ์	0 (0.0)	2 (0.5)	1 (0.3)	68 (17.0)	329 (82.3)	1.19	ต่ำมาก
โทรทัศน์	0 (0.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	65 (16.3)	333 (83.3)	1.18	ต่ำมาก
หอกระจายข่าว	0 (0.0)	1 (0.3)	8 (2.0)	101 (25.3)	290 (72.5)	1.3	ต่ำมาก
ป้ายประชาสัมพันธ์	0 (0.0)	5 (1.3)	46 (11.5)	172 (43.0)	177 (44.3)	1.7	ต่ำ
การเข้าร่วมกิจกรรม ต่างๆ ในชุมชน	0 (0.0)	30 (7.5)	190 (47.5)	106 (26.5)	74 (18.5)	2.44	ต่ำ
<b>รวม</b>						1.68	ต่ำ

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาคั้งนี้ มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อต่างๆในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 โดยกลุ่มตัวอย่างเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคล มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 รองลงมาคือการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 โดยการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากหอกระจายข่าว ได้รับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.30

ตารางที่ 10 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพอใจข้อมูล  
ข่าวสาร

ระดับความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ดีมาก	0	0.0
ดี	50	12.5
ปานกลาง	272	68.0
ต้องปรับปรุง	78	19.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมา มีความพอใจอยู่ในระดับต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 19.5 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพอใจอยู่ในระดับดี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### ตอนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากผลการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการจำแนกปรากฏในตารางที่ 11 ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติ

ความคิดเห็น	ระดับของทัศนคติ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (1-5)	ระดับ ทัศนคติ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
ปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของคนในชุมชน	310 (77.5)	85 (21.3)	5 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	1.23	ต่ำมาก
เมื่อเกิดปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับสามารถร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทันที	31 (7.8)	314 (78.5)	55 (13.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94	ดี
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการชี้แจงถึงปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับขึ้นในชุมชน	8 (2.0)	272 (68.0)	117 (29.3)	3 (0.8)	0 (0.0)	3.71	ดี
ข้อมูลที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความน่าเชื่อถือ	15 (3.8)	278 (69.5)	107 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.77	ดี
กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าได้นำงบประมาณมาพัฒนาชุมชนในทางที่ดียิ่งขึ้น	16 (4.0)	256 (64.0)	128 (32.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.72	ดี
การมีกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าทำให้มีไฟฟ้าพอเพียงกับความต้องการมากขึ้น	40 (10.0)	265 (66.3)	95 (23.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86	ดี

ความคิดเห็น	ระดับของทัศนคติ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (0-5)	ระดับ ทัศนคติ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาแก้ไขปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับในชุมชน	111 (27.8)	215 (53.8)	74 (18.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09	ดี
การมีกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว	44 (11.0)	269 (67.3)	87 (21.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89	ดี
ชุมชนพึงพอใจต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับ	17 (4.3)	225 (56.3)	158 (39.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.65	ดี
<b>รวม</b>						3.54	ดี

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ มีทัศนคติที่ดีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้นำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาแก้ไขปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับในชุมชน มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือเห็นด้วยเมื่อเกิดปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับสามารถร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของคนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ

#### ตอนที่ 4 ข้อมูลการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากผลการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการจำแนกปรากฏในตารางที่ 12-13 ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 12 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการร้องเรียนปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยมาก	0	0.0
บ่อย	20	5.0
ปานกลาง	12	3.0
น้อย	95	23.8
น้อยมาก	93	23.2
ไม่เคย	180	45.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ไม่เคยร้องเรียนปัญหา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา มีการร้องเรียนน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.8 นอกจากนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการร้องเรียนน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 23.3 มีการร้องเรียนบ่อย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีการร้องเรียนปานกลาง มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 13 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การยอมรับ	ระดับการยอมรับ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (1-5)	ระดับ การ ยอมรับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ท่านยอมรับว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับได้อย่างรวดเร็ว	9 (2.3)	177 (44.3)	195 (48.8)	19 (4.8)	0 (0.0)	3.44	ปาน กลาง
ท่านยอมรับว่าปัจจุบันปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับได้รับการแก้ไขจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว	4 (1.0)	276 (69.0)	113 (28.3)	7 (1.8)	0 (0.0)	3.69	สูง
ท่านยอมรับว่ากองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง	11 (2.8)	164 (41.0)	215 (53.8)	10 (2.5)	0 (0.0)	3.44	ปาน กลาง
ท่านเชื่อมั่นการปฏิบัติหน้าที่และข้อมูลของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	8 (2.0)	287 (71.8)	105 (26.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76	สูง
ท่านเห็นด้วยกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการใช้เงินจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าในการแก้ไขปัญหา	21 (12.8)	273 (68.3)	76 (19.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94	สูง
ท่านยอมรับว่าปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับได้รับการแก้ไขจากเงินของกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า	19 (4.8)	223 (55.8)	153 (38.3)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.64	สูง
ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	30 (7.5)	177 (44.3)	192 (48.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.59	สูง
ท่านยอมรับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า	16 (4.0)	151 (37.8)	228 (57.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.45	ปาน กลาง
<b>รวม</b>						3.61	สูง

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาครั้งนี้ มีการยอมรับต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการใช้เงินจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าในการแก้ไขปัญหา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือเชื่อมั่นการปฏิบัติหน้าที่และข้อมูลของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยชุมชนยอมรับว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ชุมชนยอมรับว่ากองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44



ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง” มี 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตารางที่ 14** : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การรับรู้ข่าวสาร	ค่าสหสัมพันธ์กับ ทัศนคติ	ค่า P	ระดับความสัมพันธ์
สื่อบุคคล	.186**	0.000	ต่ำมาก
วิทยุ	.098*	0.050	ต่ำมาก
หนังสือพิมพ์	0.051	0.308	ต่ำมาก
โทรทัศน์	0.043	0.392	ต่ำมาก
หอกระจายข่าว	.158**	0.001	ต่ำมาก
ป้ายประชาสัมพันธ์	.197**	0.000	ต่ำมาก
การเข้าร่วมกิจกรรม ต่างๆ ในชุมชน	.271**	0.000	ต่ำ

\* มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

\*\* มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

ผลจากตารางที่ 14 พบว่า

- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่าน สื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ ถ้าชุมชนมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่าน สื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน มาก ทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะดีมากขึ้นไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่าน สื่อวิทยุ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ ถ้าชุมชนมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่าน สื่อวิทยุ มาก ทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะดีมากขึ้นไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่าน หนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตารางที่ 15** : ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การรับรู้ข่าวสาร	ค่าสหสัมพันธ์กับการยอมรับ	ค่า P	ระดับความสัมพันธ์
สื่อบุคคล	.316**	0.000	ต่ำ
วิทยุ	.127*	0.011	ต่ำมาก
หนังสือพิมพ์	0.036	0.472	ต่ำมาก
โทรทัศน์	0.088	0.078	ต่ำมาก
หอกระจายข่าว	.179**	0.000	ต่ำมาก
ป้ายประชาสัมพันธ์	.208**	0.000	ต่ำมาก
การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน	.280**	0.000	ต่ำ

\* มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

\*\* มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

ผลจากตารางที่ 15 พบว่า

- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ ถ้าชุมชนมีการ

รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนมาก การยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะมีมากตามไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงต่ำมาก ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อวิทยุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ ถ้าชุมชนมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อวิทยุมาก การยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะมีมากตามไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**สมมติฐานที่ 3** ทักษะคดีที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ตารางที่ 16 :** ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคดีที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ทักษะคดี	ค่าสหสัมพันธ์กับการยอมรับ	ค่า P	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะคดีที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	.338**	0.000	ต่ำ

\*\* มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

ผลจากตารางที่ 16 พบว่า ทักษะคดีที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ ถ้าชุมชนมีทักษะคดีที่ต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาก การยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะมีมากตามไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสาร การรับรู้ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ประจำปี พ.ศ.2552 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง

โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. ทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โดยการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการศึกษาวีจ้ยออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยศึกษาจากการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Analysis) ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) บุคคลที่



เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยแบ่งเป็นกลุ่มบุคลากรระดับบริหารหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน และกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน

**ส่วนที่ 2** เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสำรวจการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวแทนประชากรจำนวน 400 ตัวอย่าง ที่มีครัวเรือนอาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

### สรุปผลการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการวิจัย ผู้วิจัยจึงแบ่งการนำเสนอสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” และส่วนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

### ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

#### 1. ความเป็นมาของกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาบตาพุด

กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า จัดตั้งขึ้นตามความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีตามมติของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2550 มีจุดมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า โดยมีคณะกรรมการบริหารกองทุน ซึ่งมาจากผู้แทนภาคประชาชนที่มีจำนวนมากว่าครึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมด ผู้แทนจากภาครัฐ โรงไฟฟ้า และผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมกันทำหน้าที่จัดสรรเงินกองทุน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของชุมชนมากที่สุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในการนำงบประมาณที่ได้รับจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า

ในส่วนของพื้นที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มาใช้ในการช่วยเหลือประชาชนในชุมชนมาบตาพุดที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากการมีนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดเกิดขึ้น เนื่องจากมีประชากรแฝงเข้ามาอาศัยอยู่ในชุมชนมาบตาพุดมากขึ้น ในขณะที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ซึ่งมีหน้าที่ในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า สามารถจำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้ในปริมาณเท่าเดิม จึงเกิดปัญหาไฟฟ้าตกและไฟฟ้ายดับในพื้นที่บ่อยครั้ง จากปัญหาดังกล่าวที่ได้รับการร้องเรียนจากประชาชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดจึงได้ใช้งบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าในการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนมาบตาพุด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง เป็นประธานในการอนุมัติงบประมาณ เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ยังจัดหน่วยงานภายในองค์กร ทำหน้าที่ในการประสานงานกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด รวมถึงหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของการสื่อสารและการจัดการปัญหาเกี่ยวกับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ แผนกบริการลูกค้า แผนกวิศวกรรมการตลาด และแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชน ในบริเวณพื้นที่รอบโรงไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และผลิตไฟฟ้าระยอง โดยทำการจัดหาพนักงานและวัสดุเครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ในการดำเนินการ และหลังจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทำการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนเรียบร้อยแล้ว เมื่อเกิดปัญหาจากการจ่ายกระแสไฟฟ้าในพื้นที่อื่นๆ บริเวณพื้นที่รอบโรงไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และผลิตไฟฟ้าระยอง ที่ไม่ได้มีการขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทำการปรับปรุงและขยายเขตระบบไฟฟ้าชุมชนจากงบประมาณดังกล่าว และมีเรื่องร้องเรียนมายังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด และการดำเนินการในพื้นที่นั้นจำเป็นต้องใช้งบประมาณเร่งด่วน ทางกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดจะทำการเสนอขอของบประมาณจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลาง หากไม่ได้รับงบประมาณในการปรับปรุงแก้ไขและซ่อมแซมดังกล่าวหรือได้รับล่าช้าเกินกว่าที่จะทำการแก้ไขได้ตามกำหนดการเดิมที่วางแผนไว้ ก็จะเสนอเรื่องของบประมาณไปยังพลังงานจังหวัด เพื่อเข้าที่ประชุมกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าต่อไป

## 2. วิธีการในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนมาบตาพุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการศึกษาพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีวิธีการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนที่เป็นขั้นตอน โดยมุ่งสร้างความเข้าใจอันดีกับชาวบ้านถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งชาวบ้านบริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดที่มีปัญหากระแสไฟฟ้าไม่พอใช้ ถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการดำเนินงานสามารถสรุปได้ดังนี้

### 2.1 การศึกษาหาข้อมูล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการศึกษาหาข้อมูลในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับชุมชน ซึ่งมีทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- (1) **ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นข้อมูลที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ใช้เป็นแนวทางหลักในการสื่อสารกับชุมชน คือ การพูดคุยกับชาวบ้าน และการพูดคุยกับสื่อมวลชน
- (2) **ข้อมูลทุติยภูมิ** เป็นข้อมูลที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มาจากเอกสารจากหน่วยงานที่สรุปเอาไว้ และจากหน่วยงานอื่น เช่น พลังงานจังหวัดระยอง หรือหน่วยงานราชการในพื้นที่ เป็นต้น โดยข้อมูลที่ใช้รวมไปถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ด้วย

### 2.2 การวางแผน

#### (1) วัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

1. เพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงถึงปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
2. เพื่อป้องกันการร้องเรียนอันเกิดจากปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

- (2) **กลุ่มเป้าหมาย** กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วยประชาชนในพื้นที่ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ซึ่งส่วนใหญ่คือ ประชาชนที่อยู่บริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งได้รับผลกระทบจากปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

- (3) **งบประมาณ** สำหรับงบประมาณที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตาศพุดได้รับนั้น จะได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลาง ที่จะทำการจัดสรรงบประมาณในการใช้งานในส่วนของการประชาสัมพันธ์กับชุมชนในพื้นที่ให้กับแต่ละเขตพื้นที่ทั่วประเทศ

### 2.3 การสื่อสาร

การสื่อสารกับชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรมมาตาศพุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถึงปัญหาที่เกิดจากกระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จนนำมาสู่การใช้งบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า นิคมอุตสาหกรรมมาตาศพุดนั้น สื่อที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ใช้ในการสื่อสารกับชุมชน ประกอบไปด้วย สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ รวมไปถึงการสื่อสารผ่านกิจกรรมสาธารณะที่ได้จัดขึ้นในพื้นที่

### 2.4 การประเมินผล

มีการประเมินผลการทำงานโดยใช้ค่า KPI เป็นตัววัดผลการดำเนินงานนั้นๆ ในการประเมินผลงานและป้องกันการร้องเรียนอันเกิดจากปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาตาศพุด เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้เป็นที่พอใจของประชาชนในชุมชน

### 2.5 ปัญหาและอุปสรรค มีประเด็นที่สำคัญ 2 ประการ คือ

(1) อุปสรรคจากภายใน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจกันทางด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างบุคคล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อชาวบ้านที่เดือดร้อนจากปัญหาที่ร้องเรียนเข้ามา

(2) อุปสรรคจากภายนอก เกิดจากการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ที่ไม่ทั่วถึงตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ รวมไปถึงประชาชนที่เป็นประชากรแฝงที่มาอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีจำนวนมาก และไม่มีที่อยู่อาศัยที่แน่นอน จึงไม่สามารถพูดคุยปัญหาเกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้ทั้งหมด

### 3. กลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชน มาบตาพุด

จากการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด ประกอบไปด้วยกลยุทธ์หลัก 2 ประการ ดังต่อไปนี้

#### 1. กลยุทธ์การสื่อสารการใช้สื่อประสม

เป็นแนวคิดที่นำเอาสื่อหลากหลายประเภทมาใช้เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารถึงปัญหาและรับทราบถึงวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ถูกต้อง รวมไปถึงการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดด้วย สื่อที่ใช้ประกอบไปด้วย

- (1) **สื่อบุคคล** จัดเป็นสื่อหลักที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดนำมาใช้ในกลยุทธ์การใช้อสื่อ เพื่อให้ความรู้ และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับประชาชนในพื้นที่
- (2) **สื่อมวลชน** ใช้ในการสนับสนุนและเผยแพร่ข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด รวมไปถึงการใช้อสื่อมวลชนในการสอบถามข้อมูล หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ประชาชนได้ร้องเรียน ผ่านสื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุชุมชน และหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น
- (3) **สื่อเฉพาะกิจ** ใช้เป็นสื่อสนับสนุน ได้แก่ การออกหน่วยเคลื่อนที่, หอกระจายข่าว, ป้ายประชาสัมพันธ์ และของที่ระลึก

#### 2. กลยุทธ์การสื่อสารหลายระดับ

เป็นการนำเอาการสื่อสารหลายระดับมาใช้เพื่อให้มองเห็นและเข้าใจถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการสื่อสารที่ใช้ประกอบไปด้วย

- (1) **การสื่อสารภายในบุคคล** เป็นการสื่อสารภายในของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดเอง ในการคิดเรื่องราว ข้อมูลที่ถูกต้องไว้ตอบคำถามประชาชนในพื้นที่ โดยใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ตรงประเด็น ไม่พูดอ้อมค้อมให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจผิดได้
- (2) **การสื่อสารระหว่างบุคคล** เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด กับ ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลและทำความเข้าใจถึง



ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการอธิบายถึงงบประมาณที่นำมาจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า นอกจากนี้ยังเปิดรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนจากผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป

- (3) **การสื่อสารแบบกลุ่ม** เป็นการสื่อสารโดยการเข้าร่วมประชุมกับชุมชนต่างๆ รวมไปถึงองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขปัญหาให้ได้เร็วที่สุด เพื่อตอบสนองของความต้องการของประชาชนในพื้นที่รอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

## ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเรื่อง “การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง”

สำหรับในส่วนของงานวิจัยเชิงสำรวจนั้น ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้อธิบายและแสดงค่าข้อมูลเป็นจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยวิเคราะห์แบบตารางเดียว เพื่ออธิบายข้อมูลทางลักษณะประชากร การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของกลุ่มตัวอย่าง

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์เบื้องต้นโดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยการใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) เป็นการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของชุมชนมาบตาพุด จังหวัดระยอง ของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลที่สุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) เฉพาะประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง



## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

### 1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากร

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-10,000 บาทเป็นส่วนใหญ่

### 1.2 ข้อมูลการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารหลายเดือนต่อครั้ง โดยรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อต่างๆในระดับต่ำ และส่วนใหญ่มีความพอใจข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง

### 1.3 ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับดี โดยเห็นด้วยกับปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับส่งผลกระทบกับความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของคนในชุมชน มากที่สุด รองลงมาคือเห็นด้วยกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้นำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาแก้ไขปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับในชุมชน

### 1.4 ข้อมูลการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาการยอมรับในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนปัญหา มีค่าเฉลี่ยในการยอมรับต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับสูง โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการใช้เงินจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าในการแก้ไขปัญหา รองลงมาคือเชื่อมั่นการปฏิบัติหน้าที่และข้อมูลของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุมาก ทัศนคติที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะดีมากขึ้นไปด้วย อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุมาก การยอมรับของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะดีมากขึ้นไปด้วย อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**สมมติฐานที่ 3** ทักษะคดีที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า

ทักษะคดีที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีทักษะคดีที่ดีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาก การยอมรับของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะดีมากขึ้นไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวจึงเป็นส่วนน้อยเท่านั้น

## อภิปรายผล

### กลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาบตาพุดเป็นไปอย่างถูกต้องตรงกัน ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่ต้องสื่อสารกับประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะในเรื่องของการนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้ามาใช้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อในด้านจิตใจของประชาชนบางกลุ่มที่ต่อต้านการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้านิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างองค์กรและชุมชน รวมทั้งการสื่อสารกับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้ามดับ ดังที่ Berrigan F.J. (Berrigan F.J.,1981 อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, 2542) ได้ให้ตัวอย่างบทบาทของ

การสื่อสารในการพัฒนาชุมชนไว้ว่า การสื่อสารในการพัฒนาชุมชนนั้น มีบทบาทในการเป็นวิถีทางแห่งการสื่อสาร (Means of communication) ที่จะเปิดรับฟังเสียงสะท้อน (feedback) ของประชาชนกลุ่มต่างๆ และในกระบวนการพัฒนาแบบที่วางแผนจากส่วนกลางมักมีปัญหาว่า บรรดาความช่วยเหลือหรือวิธีการแก้ไขนั้น เป็นไปอย่างล่าช้าไม่ทันการณ์ ดังนั้นหน้าที่บทบาทอีกประการหนึ่งของการสื่อสารจึงเป็นกลไกในการเร่งกระบวนการพบปะแสดงความคิดเห็น การรับฟังข้อเสนอแนะ และกระบวนการตัดสินใจ (Speeding up) นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และแผนงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดได้วางไว้ ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารที่มีการเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายตามพันธกิจและโครงสร้างองค์กร รวมทั้งมีความสอดคล้องกับทรัพยากรและบุคลากรที่องค์กรมีอยู่ โดยพิจารณากระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างครบถ้วนต้องแท้

จากการศึกษาพบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ได้มีการศึกษาหาข้อมูลในการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับชุมชนให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยการจัดสรรหน่วยงานในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของการทำงาน โดยจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในส่วนของการสื่อสารและการจัดการปัญหาที่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่วางไว้

ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารองค์กร ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) ได้กล่าวไว้ มี 3 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรโดยรวม มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจ และชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดจากปัญหาการจ่ายไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ และการนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้ามาใช้ จากนั้นจึงพิจารณาหน่วยงานที่จะเข้าไปดำเนินการสื่อสารกับประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและป้องกันการร้องเรียนจากประชาชน
- 2) การวิเคราะห์กลุ่มของผู้รับสาร โดยกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้รับสารที่แท้จริงนั้น ประกอบไปด้วยประชาชนในพื้นที่ตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง ซึ่งส่วนใหญ่คือ ประชาชนที่อยู่บริเวณรอบนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งได้รับผลกระทบจากปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

- 3) การนำส่งข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสม โดยข้อมูลข่าวสารที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายนั้น เพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงถึงปัญหาการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน และการนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้ามาใช้ ทั้งนี้สื่อบุคคลเป็นสื่อหลักที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยเฉพาะผู้นำชุมชน และพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อ

## 1. กลยุทธ์การสื่อสารการใช้สื่อประสม

สำหรับการใช้สื่อในการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อนั้น มุ่งเน้นในการใช้สื่อบุคคลเป็นสื่อหลัก โดยมีสื่ออื่นๆ เป็นสื่อสนับสนุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำความเข้าใจและชี้แจงข้อมูลข่าวสาร ให้เข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด กลยุทธ์การสื่อสารการใช้สื่อประสม เป็นกลยุทธ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อเลือกใช้สื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชน โดยใช้ทั้งสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

### สื่อบุคคล

สื่อบุคคล จัดเป็นสื่อหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อ ที่ได้นำมาใช้ในกลยุทธ์การใช้สื่อตามวัตถุประสงค์คือเพื่อให้ความรู้ และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงปัญหาและวิธีการดำเนินการแก้ไขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อ ตามที่ประกาศเพ็ญ สุวรรณ (2520) ได้กล่าวไว้ว่า การได้รับข่าวสารจากบุคคลหรือสื่อบุคคล ข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 คือ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมได้ ซึ่งถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดเปลี่ยน ส่วนอื่นก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนตามไปด้วย

### สื่อมวลชน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบตาสื่อได้ใช้สื่อมวลชนในการสนับสนุนและเผยแพร่ข่าวสาร รวมไปถึงการใช้สื่อมวลชนในการสอบถามข้อมูล หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ประชาชนได้ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ดังที่ประมะ สตะเวทิน (2539) ที่ได้กล่าวถึงอิทธิพลของสื่อมวลชนไว้ว่า อิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อประชาชนนั้นไม่ใช่อิทธิพลโดยตรง หากแต่เป็นอิทธิพลโดยอ้อมเพราะมีปัจจัยต่างๆ สกัดกั้นอิทธิพลของสื่อมวลชน เช่น ประชาชนจะเลือกรับสื่อและสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจของตน และจะหลีกเลี่ยง



ไม่ยอมรับสารที่ไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกับความคิดเห็นและความสนใจของตน ในการตีความหมายของสารก็เช่นเดียวกัน ประชาชนจะพยายามตีความสารที่ตนอ่าน (ดู, ฟัง) ตามความเชื่อและค่านิยมที่ตนมีอยู่เดิม ในทำนองเดียวกันประชาชนก็จะเลือกจดจำเฉพาะสิ่งที่สนับสนุนความคิดและความเชื่อของตน ในบางกรณีสื่อมวลชนอาจทำหน้าที่เป็นผู้เปลี่ยนแปลงประชาชนได้เช่นกัน โดยจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความโน้มเอียงที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่ก่อนแล้ว หากสื่อมวลชนสามารถเสนอสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา เขาก็จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมได้ สื่อมวลชนจึงทำหน้าที่เป็นเพียงผู้เสนอหนทางในการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมเท่านั้น

### สื่อเฉพาะกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดใช้สื่อเฉพาะกิจเป็นสื่อสนับสนุน เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องการจ่ายกระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ทำให้เกิดปัญหาไฟฟ้าตกและไฟฟ้ายดับ รวมถึงข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ชวรัตน์ เชิดชัย (2535 : 144-150) ที่ได้กล่าวว่า สื่อเฉพาะกิจ ก็คือ สื่อซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ จำนวนและกลุ่มผู้รับสารมีจำนวนมีลักษณะที่แน่นอน เมื่อเทียบกับสื่อมวลชนแล้ว สื่อเฉพาะกิจจะแคบกว่าในแง่ของการเข้าถึงผู้รับสาร

สำหรับกลยุทธ์การสื่อสารการใช้สื่อประสม ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดเลือกใช้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่ Schramm (1974) ได้กล่าวไว้ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนในชุมชนถึงข้อเท็จจริงจากปัญหาไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การปรับปรุงกระแสไฟฟ้า การนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้ามาใช้ และบริการอื่นๆ
2. เพื่อให้การศึกษา (To Educate) เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับปัญหาของการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และความรู้ที่เกี่ยวกับงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องของบประมาณนำมาใช้เพื่อขยายกระแสไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
3. เพื่อโน้มน้าวใจ (To Persuade) เพื่อชักชวนให้ประชาชนในชุมชนเห็นคล้อยตามกับการแจ้งข้อเท็จจริงต่างๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดนำเสนอ



4. เพื่อให้ความบันเทิง (To Entertain) โดยการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ กับองค์การหรือที่องค์การสนับสนุน ซึ่งการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบปะพูดคุยได้นำของที่ระลึกของหน่วยงานแจกให้กับประชาชนที่เข้าร่วมงานด้วย

ในการใช้กลยุทธ์ดังกล่าวนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบปะพูดคุยมีความมุ่งหวังในการใช้สื่อเพื่อสร้างอิทธิพลต่อความคิด ความเข้าใจ และทัศนคติของประชาชนในชุมชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่ปัจจัยในการสื่อสารที่มักกล่าวถึงบ่อยๆ ว่าเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสาร นั่นคือ กระบวนการเลือกสรร (Selective processes) ของผู้รับสาร ซึ่ง Klapper (1960) ได้กล่าวไว้ว่า เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filter) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจเลือกรับรู้ และเลือกตีความสารในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจดจำเข้าไว้เป็นประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกันก็มักลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตน ดังนั้น หากใช้สื่อทุกประเภทในการให้ความรู้ ความเข้าใจ กับประชาชนในชุมชน การที่ประชาชนเลือกที่จะไม่เปิดรับข่าวสารทั้งหมดก็น่าจะมีโอกาสน้อยลงด้วย

## 2. กลยุทธ์การสื่อสารหลายระดับ

การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาพบปะพูดคุยจะสื่อสารให้กับประชาชนในชุมชนเข้าใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายขององค์กรได้อย่างถูกต้อง และมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานขององค์กรนั้น การสื่อสารในระดับต่างๆ ก็มีหน้าที่จะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งสิ้น กลยุทธ์การสื่อสารหลายระดับ จึงเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิกานำมาใช้ในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารกับตัวเอง โดยการคิดไตร่ตรองข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนที่จะทำการสื่อสารออกไป การสื่อสารในระดับนี้มีประโยชน์ต่อการเลือกสรรวิธีการสื่อสาร รวมไปถึงการเลือกวิธีการนำเสนอสารให้สอดคล้องกับประชาชนในชุมชนที่กำลังพูดคุยด้วยอยู่ ดังที่ ปรมะ สตะเวทิน (2538 : 62-66) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อตนเอง เป็นการประเมินตนเองก่อนทำการสื่อสาร หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง เชื่อว่าตนเองมีความสามารถ โอกาสที่ผู้ส่งสารจะประสบผลสำเร็จในการสื่อสารก็มีมาก

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร และปัญหาที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการชักชวนโน้มน้าวใจให้ชาวบ้านมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับ การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ Rogers and Meynen (1969) ได้กล่าวว่า สื่อบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม เช่นเดียวกับ Lazarsfeld and Manzel (1968) ที่ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นการสื่อสารที่มีความเป็นกันเองและเป็นส่วนตัว ก่อให้เกิดความคุ้นเคย ช่วยให้เกิดการยอมรับได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนสามารถถามปัญหาข้อเท็จจริงที่ต้องการทราบ และสามารถให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปรับปรุงวิธีการสื่อสารในขณะที่ทำการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2543 : 48-52) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถมีปฏิกริยาโต้ตอบ (interactivity) กันอยู่ตลอดเวลา ทั้งในลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ลักษณะการสื่อสารแบบสองทางทำให้สถานะของผู้ส่งและผู้รับไม่ตายตัว แต่จะมีการผลัดเปลี่ยนบทบาทอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮลีย์เยอร์ เซยประทับ (2525) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของสื่อบุคคล สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบยุควิถี ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจในสาร ก็สามารถไต่ถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้อย่างรวดเร็ว
3. การสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคนจำนวนมากที่อยู่ในที่เดียวกัน สำหรับพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดได้ใช้การสื่อสารแบบกลุ่มในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน การสื่อสารแบบกลุ่มนั้นมีทั้งการประชุมร่วมกับชุมชน การพูดคุยกับประชาชนในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดจัดขึ้นหรือจัดร่วมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งบางครั้งประชาชนก็จะรวมตัวกันเข้าร่วมในการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ถึงปัญหาที่ได้รับผลกระทบ ถึงแม้โอกาสที่เจ้าหน้าที่กับประชาชนในชุมชนจะสามารถสื่อสารระหว่างกันอาจจะมีน้อยกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ก็มีประโยชน์ในการชี้แจงให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2543 : 48-52) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในขณะที่กระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาแบบกระแสหลักนั้น ทิศทางการไหลของข่าวสารเป็นอย่างจำกัด คือ มีการไหลจากเบื้องบน (เจ้าหน้าที่รัฐ) ไปสู่เบื้องล่าง (ประชาชน) เท่านั้น แต่การสื่อสารชุมชนนั้น การลั่งไหลของข่าวสารจะมี

ทิศทางที่หลากหลาย มาจากทุกทิศทุกทาง ทั้งจากบนลงล่าง (Top-down) แบบล่างสู่บน (Bottom-up) และแบบแนวนอน (horizontal) ดังนั้น ข่าวสารจึงอาจจะไหลจากนักวางแผน พัฒนาไปสู่ชาวบ้าน จากสื่อมวลชนไปสู่ผู้รับสารในชนบทในเวลาเดียวกัน ชาวบ้านอาจจะส่ง ข่าวสารขึ้นไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือมีการแลกเปลี่ยนติดต่อข่าวสารระหว่างกลุ่มชาวบ้าน ด้วยกัน

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาตาศพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาตาศพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 1 ทั้งนี้การรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในการสื่อสารเพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจให้ประชาชนในชุมชนเกิดทัศนคติที่ดี ทั้งจากตัวผู้นำชุมชนที่ประชาชนให้ความเชื่อถือ และมีความสนิทสนมกับประชาชนในชุมชน ทำให้เมื่อประชาชนรับสารก็จะคล้อยตามได้ ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ Middlebrook (1974) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้สื่อบุคคลในฐานะผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ คือ ความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกที่ผู้รับสารรู้สึกที่ผู้ส่งสารน่าไว้วางใจ และมีความสามารถ ถ้าผู้รับสารมีความรู้สึกที่ผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือแล้ว ผู้รับสารก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับสารจากพวกเขาเหล่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่า สื่อมวลชนมีเพียงสื่อวิทยุเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Klapper (1960) ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชนไว้ว่า สื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อประชาชนโดยตรง แต่จะมีอิทธิพลโดยอ้อม ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ และสื่อมวลชนเป็นเพียงแรงเสริม (Reinforcement) ที่สนับสนุนทัศนคติ รสนิยม ความมีใจโน้มเอียง ตลอดจนแนวโน้มด้านพฤติกรรมของประชาชนให้เข้มแข็งขึ้น และพร้อมที่จะแสดงออกมาเมื่อมีแรงจูงใจหรือเมื่อมีโอกาสเหมาะสม นอกจากนี้ สื่อมวลชนอาจเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนได้เพียงเล็กน้อย และมักเป็นทัศนคติที่ยังไม่มั่นคง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึก หรือเปลี่ยนไปในทางตรงกันข้ามนั้นเป็นไปได้ยาก อาจเปลี่ยนได้บ้างแต่ต้องใช้เวลา และบุคคลต้องได้รับข่าวสารที่เพียงพอ

ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการวิจัย พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อบุคคล หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน และสื่อวิทยุ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 2 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า สื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมากที่สุด เนื่องจากสื่อบุคคลเป็นสื่อที่สามารถพบและเข้าถึงตัวได้ง่ายและมากที่สุด และประชาชนยอมรับและเชื่อมั่นข้อมูลข่าวสารจากทั้งเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้นำชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Rogers (1970) ได้กล่าวไว้ว่า ในการที่บุคคลจะตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น บุคคลจะพิจารณาว่า สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ ซึ่งในการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนในชุมชนนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดมีการใช้สื่อบุคคลเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจกับชาวบ้าน ทั้งจากตัวเจ้าหน้าที่เอง หรือผ่านผู้นำชุมชนนั้นๆ ทำให้เกิดการสร้างการยอมรับของประชาชนในชุมชนเกิดขึ้นได้ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนยอมรับและเห็นด้วยกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุด ในการใช้เงินจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าในการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ William Reeder (1963) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ประชาชน บุคคล และกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ ก็ต่อเมื่อกิจกรรมนั้นมีคุณค่าสอดคล้องกับผลประโยชน์ตน

ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** ทักษะที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการวิจัย พบว่า ทักษะที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สามารถกล่าวได้ว่า ถ้าประชาชนมีทักษะที่ดีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็จะมีมากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่ Harry C. Triandis (1971 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติ (Attitude) บรรทัดฐานของสังคม (Norms) นิสัย (Habits) และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรมนั้นแล้ว (Experience about Reinforcement) ดังนั้นทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกที่สังเกตได้กับทัศนคติต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ Daniel Katz (1960 : 163-191) ได้ให้แนวความคิดที่สนับสนุนความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรมว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตน ให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ตนสูงสุดและให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของบุคคลได้ และด้วยสิ่งเหล่านี้เองจะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทักษ์ ชูมงคล (2549 : 220) ที่ศึกษาถึง กลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์การสร้างชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้าราชบุรี พบว่า ทักษะของชุมชนที่มีต่อโรงไฟฟ้าราชบุรีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับโรงไฟฟ้าราชบุรีของชุมชน

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและกลยุทธ์ในการสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนมาบตาพุด รวมถึงการรับรู้ข่าวสาร ทักษะ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของชุมชนมาบตาพุด ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์สำหรับการดำเนินงานด้านการสื่อสารกับชุมชนของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



1. จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าการดำเนินงานสื่อสารกับชุมชนนั้น อาจทำได้ไม่ทั่วถึงตามแผนที่วางไว้ เป็นเพราะสภาพพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก แต่จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไปลงพื้นที่ไม่เพียงพอ กับประชาชนที่มีอยู่ หรือประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นประชากรแฝงจึงทำให้การพบปะกับประชาชน ไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ทำให้ผลการศึกษาค้นคว้าประชาชนส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลหลายเดือนต่อครั้ง รวมไปถึงในเรื่องของเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเวลาทำการ ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ทำงานโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม ทำให้เวลาที่เจ้าหน้าที่ลงไปให้ ข้อมูลต่างๆ จึงไม่ตรงกับเวลาที่ประชาชนอยู่ในพื้นที่ ดังนั้น หากการลงพื้นที่สามารถปฏิบัติได้ในเวลาที่ ประชาชนกลับถึงบ้านแล้ว หรือวันหยุดจะทำให้สามารถพบปะกับประชาชนได้มากกว่า และเจ้าหน้าที่ควร จัดแบ่งเวลาในการลงพื้นที่ให้สามารถครอบคลุมไปยังชุมชนต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับพฤติกรรม ของประชาชนในพื้นที่ หรือประสานงานกับผู้นำชุมชน เพราะจากการศึกษาค้นคว้า ประชาชนจะสามารถ เข้าถึงตัวผู้นำชุมชน สนับสนุนค้ำคูณเคย และเชื่อมั่นในตัวผู้นำชุมชน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้นำชุมชนจะให้ ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด เพราะหากผู้นำชุมชนสื่อสารผิดพลาด ก็จะทำให้ประชาชน รับสารผิดพลาด และเกิดความเข้าใจผิดกับหน่วยงานได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรเข้าไปพบปะ สื่อสาร ทำ ความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ด้วยตัวเองจะเป็นวิธีการที่ดีกว่า

2. จากการศึกษาค้นคว้า ประชาชนมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อ ต่างๆ น้อย เนื่องจากหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับสื่อบุคคลเป็นสื่อหลัก ทำให้ประชาชนรับข้อมูลข่าวสาร จากสื่ออื่นๆ ได้น้อย ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับสื่อต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพราะสื่อบุคคลเพียงสื่อเดียวไม่ สามารถสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ได้ทั้งหมด ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าการรับรู้ข่าวสารของประชาชนผ่าน สื่อมวลชนไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและการยอมรับของคนในชุมชน ดังนั้น หากหน่วยงานให้ ความสำคัญกับสื่อแบบบูรณาการ (Integrated Media) ได้แก่ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ซึ่งจัดเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้เป็นจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว สื่อเฉพาะกิจ เช่น หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ ก็จะช่วยเน้นย้ำข้อมูลข่าวสารกับประชาชนได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และจะทำให้ประชาชน เปิดรับข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายทางขึ้นด้วย และในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารควรแจ้งให้ทราบถึงการ ดำเนินงานอย่างชัดเจน การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเดียวนั้น อาจทำให้ประชาชนตอบสนองเพียงการรับ ข่าวสารเท่านั้น ดังนั้น ควรแทรกการนำเสนอในแง่ของผลที่ตามมา เพื่อกระตุ้นและสร้างความตระหนักให้ เกิดกับประชาชนในชุมชน เป็นการสร้างความรู้สึกให้ประชาชนเห็นว่าตนก็มีส่วนร่วมในการผลักดันให้ใช้ งบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาแก้ไขปัญหา



3. จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของคนในชุมชน และเห็นด้วยกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้นำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาแก้ไขปัญหา ดังนั้น ในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชน นอกจากการทำความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องของการนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาแก้ไขปัญหาแล้ว หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับชีวิตความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของประชาชนในชุมชน โดยการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนได้รับผลกระทบ เพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสารและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานต่อไป ทั้งปัญหาในเรื่องไฟฟ้าตกไฟฟ้าดับ และปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ต้องรู้ว่าควรจะสื่อสารกับประชาชนอย่างไร และต้องมีความรู้จริงในเรื่องที่จะสื่อสาร เช่น เจ้าหน้าที่ต้องรู้และเข้าใจในกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า เพื่อให้ความเข้าใจและความมั่นใจกับประชาชนว่างบประมาณที่ได้รับจะทำให้หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วขึ้น และจะทำให้ประชาชนยอมรับหากหน่วยงานนำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาใช้

4. จากการศึกษาพบว่า ทักษะคนที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กับการยอมรับของชุมชนมาบตาพุดที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้น หากองค์กรสามารถสร้างความเข้าใจอันดีให้กับประชาชน เสริมสร้างทัศนคติให้กับชุมชนอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างหรือปรับทัศนคติ ก็จะทำให้ประชาชนยอมรับและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานได้เป็นอย่างดีด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาวิจัยเฉพาะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดและชุมชนมาบตาพุดเพียงพื้นที่เดียว ซึ่งเป็นการวิจัยในวงจำกัดและใช้อ้างอิงได้เฉพาะกรณีของการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาบตาพุดกับชุมชนมาบตาพุดเท่านั้น ในการศึกษารั้งต่อไปจึงควรศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับการรับรู้ทัศนคติ และการยอมรับในพื้นที่อื่นๆ เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาเปรียบเทียบเพื่อค้นหาแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่สุดต่อไป

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้ศึกษาถึงเนื้อหาข่าวสารที่ปรากฏผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจว่าสามารถให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนในชุมชนได้มากน้อยเพียงใด การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาเนื้อหาข่าวสารจากสื่อต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการเผยแพร่ข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาบทบาทและทักษะการสื่อสารของสื่อบุคคล โดยเฉพาะผู้นำชุมชน ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงข้อดีและข้อบกพร่อง เพื่อนำมาปรับปรุงในการสื่อสารระหว่างสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชนกับประชาชนในพื้นที่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพสังคมของแต่ละชุมชนต่อไป
4. การศึกษาวิจัยในเรื่องการรับรู้ ทศนคติ และการยอมรับของชุมชนในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อจะได้ข้อมูลรายละเอียดในเชิงลึก และในแง่มุมต่างๆ ออกไป และควรสัมภาษณ์ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะทำให้งานวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติได้จริง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กาญจนา แก้วเทพ. สื่อเพื่อชุมชน: การประมวลองค์ความรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย, 2543.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. รายงานประจำปีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550

กิตติมา กมลพันธุ์. การประชาสัมพันธ์ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

จรรยาไน แก้วโกศล . เอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.

จุมพล รอดคำดี. การสื่อสารมวลชนเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

ชวรัตน์ เชิดชัย. องค์ประกอบของการสื่อสาร, ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสารหน่วยที่ 1-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.

เดชรัตน์ สุขกำเนิด. กองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า. [ออนไลน์], 2552 แหล่งที่มา: <http://www.prachatai.com> [2552, กรกฎาคม 3]

ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. องค์การกับการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

นพรัตน์ มุณีรัตน์. การสื่อสารในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนคีรีวงค์ อ.ลานสกา จ.นครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร.

ไทยวัฒนาพานิช, 2520

ประวดี หนูเล็ก. บทบาทของการสื่อสารในการแก้ปัญหาฉุกเฉินด้านสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาการรั่วไหลของน้ำมันในทะเล บริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, 2539.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์, 2540.

ปิติ ยิ้มประเสริฐ. กองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า เครื่องมือใหม่แก้ไขความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร: หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2550.

พัชนี เขยจรรยา. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง, 2538

พัชนี เขยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง, 2541.

พิทักษ์ ชูมงคล. กลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์การสร้างชุมชนสัมพันธ์ของโรงไฟฟ้าราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

พิมพ์วรรณ อินทรพิมพ์. วิธีการสื่อสารของสถานีวิทยุชุมชนและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนาชุมชนบ้านจำรุง อ.แกลง จ.ระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

ภิญญาภรณ์ เพ็ญภินันท์. การเปิดรับข่าวสาร ความตระหนักรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

ประปาแบ่งโซนกำหนดวันปันน้ำ. มติชนรายวัน (18 สิงหาคม 2548): 1.

ปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์. นโยบายการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการผลิตไฟฟ้าภาคเอกชน. [ออนไลน์], 2550  
แหล่งที่มา: <http://www2.egat.co.th/internews/showdetail.php?id=74> [2552, กรกฎาคม 3]

มนตรี เลิศสกุลเจริญ. แนวทางการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมใน  
จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

วิรัช ฤทธิรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2546.

ศรินลักษณ์ สวัสดิ์มงคล. กลยุทธ์การสื่อสารของทหารในการพัฒนาชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ศรินันต์ ลิ้มปณชัยพรกุล. กระบวนการสื่อสารในการแปรรูปโรงพยาบาลบ้านแพ้ว. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศ  
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา, 2538.

สมศักดิ์ ทางทอง. ผลกระทบของโครงการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกที่มีต่อประชาชนจังหวัด  
ระยอง : กรณีศึกษาตำบลมาตาพุด. จันทบุรี: สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี, 2535.

สมสุข หินวิมาน และคณะ. เครือข่ายการสื่อสารกับศักยภาพการดำรงอยู่ของชุมชน : ศึกษากรณีบ้านทุ่ง  
ขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2547.

สุรเชษฐ พิทยาพิบูลพงศ์. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคนดี และพฤติกรรม การเรียนแบบออนไลน์ (e-  
learning) ของนิสิต นักศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
นิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2546.

สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร. การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.



เสถียร เขยประทับ. การสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. [ออนไลน์], 2552 แหล่งที่มา:  
<http://www.mtpie.com> [2552, มิถุนายน 13]

อรรธรณ ปิรันธน์ไธวาท. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
 2542.

อ้อมทิพย์ เมฆรักษาวนิช แค่มป์ และคณะ. บทบาทการสื่อสารในการเสริมพลังความเข้มแข็งของผู้หญิงใน  
 การปกครองท้องถิ่น, กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2547.

## ภาษาอังกฤษ

Allport , Gordon W. "Attitude". Reading in Attitude Theory and Measurement. Edited by Martin  
 Fishbein. New York: John Willey and Son, 1967

Berlo, D.K. The Process of Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1960.

Katz, Daniel. The "Functional Approach to Study of Attitudes". Public Opinion Quarterly, 1960.

Klapper , Joseph T. The Effect of Mass Communication. New York: The Free Press, 1960.

Lazarsfeld,P.F. and Manzel,H. Mass Media and Personal Influence. In the Science of Human  
 Communication. New York: Basic Book, 1968.

Middlebrook, P.N. Social Psychology and Modern Life. New York: Alfred A. Knopf, 1974.

Newcomb, Theodore M. Social Psychology. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1965.

Rogers, Evertt M. with Floyed F. Shoemaker. Communication of Innovation: A Cross - Cultural  
 Approach. New York : The Free Press, 1970.

Rogers, Everett M. Communication Strategies for Family Planning. New York: The Free  
 Press, 1973.

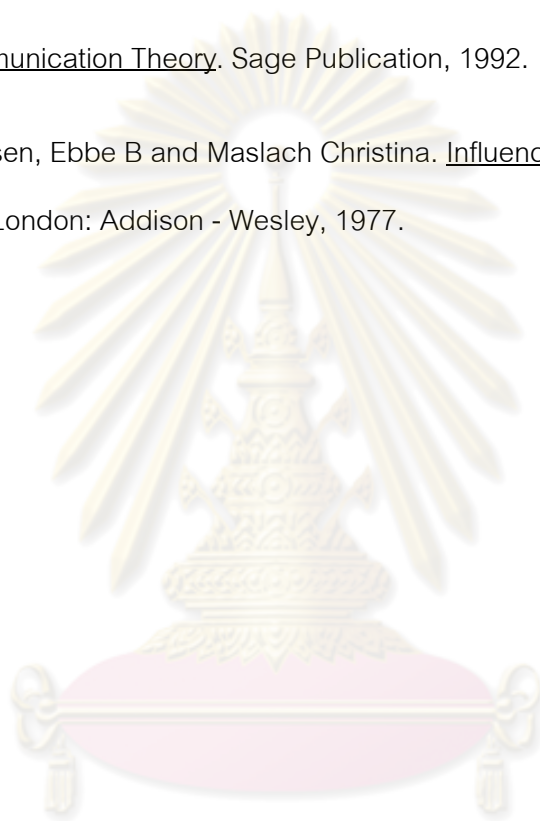
Schramm, Wilbur. Channels and Audience in Handbook of Communication. Chicago: Ranc Mcnelly College Publishing, 1974.

Tubbs, Stewart and Moss, Sylvia. Human Communication. 4<sup>th</sup> ed. New York: Random House, 1983.

Triandis, Harry C. Attitude and Attitude Change. New York: John Wiley and Sons, 1971.

Windahl et al. Using Communication Theory. Sage Publication, 1992.

Zimbrado, Philip and Ebbsen, Ebbe B and Maslach Christina. Influencing Attitudes and Changing Behavior. London: Addison - Wesley, 1977.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แนวคำถามในการสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารและพนักงาน**  
**เรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

---

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้สัมภาษณ์**

1. ชื่อ-นามสกุล ..... อายุ ..... ปี
2. ตำแหน่ง .....

**ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางและกลยุทธ์การสื่อสารกับชุมชน (เรื่องกองทุนพัฒนาชุมชนรอบโรงไฟฟ้า)**

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแนวทางหรือวิธีการในการสื่อสารกับชุมชนอย่างไร
2. แนวคิดหลักที่นำมาเป็นแนวทางในการสื่อสารกับชุมชนคืออะไร
3. วัตถุประสงค์ในการแสดงบทบาทในการสื่อสารกับชุมชนคืออะไร
4. มีการจัดหน่วยงานหรือบุคลากรเพื่อรับผิดชอบในการสื่อสารกับชุมชนหรือไม่ อย่างไร
5. ประเด็นที่อาจก่อให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนคืออะไร
6. มีการติดตามวิเคราะห์ถึงปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชนหรือไม่ อย่างไร
7. ในการดำเนินงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ อย่างไร
8. ในทัศนะของท่านการสื่อสารกับชุมชน มีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร

**ตอนที่ 3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชน**

1. ขั้นตอนวิจัยและรับฟัง
  - 1.1 มีขั้นตอนการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนอย่างไร
  - 1.2 มีการนำข้อมูลจากแหล่งใดบ้างมาใช้ในการสื่อสารกับชุมชน
  - 1.3 ข้อมูลที่ได้มีประโยชน์ต่อการสื่อสารกับชุมชนหรือไม่ อย่างไร

## 2. ขั้นการวางแผนและตัดสินใจ

- 2.1 มีเป้าหมายในการสื่อสารกับชุมชนอย่างไร
- 2.2 มีการวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของชุมชนในการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร
- 2.3 กลุ่มเป้าหมายใดในชุมชนที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินงานในการสื่อสาร
- 2.4 มีสื่อที่ใช้ในการสื่อสารกับชุมชนหรือไม่ อย่างไร
- 2.5 มีงบประมาณในการดำเนินงานในการสื่อสารกับชุมชนหรือไม่ อย่างไร

## 3. ขั้นตอนในการสื่อสาร

- 3.1 ในการปฏิบัติงานจริงได้ดำเนินงานตามแนวทางที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร
- 3.2 มีวิธีการในการติดต่อสื่อสารกับชุมชนอย่างไร
- 3.3 มีการใช้กลยุทธ์การสื่อสารใดในการติดต่อสื่อสารกับชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 3.4 ท่านคิดว่ากลยุทธ์การสื่อสารกับชุมชนมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

## 4. ขั้นตอนการประเมินผล

- 4.1 มีการประเมินผลงานของการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร
- 4.2 ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้จากการประเมินมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในอนาคตมากน้อยเพียงใด

## ตอนที่ 4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารกับชุมชน

1. อุปสรรคจากภายในมีอะไรบ้าง และมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร
2. อุปสรรคจากภายนอกมีอะไรบ้าง และมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร



### แบบสอบถามความคิดเห็น

เรื่อง การรับรู้ ทัศนคติ และการยอมรับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำบลมาตาพุด จังหวัดระยอง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดทำใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และผู้จัดทำขอขอบพระคุณท่านในความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้

#### ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบเพียงข้อเดียว โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง  ที่ตรงกับตัวท่านให้ครบทุกข้อ

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  15 – 20 ปี  21 – 30 ปี  
 31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  
 51 – 60 ปี  60 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าประถมศึกษา  ประถมศึกษา  
 มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ โปรดระบุ .....
- 1.4 อาชีพ  รับราชการ  พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  
 รับจ้าง  นักเรียน / นักศึกษา  
 พ่อบ้าน / แม่บ้าน  ว่างาน  
 อื่นๆ โปรดระบุ .....
- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  ไม่มีรายได้  ต่ำกว่า 5,000 บาท  
 5,000 – 10,000 บาท  10,001 – 15,000 บาท  
 15,001 – 20,000 บาท  มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มากน้อยเพียงใด

- ทุกสัปดาห์  เดือนละ 2 - 3 ครั้ง
- เดือนละครั้ง  หลายเดือนต่อครั้ง
- ไม่เคยได้รับเลย

2.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากสื่อต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

สื่อที่ได้รับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน / เพื่อน /ญาติ / เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น					
2. วิทยู					
3. หนังสือพิมพ์					
4. โทรทัศน์					
5. หอกระจายข่าว					
6. บัายประชาสัมพันธ์					
7. การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน					

2.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- ดีมาก  ดี
- ปานกลาง  ต้องปรับปรุง

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกองทุนพัฒนาชุมชนของชุมชนรอบโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ความคิดเห็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของคนในชุมชน					
2. เมื่อเกิดปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับสามารถร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทันที					
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการชี้แจงถึงปัญหา เมื่อเกิดไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับขึ้นในชุมชน					
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความน่าเชื่อถือ					
5. กองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าได้นำงบประมาณมาพัฒนาชุมชนในทางที่ดียิ่งขึ้น					
6. การมีกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าทำให้มีไฟฟ้าพอเพียงกับความต้องการมากขึ้น					
7. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำงบประมาณจากกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้ามาแก้ไขปัญหาจากไฟฟ้าตกไฟฟ้ายดับในชุมชน					
8. การมีกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว					
9. ชุมชนพึงพอใจต่อกองทุนพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับ					



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววรรณ เมฆสวัสดิ์ เกิดเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2524 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษา  
ระดับปริญญาโทศึกษาศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เมื่อปี  
พ.ศ.2547 หลังจากจบการศึกษาได้เข้าทำงานที่บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ใน  
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ด้านการตลาด และในปี พ.ศ. 2551 ได้เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหา  
บัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย