

การศึกษาเรื่อง “การจัดการสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคม : กรณีศึกษา โครงการ CAT DNA สำนักดีต่อสังคมของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาโครงการ CAT DNA สำนักดีต่อสังคม และการจัดการสื่อสารภายในของโครงการ CAT DNA สำนักดีต่อสังคมของ กสท โทรคมนาคม จำกัด ซึ่งได้ให้แนวคิดในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดการรับผิดชอบต่อสังคม แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ และแนวคิดการสื่อสารองค์กรเชิงบูรณาการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการศึกษาที่ใช้เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์นั้นผู้ศึกษาได้ใช้แบบคำถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งที่เน้นคำถามแบบปลายเปิดในลักษณะที่โครงสร้างเพื่อสอบถามกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ CAT DNA สำนักดีต่อสังคม ทั้งระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้าสายงาน และระดับเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด 8 คน

ผลการศึกษาที่ได้พบว่าโครงการ CAT DNA สำนักดีต่อสังคม มีแนวคิดหลักคือ การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่บนพื้นฐาน 3 ด้าน คือ การศึกษา ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวความคิด “สื่อสาร เรียนรู้ สู่ชุมชน” และวิสัยทัศน์เพื่อสนับสนุนการเติบโตของสังคมและการเพิ่มศักยภาพ การใช้ไอซีที (ICT) ผ่านกิจกรรม 3 ด้าน คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน การพัฒนาสังคมทางด้านการศึกษา และการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ซึ่งก่อให้เกิดยุทธศาสตร์ 3 ระยะ คือ ระยะแรกเป็นยุทธศาสตร์การสร้าง DNA สำนักดีต่อสังคมให้เติบโตในองค์กร (Grow DNA) ระยะที่สองเป็นยุทธศาสตร์การแพร่ขยาย DNA สำนักดีต่อสังคมสู่ภายนอก (Spread DNA) และระยะที่สามเป็นยุทธศาสตร์การเชื่อมร้อย DNA สำนักดีต่อสังคมให้ยั่งยืน (Connect DNA) โดยอยู่ในความรับผิดชอบต่อของสายงานส่งเสริมภาพลักษณ์ที่มีการดำเนินโครงการย่อย เป็นโครงการเฉพาะและโครงการต่อเนื่อง มีการจัดการสื่อสารทั้งภายใน ซึ่งการสื่อสารภายในเป็นการใช้การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ตามสายการบังคับบัญชา และลำดับขั้นของการสั่งการ เครื่องมือที่ใช้คือ สื่อ (สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์) ควบคู่กับกิจกรรมตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการสื่อสารที่พบ ได้แก่ งบประมาณ วัฒนธรรมองค์กรและระบบการทำงาน และพฤติกรรมการเปิดรับสารของพนักงาน