



การวิจัยเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรม “กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์” สำหรับปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ ในหน่วยงานของรัฐ

Research and Development of Training Package: Community Relations Strategy for Community Relations Officers Working for Government Agencies

- รองศาสตราจารย์ ดร. บุษบา สุธีธร
- สาขาวิชานิเทศศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
-
- **Associate Professor Dr. Bussaba Suteetorn**
- School of Communication Arts
- Sukhothai Thammathirat Open University
- E-mail: bussabatan@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ถอดบทเรียนความสำเร็จในการทำงานชุมชนสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในหน่วยงานของรัฐ 2) พัฒนาชุดฝึกอบรมเรื่องกลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์ 3) นำชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้และศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรม และ 4) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อกระบวนการอบรม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบ

ผลสัมฤทธิ์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า 1) การทำงานชุมชนสัมพันธ์ต้องเข้าใจลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับหน่วยงานและเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมตามความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับชุมชนโดยอาศัยพื้นฐานความรู้สำคัญ สามด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับภูมิสังคมชุมชน และ ความรู้และทักษะด้านการสื่อสาร 2) ชุดฝึกอบรมประกอบด้วย คู่มือและสื่อประกอบสำหรับวิทยากร และเอกสารสำหรับผู้เข้ารับการอบรมซึ่งระบุแนวคิด วัตถุประสงค์ของการให้ความรู้ในแต่ละหัวข้อ เพื่อให้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง ประกอบกับการจัดกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบเผชิญหน้าเป็นเวลา 2 วัน 3) ผลการอบรมด้วยชุดฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถทำคะแนนแบบทดสอบความรู้หลังการอบรมได้สูงกว่าคะแนนที่ได้ก่อนการอบรม 4) ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจกับกระบวนการจัดอบรมในระดับมากทั้งในส่วนของเนื้อหาสาระ และกระบวนการจัดอบรม

คำสำคัญ: กลยุทธ์ ชุมชนสัมพันธ์ หน่วยงานภาครัฐ

Abstract

This research had four major objectives: 1) to analyse successful working lessons for community relations of the government officers in model areas; 2) to develop a training package on practical community relations strategies; 3) to test the training package and measure the learning results of trainees in the trial; and 4) to assess the satisfaction of trainees with the training process using both qualitative and quantitative research methods. The results showed that: 1) for community relations work, it is essential to understand the relationship between the community and the agency and to choose appropriate communications strategies based on three major types of information—knowledge of the organization and its work rules; knowledge of the geo-social life of the community; and communication knowledge and skills. 2) The training package consisted of an instructor’s handbook, teaching materials, and handouts for self study including the learning objectives and major concepts of each topic plus the 2-day face-to-face workshop. 3) The trial of the training package showed that the trainees’ posttest scores were higher than those of their pretest. 4) The trainees were highly satisfied with the training process and the course content.

Keywords: Strategy, Community Relations, Government Agency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ให้ความคุ้มครองสิทธิของชุมชนไว้อย่างชัดเจน นอกจากนั้นยังระบุแนวทางการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนอย่างรุนแรงทั้งทางด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และสุขภาพ กล่าวคือ จะกระทำมิได้เว้นแต่จะได้ศึกษา และประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนในชุมชน และจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียก่อน รวมทั้งได้ให้องค์การอิสระ ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนองค์การเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ และผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมหรือทรัพยากรธรรมชาติ หรือด้านสุขภาพให้ความเห็นประกอบก่อนมีการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้หากชุมชนเห็นว่าหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัตินี้ ชุมชนยังสามารถฟ้องหน่วยงานดังกล่าว เพื่อให้ปฏิบัติตามบทบัญญัติดังกล่าวอีกด้วย

ผลบังคับใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว ส่งผลทั้งในทางบวกและทางลบต่อการดำเนินงานของโครงการพัฒนาต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีเห็นได้ชัด ในทางบวก คือ ชุมชนรู้จักปกป้องอนุรักษ์ ส่งเสริมและรักษาสิ่งแวดล้อมของตนเองให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยการตัดสินใจร่วมกันของชุมชนมากขึ้น ในทางกลับกันผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและชุมชนที่ไม่เข้าใจในเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญดังกล่าว ก็สร้างผลกระทบทางลบในด้านความขัดแย้งในการ

จัดการทรัพยากรธรรมชาติ หรือเกิดการขัดขวางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในลักษณะของการแสดงออกในทางรุนแรงรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพยายามยุติโครงการ ผลของการใช้ความรุนแรงในประเด็นปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนำมาซึ่งความสูญเสียในชีวิต ทรัพย์สิน เวลา และงบประมาณอย่างมาก โดยที่สาเหตุมาจากการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่เริ่มแรก ไม่ว่าจะในระดับของการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมตัดสินใจ ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินโครงการ ทำให้เป็นที่สงสัยของสังคมถึงเรื่องความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ และเป็นประเด็นที่ผู้คัดค้านโครงการมักนำมาอ้างถึงเสมอเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น

การลดปัญหาการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ในทุกพื้นที่ มีความรู้ความเข้าใจ มีความเชื่อมั่นศรัทธาและให้การร่วมมือสนับสนุนต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานซึ่งมีภารกิจมีผลกระทบต่อชุมชน จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวต้องมีความรู้ ความเข้าใจในจิตวิญญานมวลชนและมีความสามารถทำงานด้านประชาสัมพันธ์ในลักษณะของงานชุมชนสัมพันธ์ แต่เนื่องจากปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ มักได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ทั้ง ๆ ที่ยังขาดการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชน ตลอดจนทักษะในการสื่อสารเพื่อการสร้างความรู้ความเข้าใจกับชุมชนอย่างแท้จริง นอกจากนั้น การจัดการอบรมหรือการจัดกิจกรรมเสริมศักยภาพด้านการทำงานชุมชนสัมพันธ์ให้กับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ยังขาดการพัฒนาชุดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับปัญหาและบริบทของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างเหมาะสม

จากเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงดำเนินงานโครงการวิจัยเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรม “กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์” สำหรับผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในหน่วยงานของรัฐ ด้วยเห็นว่าผลของการดำเนินการจะทำให้ได้ชุดฝึกอบรมที่มีความสมบูรณ์สามารถใช้เป็นชุดฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ลงมือเข้ารับการอบรม เป็นการพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจกลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์ที่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม และมีทักษะในการสื่อสารเพื่อเป้าหมายด้านชุมชนสัมพันธ์ สามารถพัฒนาระบบความสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้นระหว่างกลุ่มมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ตลอดจนสามารถคิดสร้างสรรค์กิจกรรมโครงการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายและวิสัยทัศน์ด้านการสื่อสารของหน่วยงานต่อไปได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อถอดบทเรียนความสำเร็จในการทำงานชุมชนสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในหน่วยงานของรัฐที่ประสบความสำเร็จในพื้นที่ตัวอย่าง
2. เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมเรื่อง กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรมด้วยชุดฝึกอบรม กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์

นิยามศัพท์

ชุดฝึกอบรม หมายถึง เอกสาร ตลอดจนสื่อประกอบการอบรม ได้แก่ 1) ชุดการสอนสำหรับวิทยากร ประกอบด้วยคู่มือสำหรับวิทยากรซึ่งระบุแผนการสอน การใช้สื่อและกิจกรรมประกอบการสอนอย่างมีระบบ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) ชุดการเรียนรู้ เป็นเอกสารสำหรับผู้เข้ารับการอบรม มีลักษณะเป็นบทเรียนสำเร็จรูป ทั้งนี้มีการเสนอแนวคิดวัตถุประสงค์ของการศึกษาในแต่ละเรื่องก่อนจะเสนอสาระสำคัญในแต่ละเรื่อง ตลอดจนกิจกรรมเพื่อทบทวนความรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถทบทวนความรู้ได้ด้วยตนเอง

กลยุทธ์ชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง งานที่สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship Building) กับ บุคคล กลุ่มคน สถาบัน (ชุมชน) ที่อยู่ในพื้นที่ตั้งขององค์กร (รวมความถึงกิจกรรมหรือโครงการที่จะดำเนินการในอนาคต/พื้นที่ขององค์กร/กิจกรรม/โครงการในอนาคต) เพื่อให้องค์กรได้อยู่ร่วมกับชุมชนในฐานะประชากรที่ดีของชุมชน เกิดความไว้วางใจเชื่อใจและมีความร่วมมือที่ดีต่อกัน

ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรม หมายถึง ความรู้ที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับจากการเข้ารับการอบรมวัดได้จากการที่ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบทดสอบความรู้แล้วมีระดับคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการอบรม กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์ วัดจากความคิดเห็นที่มีต่อ เนื้อหาสาระ กระบวนการจัดอบรม

และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ารับการอบรมโดยการวัดด้วยค่าคะแนน 5 ระดับ พอใจน้อยที่สุด พอใจน้อย พอใจปานกลาง พอใจมาก และพอใจมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ต้นแบบชุดฝึกอบรมที่สามารถสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีภารกิจทำงานในลักษณะของโครงการที่มีผลกระทบต่อชุมชน ลงทะเบียนเข้ารับการอบรม เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ตอบสนองพันธกิจของมหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันอุดมศึกษา

2. มหาวิทยาลัยได้บริการความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ทำงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของหน่วยงานของรัฐ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mix Method) ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทำงานด้านชุมชนสัมพันธ์ในหน่วยงานของรัฐที่ประสบความสำเร็จสร้างผลงานเป็นที่ยอมรับหรือได้รับรางวัลในการทำงานกับชุมชนประเภทต่าง ๆ เช่น รางวัล “ชนะเลิศ” การบริหารจัดการที่ดีประเภทองค์การบริหารส่วนตำบล รางวัลสตรีผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่นผู้นำทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย (ระดับจังหวัด) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร (เกษตรอำเภอ) ดีเด่น รางวัลอันดับ 1 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในงานชุมชนสัมพันธ์ดีเด่น รางวัลอันดับ 1 งานป้องกันอาชญากรรมดีเด่น พัฒนาการอำเภอดีเด่น พัฒนาการ ชวัญใจชุมชน

เป็นต้น ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 12 คนจาก 12 หน่วยงานล้วนเป็นผู้ที่ทำงานร่วมกับชุมชนด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น งานด้านการพัฒนาชุมชน งานด้านการส่งเสริมการเกษตร งานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน งานด้านการสร้างสาธารณูปโภค และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในด้านเนื้อหา กระบวนการจัดอบรมและประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าอบรม และแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม จากผู้เข้ารับการอบรมจำนวนทั้งสิ้น 31 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานด้านชุมชนสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จ

2. ชุดฝึกอบรมเรื่อง กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1) คู่มือสำหรับวิทยากร ซึ่งรวบรวมสื่อการสอนอย่างมีระบบ มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยภายในชุดการสอนจะมีสื่อและข้อแนะนำในการใช้สื่อนั้น ๆ พร้อมวิธีการสอนละเอียดชัดเจนพร้อมนำไปใช้ได้โดยไม่ต้องยุ่งยาก และ 2) เอกสารประกอบการอบรมเป็นชุดสำหรับผู้เรียน มีลักษณะเป็นเอกสารรวบรวมเนื้อหาทางวิชาการในหัวข้อสำคัญ โดยออกแบบให้ผู้เรียนสามารถศึกษาด้วยตนเอง มีการกำหนดแนวคิดวัตถุประสงค์การศึกษาและแบบประเมินผลตนเองท้ายเรื่องแต่ละเรื่อง

3. แบบสอบถามและแบบทดสอบเพื่อประเมินความรู้ก่อนและหลังการเข้ารับการอบรม และความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์และผลการระดมความคิดเห็นการประชุมสัมภาษณ์กลุ่มด้วยการพรรณนาความ และวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ การทดสอบค่าที ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการถอดบทเรียนความสำเร็จในการทำงานชุมชนสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในหน่วยงานของรัฐที่ประสบความสำเร็จในพื้นที่ตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คนจาก 12 หน่วยงานของรัฐซึ่งมีพันธกิจสัมพันธ์กับชุมชนจากหน่วยงานดังต่อไปนี้ คือ เทศบาลตำบลท่าข้ามจังหวัดฉะเชิงเทรา และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อจังหวัดเพชรบุรี โรงไฟฟ้าวังน้อยและโรงไฟฟ้าบางปะกงของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดเพชรบุรีและสำนักงานทางหลวงจังหวัดฉะเชิงเทรา สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเขาฉวยและสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบ้านแหลมจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานสาธารณสุขและสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านลาดจังหวัดเพชรบุรี สถานีตำรวจภูธรไทยย้อยจังหวัดพิษณุโลก และสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชัยภูมิ โดยสัมภาษณ์ในประเด็นหลัก 5 ประเด็นได้แก่

- 1) ลักษณะของความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐกับชุมชน
- 2) รูปแบบการสื่อสารเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับชุมชน
- 3) ความรู้ที่หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องเสริมศักยภาพให้ผู้ทำงานชุมชนสัมพันธ์
- 4) ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การทำงานชุมชนสัมพันธ์ประสบความสำเร็จ
- 5) ปัญหาอุปสรรคของการทำงานชุมชนสัมพันธ์

ในแต่ละประเด็นดังกล่าวได้ข้อสรุปและอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐกับชุมชน

ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดโครงสร้างทางสังคมหรือแบบแผนความสัมพันธ์ทางสังคม การวิจัยครั้งนี้พบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับชุมชนเป็นไปในลักษณะแตกต่างกันได้ 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1.1 การเป็นผู้ให้การสนับสนุนแบบมีส่วนร่วม กล่าวคือ หน่วยงานของรัฐขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อสาธารณชนโดยรวมแต่ส่งผลกระทบต่อวิถีชุมชนเริ่มตระหนักว่าการยอมรับของชุมชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของพันธกิจหลักในการดำเนินงานอย่างราบรื่น จึงปรับวิถีความสัมพันธ์ที่มีมาแต่เดิมในลักษณะของการให้แบบสงเคราะห์หรือการอุปถัมภ์ตามคำขอเป็นการให้การสนับสนุนแบบมีส่วนร่วมกับชุมชนในการกำหนดโครงการเพื่อประโยชน์ต่อชุมชนหน่วยงานที่ให้ข้อมูลว่ามีความสัมพันธ์ลักษณะนี้ได้แก่ โรงไฟฟ้าบางปะกงและโรงไฟฟ้าวังน้อยของ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.2 การดำเนินการสร้างสาธารณูปโภคให้กับชุมชนตามพันธกิจของหน่วยงาน ผ่านกระบวนการประชาคม โดยชุมชนเป็นผู้รับประโยชน์หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการตามพันธกิจของหน่วยงาน หน่วยงานที่ให้ข้อมูลว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ ได้แก่ สำนักงานทางหลวงชนบท

1.3 การดำเนินการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชุมชนให้ได้มากที่สุดตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับ หน่วยงานที่ให้ข้อมูลความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ได้แก่ เทศบาลและ อบต. โดยถือเป็นองค์กรที่มีหน้าที่มีความสัมพันธ์ลักษณะใกล้ชิดและเป็นพื้นฐานสำคัญของการปกครองในลักษณะการกระจายอำนาจ

1.4 การพัฒนาและพึ่งพาชุมชนให้เป็นเครือข่ายดำเนินพันธกิจของหน่วยงานโดยเฉพาะงานด้านส่งเสริม ควบคุม ป้องกัน ฟื้นฟู และงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคโดยผ่านทางกลไกสำคัญ คือ เครือข่ายชุมชน หน่วยงานที่ให้ข้อมูลความสัมพันธ์กับชุมชนลักษณะนี้คือ งานด้านสาธารณสุข เช่น เครือข่ายอาสาสมัคร นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ลักษณะการปกป้องคุ้มครองป้องกันและพึ่งพาชุมชนคล้ายคลึงกัน คือ งานด้านสถานีตำรวจซึ่งอาศัยชุมชนเป็นเครือข่ายอาสา และเป็นเบาะแสด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย

1.5 การให้ความรู้ความเข้าใจ การส่งเสริม สนับสนุนและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมประกอบอาชีพโดยมีชุมชนเป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน หน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กับชุมชนในลักษณะดังกล่าวนี้ได้แก่ หน่วยงานด้านส่งเสริมการเกษตร และหน่วยงานด้านพัฒนาชุมชน

จากความสัมพันธ์ลักษณะต่างๆดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหน่วยงานของรัฐจะมีความสัมพันธ์กับชุมชนแตกต่างกันออกไป โดยความสัมพันธ์ที่มีต่อกันจะอยู่ในลักษณะใดนั้นจะแปรเปลี่ยนไปตามพันธกิจของหน่วยงานหรือบทบาททางสังคมที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการต่อชุมชน และความสัมพันธ์นี้เองจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบและลักษณะการสื่อสารที่ทั้งสองฝ่ายมีต่อกันตามโครงสร้างหรือบทบาททางสังคมที่มีต่อกัน สอดคล้องกับที่ Kammeyer อ้างถึงในธีรภาพ ทวีธรรมเจริญ (2553: 104) ซึ่งระบุว่า

“แม้โครงสร้างทางสังคม จะเป็นแบบแผนของการปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ทางสังคมที่ฝังแน่น แต่ก็สามารถที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ ไม่ว่าจะอยู่ในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร หรือในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ดังนั้นการศึกษาโครงสร้างชุมชนในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้สามารถทราบถึงบทบาท และความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างหน่วยต่าง ๆ ในชุมชน และยังทำให้สามารถสังเกตบทบาทของสถาบัน องค์กร และบุคคลต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ขับเคลื่อนผลักดันชุมชนให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีพลวัตยิ่งขึ้น และที่สำคัญก็คือ เมื่อเราเข้าไปในชุมชนและได้ศึกษาถึงโครงสร้างของชุมชน จะทำให้ได้เรียนรู้วิถีชุมชนที่เกิดขึ้นจริงอันนำไปสู่การเกิดความเข้าใจชุมชน และเห็นภาพของชุมชน ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังช่วยทำให้สามารถจัดความสัมพันธ์ของตนเองกับชุมชนได้อย่างเหมาะสม และไม่เกิดอุปสรรคต่อการเข้าถึงชุมชน”

2) รูปแบบการสื่อสารเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับชุมชน

กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับชุมชน มีลักษณะการปรับให้มีความยืดหยุ่นตามความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับชุมชนในลักษณะ ดังต่อไปนี้

2.1 กลยุทธ์การให้การสนับสนุนแบบมีส่วนร่วมจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจาก โรงไฟฟ้าทั้งสองแห่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเริ่มตระหนักว่าการยอมรับของชุมชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของพันธกิจหลักในการดำเนินงานอย่างราบรื่น และการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความสัมพันธ์มีลักษณะของการมีส่วนร่วมระหว่างกัน ดังนั้น จึงเปลี่ยนจากความสัมพันธ์เชิงการให้หรือการวางตัวเป็นผู้มีอุปการะคุณระหว่างหน่วยงานกับชุมชนเป็นความสัมพันธ์ฉันทน์เพื่อร่วมคิดและใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกันตามความต้องการของชุมชน

2.2 กลยุทธ์การสื่อสารอย่างเป็นทางการผ่านกระบวนการประชาคม หรือการทำประชาพิจารณ์สำหรับหน่วยงานที่มีพันธกิจที่มีผลกระทบทั้งทางบวกและลบต่อสาธารณชน ตัวอย่างเช่นงานของสำนักงานทางหลวงชนบท เนื่องจากเป้าหมายการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน คือ งานก่อสร้างงานซ่อมแซม บำรุงรักษาและงานให้คำปรึกษาให้ความรู้ในสายงานด้านการก่อสร้างถนน ดังนั้น การสื่อสารเพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนจึงมีขึ้นเพื่อให้งานที่ดำเนินการหรือจะดำเนินการได้รับการยอมรับผ่านกิจกรรมประชาคมในลักษณะ

ที่เป็นทางการมีลายลักษณ์อักษรชัดเจน มีการแจกแบบสอบถาม ถ่ายรูป สอบถามความเห็น การทำข้อตกลงร่วมให้ลงนามร่วมกัน มีการทำรายงานสรุปทุกขั้นตอน ทั้งนี้ ขั้นตอนการทำประชาคมเกิดขึ้นได้โดยอาศัยผู้นำอย่างเป็นทางการในพื้นที่เป็นผู้ประสานกับชุมชนในพื้นที่เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการเข้าประชุมประชาคม ทั้งระยะสำรวจออกแบบ ระยะก่อสร้าง จนถึงระยะการส่งมอบงาน

2.3 กลยุทธ์การสื่อสารโดยผ่านสื่อผู้นำชุมชน กลยุทธ์นี้เหมาะสำหรับความสัมพันธ์ของหน่วยงานกับชุมชนที่มีพันธกิจต้องการตอบสนองความต้องการพื้นฐานความจำเป็นของชุมชนให้ได้มากที่สุด ตัวอย่างเช่นงานของ อบต. หรือเทศบาล กลยุทธ์การสื่อสารใช้สื่อบุคคล คือ ผู้นำองค์กรและเจ้าหน้าที่ซึ่งดำเนินการตามพันธกิจทุกคนเป็นหลัก โดยผู้นำองค์กรจะต้องเสียสละเป็นแบบอย่างให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรได้ถือเป็นแบบอย่าง โดยยึดแนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมด้วยกระบวนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและสื่อสารแบบเผชิญหน้า ในลักษณะของการพูดคุย การเยี่ยมเยียนถึงบ้าน การให้คำปรึกษาหารือ การร่วมประชุมประชาคม มีการวางแผนร่วมกันตลอดจนร่วมดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาของชุมชนเอง นอกจากนี้ยังมีการใช้กิจกรรมกลุ่ม การจัดตั้งชมรม ประเภทต่าง ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือ สำหรับการสื่อสารประเภทอื่น ๆ เป็นการใช้เพื่อสนับสนุนการแจ้งข่าวสาร

2.4 กลยุทธ์การสื่อสารหลายขั้นตอนผ่านเครือข่าย กลยุทธ์นี้ใช้ได้ดีเมื่อความสัมพันธ์ในลักษณะการปกป้อง คุ่มครอง ป้องกันด้านสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชนโดยอาศัยพึ่งพาชุมชนให้เป็นเครือข่ายดำเนินพันธกิจของหน่วยงานตัวอย่างเช่น งานของตำรวจ หรืองานด้านสาธารณสุข

ผู้ทำงานด้านชุมชนสัมพันธ์จะต้องใช้กลยุทธ์แสดงความจริงใจ ลงพื้นที่และพร้อมเรียนรู้ในความแตกต่างทางความคิด วัฒนธรรมประเพณีศาสนา สร้างการยอมรับให้เกิดขึ้น โดยเริ่มจากผู้นำชุมชน ผู้นำความคิด ผู้นำศาสนา จากนั้นจึงค่อยรุกคืบไปยังมวลชนในพื้นที่ นอกจากนั้นยังใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์การ การสร้างความร่วมมือกับสื่อในชุมชน และสื่อมวลชนในท้องถิ่นเพื่อผลักดันให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย

2.5 กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการให้ความรู้ ความเข้าใจ การส่งเสริม สนับสนุนและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการประกอบอาชีพเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนผ่านผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น งานด้านการพัฒนาชุมชน หรือการพัฒนาด้านการเกษตร ตัวเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐจัดเป็นสื่อบุคคลสำคัญที่จะสื่อสารกับชุมชน กลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มสตรี กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลยุทธ์การสื่อสารมักดำเนินการขึ้นต้นโดยผ่านแกนนำสำคัญ ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำความคิด ทั้งนี้ตัวเจ้าหน้าที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ ด้วยเทคนิคสำคัญ ได้แก่ การสร้างความรู้สึกร่วมกัน มีความเข้าใจพื้นที่ของตนเอง ลงพื้นที่สม่ำเสมอและแสดงให้เกิดความเชื่อมั่นด้วยการลงมือปฏิบัติร่วมกันกับชุมชน

ในประเด็นเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารนี้ นับเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะใช้กลยุทธ์ใดในการสื่อสาร นอกจากการพิจารณาในประเด็นความสัมพันธ์หรือเป้าหมายในการทำงานตามพันธกิจองค์การแล้ว การเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารยังเป็นเรื่องสำหรับผู้ทำงานชุมชนสัมพันธ์จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการวิเคราะห์

ชุมชน ทักษะการออกแบบสาร การเลือกใช้สื่อหรือกิจกรรมเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ได้ในทุกระดับของการสื่อสาร ได้แก่ ระดับการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การพูดคุย พบปะ เยี่ยมเยียน การสื่อสารระดับกลุ่ม ได้แก่การประชุมระดมสมอง การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ระหว่างชุมชนกับหน่วยงาน การสื่อสารระดับสาธารณชน ได้แก่ การประชุม การจัดเวทีประชาคม การจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในประเด็นอันส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ตลอดจนกลยุทธ์ในระดับมวลชน เมื่อต้องการสร้างความรู้ความเข้าใจในระดับมวลชนจำนวนมาก เพื่อสร้างความสนับสนุนร่วมมือกับหน่วยงาน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานชุมชนสัมพันธ์ต่างมีข้อสรุปและความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ ปาริชาติ สถาปัตตานนท์ และคณะ (2549: 27) ซึ่งได้ประมวลแนวคิดหลักของกระบวนการทัศนแบบทางเลือกเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการพัฒนาไว้ดังต่อไปนี้ คือ

“ไม่ว่าโครงการพัฒนาต่าง ๆ จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในฐานะวิธีการ (means) หรือเป้าหมาย (ends) ของการพัฒนาต่าง ๆ ก็ตาม แต่เราไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งที่ปรากฏขึ้นในกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในการพัฒนาสังคม ได้ปรับเปลี่ยนการสื่อสารจากเดิม ซึ่งได้แก่ การสื่อสารภายใต้กระบวนการทัศนหลักแห่งความทันสมัยนิยม ซึ่งเน้นการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือการสื่อสารจากผู้มีอำนาจในสังคม (อาทิรัฐ) ลงไปยังประชาชน ไปสู่การสื่อสารแบบ

ใหม่ภายใต้กระบวนการที่แบบทางเลือก ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) ซึ่งให้ความสำคัญกับการสนทนาโต้ตอบกันในลักษณะของการปรึกษาหารือกัน เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในสังคมได้หันหน้าเข้าหากัน พูดจา เจาจากัน เพื่อทำความเข้าใจกับข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น หลักการ และแนวทางที่หลากหลายสำหรับการตัดสินใจร่วมกันเกี่ยวกับสังคมของตน”

3) ความรู้ที่จำเป็นซึ่งหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องเสริมศักยภาพให้พนักงานชุมชนสัมพันธ์

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 12 คน ให้ความเห็นตรงกันว่าความรู้ที่จำเป็นซึ่งหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องเสริมศักยภาพให้กับพนักงานชุมชนสัมพันธ์ได้แก่ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ความรู้เกี่ยวกับภูมิสังคมของชุมชนในทุกด้าน ได้แก่ สภาพภูมิศาสตร์การใช้ประโยชน์จากพื้นที่ ลักษณะโครงสร้างทางประชากร โครงสร้างทางสังคม บทบาทผู้นำต่าง ๆ ในชุมชน การประกอบอาชีพ วิถีชีวิต สภาพทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม ความเชื่อในพื้นที่ รวมถึงปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน

3.2 ความรู้และทักษะด้านการสื่อสาร ได้แก่ วิธีการประสานงาน ความเข้าใจในบทบาทของสื่อบุคคลโดยเฉพาะผู้นำชุมชนประเภทต่าง ๆ และการใช้ประโยชน์จากสื่อบุคคลเพื่อเป้าหมายการพัฒนา การพัฒนาบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีมและทักษะด้านการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบ

3.3 ความรู้เกี่ยวกับองค์กรของตนเองและด้านระเบียบและกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่

4) ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การทำงานชุมชนสัมพันธ์ประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐทำงานชุมชนสัมพันธ์ประสบความสำเร็จซึ่งรวบรวมจากการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความคิดเห็นตรงกันดังต่อไปนี้

4.1 การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน จากผู้บังคับบัญชา

4.2 การได้รับการส่งเสริมศักยภาพให้มีแนวคิดในการทำงานชุมชนสัมพันธ์ไปในแนวทางที่ถูกต้อง

4.3 การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำในท้องถิ่น

4.4 การยึดความต้องการและความสะดวกของชุมชนเป็นสำคัญกล่าวคือต้องให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงจากชุมชนในเวลาที่ชุมชนสะดวก สร้างบรรยากาศความไว้วางใจและความร่วมมือ

4.5 ความเสียสละของเจ้าหน้าที่ ผู้นำท้องถิ่น และอาสาสมัครในชุมชนที่มีจิตอาสา

4.6 การสร้างเครือข่ายชุมชนให้เกิดการขยายความรู้ เกิดการพัฒนาตนเองอย่างกว้างขวาง

4.7 ความสามารถด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์การสร้างความสัมพันธ์ร่วมมือกับสื่อมวลชน และการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง

5) ปัญหาอุปสรรคของการทำงานชุมชนสัมพันธ์

จากการสัมภาษณ์ปัญหาอุปสรรคของการทำงานชุมชนมีความหลากหลายและความหนัก-เบาแตกต่างกันตามลักษณะการทำงานของหน่วยงาน อย่างไรก็ตามปัญหาที่เป็นภาพรวมซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึง ได้แก่

5.1 การขาดนโยบายที่ชัดเจน ความไม่เข้าใจในความสำคัญของการทำงานชุมชนสัมพันธ์ที่มีต่อภาพลักษณ์และพันธกิจองค์กร ของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

5.2 การทำงานชุมชนสัมพันธ์ด้วยแนวคิดที่แตกต่างของหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเดียวกัน ตลอดจนแนวคิดการทำงานชุมชนสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดการบูรณาการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ขาดเครือข่ายการทำงาน

5.3 ผู้ทำงานขาดความรู้ความเข้าใจชุมชนที่จะไปพัฒนาและขาดทักษะในการทำงานชุมชนสัมพันธ์อย่างถูกต้อง

5.4 ชุมชนขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตน ขาดความสนใจที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาหรือการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ตลอดจนการไม่ยอมเสียประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์สาธารณะ

การถอดบทเรียนจากผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานชุมชนสัมพันธ์ครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้างในเรื่องจำนวนผู้ให้ข้อมูลซึ่งไม่อาจอ้างอิงไปเป็นตัวแทนของผู้ทำงานกับชุมชนอีกจำนวนมากทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม จากการได้มีโอกาสสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคน ผู้วิจัยพบว่า ความสำเร็จของพวกเขาอยู่บนพื้นฐานของความเสียสละ ความมุ่งมั่น และความเข้าใจที่ว่า งานชุมชนสัมพันธ์ เป็นงานที่ต้องใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์ สร้างความ

ผูกพันและความไว้วางใจ ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความเข้าใจในวิถีชุมชนและความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะงานชุมชนสัมพันธ์ของหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานมักเป็นงานฝาก มิใช่เป็นงานหลักของผู้ปฏิบัติงานประจำในหน่วยงานจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเติบโตในสายงานด้านชุมชนสัมพันธ์ การทำงานจึงเน้นที่จิตอาสา ความเข้าใจในคุณค่าของการทำงานชุมชนสัมพันธ์ และความเสียสละของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ

2. ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมเรื่อง กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์

คณะผู้วิจัยร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านการทำงานกับชุมชนได้พัฒนาชุดฝึกอบรมผู้ปฏิบัติหน้าที่ชุมชนสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานของรัฐ ใช้แนวทางการจัดชุดกิจกรรมการฝึกอบรมแบบผสมทั้งการบรรยาย การจัดกิจกรรมกลุ่มและกิจกรรมรายบุคคล โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีว่าด้วยการศึกษาผู้ใหญ่ประกอบด้วย เอกสาร สื่อ และกิจกรรมการอบรม ดังต่อไปนี้

2.1 รูปแบบเอกสารที่พัฒนาขึ้นเป็นชุดฝึกอบรมประกอบด้วย

- คู่มือสำหรับวิทยากร เป็นการรวบรวมสื่อการสอนอย่างมีระบบ มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในคู่มือวิทยากรมีการระบุแนวคิด วัตถุประสงค์ของการให้ความรู้ในแต่ละหัวข้อพร้อมแผนการสอนและสื่อหรือกิจกรรมที่จะใช้ประกอบการอบรมอย่างละเอียดชัดเจน

- เอกสารประกอบการอบรมสำหรับผู้เข้ารับการอบรม เป็นการรวบรวมเนื้อหาเชิงวิชาการในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้ประกอบการอบรม และใช้ในการค้นคว้าอ้างอิง

เนื้อหาวิชาการในเรื่องนั้น ๆ ได้ด้วยตนเอง

2.2 หัวข้อหรือประเด็นที่กำหนดในการจัดอบรมมีประเด็นสำคัญ ๆ เป็นไปตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานชุมชนสัมพันธ์ กล่าวคือ 1) กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์ 2) การศึกษาภูมิสังคมชุมชน 3) การสื่อสารกับชุมชน 4) บุคลิกภาพการทำงานชุมชนสัมพันธ์ 5) การพูดเพื่อการสื่อสารชุมชน 6) ประชาคม: การสร้างเครือข่ายและ 7) กรณีศึกษาการสื่อสารชุมชน

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมกลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์

ในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 31 คนจากหน่วยงานของรัฐ 16 แห่งที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานชุมชน ตัวอย่างเช่น สำนักส่งเสริมสุขภาพกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพชุมชนกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การเคหะแห่งชาติ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เป็นต้น

พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมทำคะแนนแบบทดสอบหลังการอบรมได้สูงกว่าการทำแบบทดสอบก่อนการอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 5.07 คะแนน เป็น 7.11 จากคะแนนเต็ม 10

4. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมกลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์

พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในด้านเนื้อหาสาระ กระบวนการจัดอบรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าอบรมในระดับมาก

จากผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้เชื่อได้ว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนี้ น่าจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการจัดอบรมให้กับหน่วยงานที่มีความต้องการอบรมหัวข้อนี้ในโอกาสต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการให้หลักสูตรที่พัฒนาแล้วสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ควรมีการขยายเวลาในการอบรมเพิ่มขึ้นมากกว่าสองวันและมีการอบรมภาคสนามประกอบด้วยจะทำให้การฝึกอบรมมีความสมบูรณ์มากขึ้น



ภาพการอบรมเชิงปฏิบัติการ “กลยุทธ์การทำงานชุมชนสัมพันธ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานชุมชนสัมพันธ์ในหน่วยงานรัฐ” ระหว่างวันที่ 12-13 ธันวาคม 2555 ณ โรงแรมทีเค พาเลซ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการทำงานชุมชนสัมพันธ์

1.1 การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับความสำคัญของการทำงานชุมชนสัมพันธ์กับบุคลากรภายในองค์กรทุกฝ่ายทุกระดับของหน่วยงาน ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ

1.2 การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันให้เกิดขึ้นในระหว่างหน่วยงานในองค์กรเดียวกันสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเป้าหมาย

การทำงานด้านชุมชนและให้ความช่วยเหลือร่วมมืออย่างจริงจังต่อเพื่อนผู้ทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานด้านชุมชนสัมพันธ์

1.3 เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐที่ทำงานกับชุมชนจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างด้วยความอดทนจริงจัง ไม่ย่อท้อ สร้างความสำเร็จด้วยผลงานให้เป็นที่ยอมรับ พยายามทำความเข้าใจชุมชนผ่านเครือข่ายที่วางใจได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และพยายามหาเครือข่ายแนวร่วมด้วยการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์และเป็นที่น่าสนใจให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย เพื่อช่วยสร้างกลุ่มขยายเครือข่ายให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้มากขึ้น

1.4 การเสริมศักยภาพให้ความรู้แนวทางการทำงานชุมชนสัมพันธ์ที่ถูกต้องให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งในภาคทฤษฎีและการให้คำปรึกษาของรุ่นที่ผู้ปฏิบัติงานชุมชนและผู้นำท้องถิ่นอย่างใกล้ชิดในการลงพื้นที่ในภาคปฏิบัติเป็นแนวทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ที่น่าจะเป็นแนวทางที่เหมาะสม

1.5 การสร้างความเข้าใจกับชุมชนถึงบทบาท และสิทธิของชุมชนในการรักษาผลประโยชน์ของชุมชนในแนวทางที่ถูกต้อง ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะที่จะเกิดขึ้นกับชุมชน แนวทางแก้ไขของหน่วยงานของรัฐ คือ การทำหน้าที่เป็นตัวกลางสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นมากที่สุด ต้องมีการเจรจาเพื่อสร้างความเข้าใจในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ โดยยึดประโยชน์ของชุมชนให้ได้มากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดฝึกอบรม

2.1 วิธีการจัดฝึกอบรมควรเพิ่มในส่วนของการฝึกภาคปฏิบัติในพื้นที่ชุมชนในหัวข้อการศึกษาภูมิสังคมชุมชน และการสื่อสารชุมชนเพิ่มขึ้นจากการให้ความรู้ความเข้าใจภาคทฤษฎี ดังนั้น จึงควรเพิ่มจำนวนวันในการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 วัน หรืออาจแบ่งจัดเป็นสองช่วงเวลา ช่วงเวลาแรกเป็นช่วงของการให้ความรู้ภาคทฤษฎี และช่วงต่อไปเป็นช่วง การให้ทักษะภาคปฏิบัติในหัวข้อที่สำคัญ เช่น การจัดทำแผนที่ทางสังคม การจัดเวทีประชาคม เป็นต้น

2.2 ในกรณีหากมีการนำหลักสูตรไปใช้ในโอกาสต่อไปและคณะวิทยากรเป็นผู้อื่นที่ไม่ได้เป็นผู้เขียนเอกสารการฝึกอบรมควรมีการประชุมปฐมนิเทศคณะวิทยากรเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในวิธีการและเป้าหมายการดำเนินการ

บรรณานุกรม

- Davis, Anthony. 2004. “Community Relations” **Mastering Public Relations**. New York, N.Y.: Palgrave Macmillan.
- Constitution of the Kingdom of Thailand 2007 regarding the Rights and Freedom of the Thai People** [On-line]. 17 October 2013 Available: <http://www.ombudsman.go.th/10/documents/law/Constitution2550.pdf> (in Thai).
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ว่าด้วยเรื่องสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย** [ออนไลน์]. 17 ตุลาคม 2556. เข้าถึงจาก: <http://www.ombudsman.go.th/10/documents/law/Constitution2550.pdf>
- Kammeyer, Kenneth C.W. 1997. **Sociology: Experiencing Changing Societies**. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Kumar, K.L. 2004. **Educational Technology**. India: New Age International.
- Lerbinger, Otto. 2006. **Corporate Public Affairs**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Pike, Robert W. 2003. **Creative Training Technique Handbook**. 3rd ed. Canada: HRD Press.
- Sthapitanon, Parichard, et al. 2006. **Participatory Communication and Community Development: From Concept to Action Research in Thai Society**. Bangkok: Thailand Research Fund. (in Thai).

ปารีชาติ สถาปัตตานนท์ และคณะ. 2549. **การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน: จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการวิจัยในสังคมไทย.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

Suteetorn, Bussaba. 2009. "Stakeholders", in **Principle of Advertising and Public Relations, Chapter 11**, pp. 59-61. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)

บุษบา สุธีธร. 2552. "กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" ใน **เอกสารการสอนหลักการโฆษณาและประชาสัมพันธ์, หน่วยที่ 11**, หน้า 59-61.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Thaweethamcharoen, Teeraporn. 2010. "A Study of Community Lifestyle Based on the Concepts of the Social Structure Theory and Community Theories" **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 30, 1: 104-116. (in Thai).

ธีราพร ทวีธรรมเจริญ. 2553. "การเรียนรู้วิถีชุมชนจากแนวคิดในทฤษฎีโครงสร้างทางสังคมและทฤษฎีชุมชน" **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 30, 1: 104-116.



Associate Professor Dr. Bussaba Suteetorn received her Doctor of Philosophy in Population and Development from the National Institute of Development Administration (NIDA). She is currently a full-time lecturer at the School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University. Her research interests are public relations and human resources development.