

เทศบาลนครปากเกร็ด : การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

พัชรินทร์ รัตนวิภา

Received: 8 August 2023 / Revised: 6 September 2023 / Accepted: 11 September 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาความสำคัญและแนวทางการกำหนดวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้กำหนดนโยบายและแนวทางการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 3 คน 2) กลุ่มคณะกรรมการชุมชนที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นเวลาอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน และ 3) กลุ่มนักวิชาการด้านการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่มีประสบการณ์หรือทำงานด้านการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม เป็นเวลาอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) เทศบาลนครปากเกร็ดให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลทั้งในระดับนโยบายของผู้บริหารสูงสุด วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล 2) เทศบาลนครปากเกร็ดมีแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาล โดยกำหนดให้มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2564 - 2568 กำหนดยุทธศาสตร์ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาและการบูรณาการระบบสารสนเทศและการสร้างศักยภาพในการพัฒนาคน จัดให้มีระบบประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลผ่านช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสารแบบผสมผสาน ทั้งช่องทางตามแนวทางแบบเดิมและตามแนวทางเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ เพื่อสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องที่หลากหลายกลุ่ม หลายระดับ ทั้งภายในและภายนอกเทศบาล

คำสำคัญ: การสื่อสาร, การมีส่วนร่วม, เทศบาลนครปากเกร็ด

Pak Kret Municipality: Participatory Communication of Public

Patcharin Rattanawipa

Abstract

The objective of this research is to study the importance of communication for participation and the guidelines for communication methods to promote active public participation in the development of Pak Kret municipality. It is a qualitative research in which the in-depth interviews were conducted with key informants. The purposive sampling method was used to have totally 10 people who directly involved in communication to promote public participation in Pak Kret municipality area. The sampling was divided into three groups: 1) a group of 3 policy makers and communication guidelines to promote public participation 2) a group of 4 community committees with at least 3 year- working experience with Pak K ret municipality, and 3) a group of 3 academics in the field of communication to promote participation who have at least 3 -year working experience with communication to promote participation. The result revealed that

1. Pak Kret Municipality has given importance to the public participation in developing the municipality at all levels, including the policy, vision, and strategic levels.

2. Pak Kret Municipality has 5-year-guidelines and communication methods (2021- 2025) in place to promote active participation among public and related parties that covered 3 areas of concerns, including developing the basic infrastructure of Information Technology (IT) and communication, developing, and synergizing the IT system and creating the manpower potentials, set up the PR system and communication channel for the municipality that can ensure the right mix of communication and direct to cover all the levels of targeted audiences via both traditional means and new IT channels.

Keywords: Communication, Participation, Pak Kret Municipality

บทนำ

การดำเนินงานหรือการพัฒนาของชุมชนใด ๆ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญมากประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ เทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีเกิดขึ้นจากชุมชนที่มีการรวมตัวของประชาชนจำนวนมาก โดยมีฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตพื้นที่มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ซึ่งมีโครงสร้างองค์กร รูปแบบ และเทคนิคการบริหารงานการพัฒนาชุมชนที่แตกต่างจากการบริหารของหน่วยงานรัฐที่มีผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มาจากการแต่งตั้ง เทศบาลจึงเป็นองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นจึงมีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก การพัฒนาท้องถิ่นต้องอาศัยความร่วมมือกับประชาชนในการปฏิบัติตามข้อบัญญัติของสภาเทศบาล การบริหารเทศบาลขนาดใหญ่ที่มีประชาชนและงบประมาณหมุนเวียนเป็นจำนวนมากจึงเป็นภารกิจท้าทายเป็นอย่างยิ่ง การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ฝ่ายบริหารต้องนำมาใช้เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลักของเทศบาล ให้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกเทศบาลได้รับรู้ เข้าใจ และพร้อมเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนร่วมกับฝ่ายบริหารของเทศบาล เพื่อสัมฤทธิ์ผลในการพัฒนาเทศบาล ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประชาชนในเขตเทศบาลมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน

เทศบาลนครปากเกร็ดเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงานอย่างยั่งยืน โดยได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 เทศบาลน่าอยู่อย่างยั่งยืนยอดเยี่ยมระดับประเทศ ประจำปี 2564 รางวัลชนะเลิศเทศบาลด้านสิ่งแวดล้อมยั่งยืนยอดเยี่ยมระดับประเทศ ประจำปี 2564 และรางวัลชนะเลิศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รางวัลประเภททั่วไป (เทศบาลขนาดใหญ่) เป็นหลักฐานยืนยันว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนแม่บทการพัฒนาเทศบาลที่ชัดเจนเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพชุมชน และสามารถสื่อสารกับประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ เทศบาลนครปากเกร็ดสามารถรับฟังความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาแปลงไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็วภายในสมัยวาระการดำรงตำแหน่งของฝ่ายบริหาร เพื่อสร้างสรรค์การเจริญก้าวหน้าของเทศบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชนในพื้นที่ และเป็นผลงานเพื่อการหาเสียงเลือกตั้งในสมัยต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าความสำเร็จดังกล่าวสามารถนำมาศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางแห่งความสำเร็จไว้เป็นองค์ความรู้แก่องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ให้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการกำหนดความสำคัญของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ด
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ด

นิยามศัพท์

การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดกับสมาชิกสภาเทศบาล ประธานชุมชน สมาชิกในชุมชนของเทศบาลนครปากเกร็ด และภาคีเครือข่ายภายนอกเทศบาลนครปากเกร็ด ในช่วงปี พ.ศ. 2564 - 2566

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานลูกจ้างเทศบาล ประธานชุมชน สมาชิกในชุมชนของเทศบาลนครปากเกร็ด และภาคีเครือข่ายภายนอกเทศบาลนครปากเกร็ด ในช่วงปี พ.ศ. 2564 - 2566

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน การพัฒนาทั้งในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาโดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ตัดสินใจ และปฏิบัติตามแผน ร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ร่วมติดตามประเมินผลและรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบต่อประชาชน ชุมชนและเครือข่ายทุกรูปแบบในพื้นที่ โดยมีองค์กรและนักวิชาการอธิบายแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

United Nations (1983) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การตัดสินใจ เพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

Cohen and Uphoff (1997) ได้กล่าวถึง รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนใน 4 ลักษณะ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) 3) การมีส่วนร่วมแบ่งปันในผลประโยชน์ (Benefit) และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

สมบัติ นามบุรี (2562) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม โดยการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

แนวคิดการสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร นักวิชาการการสื่อสารได้คิดค้นทฤษฎีการสื่อสารเพื่อใช้อธิบายการสื่อสารในด้านความหมาย กระบวนการ องค์ประกอบ วิธีการ บทบาท หน้าที่ ผล อิทธิพล การใช้ การควบคุม แนวคิดของ

ศาสตร์ต่าง ๆ แนวโน้มอนาคต และปรากฏการณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร โดยอ้างอิงอย่างมีเหตุผลจากหลักฐานเอกสาร หรือปากคำของมนุษย์ ทฤษฎีของการสื่อสารดังกล่าว อาจจำแนกแยกย่อยออกเป็นทฤษฎีต่าง ๆ ในการสื่อสาร เมื่อองค์ความรู้เข้าไปเกี่ยวข้องกับการสื่อสารประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ทฤษฎีต่าง ๆ ในการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือในการสื่อสารมวลชน เป็นต้น นักวิชาการได้ให้ความหมายและแบบจำลองการสื่อสารไว้ดังนี้

Harold D. Lasswell (1948) นักรัฐศาสตร์ชาวอเมริกัน อธิบายการสื่อสารโดยคำถามดังต่อไปนี้

ใคร (Who) คือ ผู้ที่กำหนดเนื้อหาของสาร

กล่าวอะไร (Said What) คือ เนื้อหาของสารที่ถูกส่งออกไป

ในช่องทางใด (In Which Channel) คือ สื่อหรือช่องทางที่สารถูกส่งออกไป

ถึงใคร (Whom) คือ ผู้รับสาร

พร้อมด้วยผลอะไร (With What Effect) คือ ผลที่เกิดจากการสื่อสาร

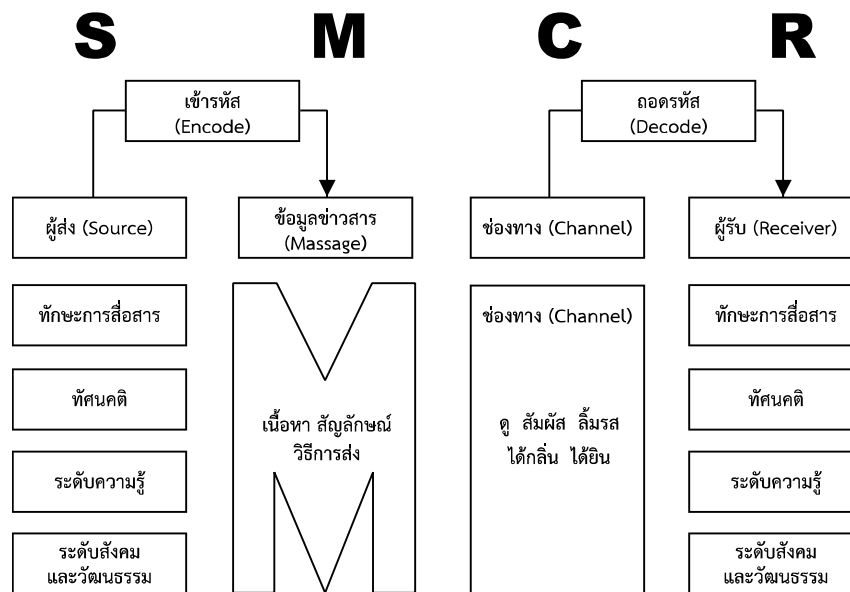
เป็นการอธิบายว่า การสื่อสารนั้นถูกส่งจากใคร ด้วยสารอะไร ไปถึงใคร ด้วยสื่ออะไร และเกิดผลอะไรในการสื่อสาร ดังแบบจำลองการสื่อสาร ดังนี้

ใคร → พูดอะไร → โดยช่องทางใด → ไปยังใคร → ด้วยผลอะไร

ภาพที่ 1 แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์

David K. Berlo (1960) ได้อธิบายกระบวนการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน โดยเบอร์โลอธิบายองค์ประกอบการสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ 1) แหล่งสาร (Source) 2) ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) 3) เนื้อหาข่าวสาร (Message) 4) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) 5) ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) 6) ผู้รับสาร (Receiver)

การสื่อสารเป็นกระบวนการเริ่มต้นจากผู้ส่งสาร ซึ่งอาจเป็นบุคคลคนหนึ่ง หรือกลุ่มคนที่มีจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร ทำการส่งเนื้อหาข่าวสารซึ่งอาจเป็นคำพูด การเขียน สัญลักษณ์ โดยการเข้ารหัสสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งผู้รับสารจะทำการถอดรหัสเพื่อรับสารนั้น ซึ่งกระบวนการสื่อสารนี้อาจเรียกทั่วไปว่า SMCR Model โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้



ภาพที่ 2 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล

ผู้ส่งสาร (Sender) จุดเริ่มต้นของการสื่อสารเริ่มที่ผู้ส่งสาร ซึ่งการส่งสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้ส่งสาร 5 ประการ ดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความชำนาญในการพูด การเขียน การคิด การใช้เหตุผลในการโน้มน้าวใจ ซึ่งหากผู้ส่งสารมีความสามารถในการเรียบเรียงจัดระบบความคิด แล้วนำเสนอตัวบุคคล สีหน้า กิริยาท่าทาง น้ำเสียงที่น่าเชื่อถือ การสื่อสารนั้นก็จะมีประสิทธิภาพสูง
2. ทัศนคติ หมายถึง วิธีคิดของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งทัศนคติในการสื่อสารประกอบด้วยทัศนคติต่อตนเอง ทัศนคติต่อประเด็นของการสื่อสาร ทัศนคติต่อผู้รับสาร และทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมที่ดำรงอยู่ในขณะที่สื่อสาร ทัศนคติเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารอย่างยิ่ง
3. ความรู้ของผู้ส่งสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารจะต้องรอบรู้ในเรื่องที่ต้องการสื่อสาร และสถานการณ์ต่างๆ รอบตัว รวมทั้งต้องวิเคราะห์ผู้รับสารให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งก่อนที่จะทำการสื่อสาร
4. ระบบสังคม เป็นตัวกำหนดบทบาทและพฤติกรรมของบุคคลในสังคมนั้น ๆ ผู้ส่งสารจึงต้องเข้าใจระบบสังคม เพื่อที่จะปรับตัวให้สอดคล้องกับระบบอันจะก่อให้เกิดการยอมรับของผู้รับสาร
5. ระบบวัฒนธรรม หมายถึง วิธีชีวิต ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งผู้ส่งสารต้องทำความเข้าใจ และไม่สื่อสารในลักษณะที่ขัดแย้งกับความเชื่อ ค่านิยม ของผู้รับสาร เพราะนอกจากจะไม่สามารถสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายแล้วยังอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้

สาร (Message) องค์ประกอบที่ 2 ของการสื่อสาร คือ สารจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. รหัสของสาร (Message Code) คือ การนำเอาภาษา สัญลักษณ์ต่าง ๆ มาใช้เพื่อถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้รับสาร ซึ่งรหัสของผู้ส่งสารควรเป็นระบบเดียวกันกับรหัสของผู้รับสาร เพื่อให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสสารได้ หากผู้รับสารไม่สามารถถอดรหัสสารได้ การส่งสารนั้นก็ไม่มีบรรลุเป้าหมาย

2. เนื้อหา (Content) คือ สารที่ต้องการนำเสนอ ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ทั้งหมด เนื้อหาของสารนั้นไม่ควรที่จะยากจนเกินกว่าความสามารถที่ผู้รับสารจะเข้าใจได้ และไม่ง่ายจนผู้รับสารไม่มีความจำเป็นต้องรับสารแต่อย่างใด

3. การจัดสาร (Treatment) คือ การจัดเรียงลำดับเนื้อหา การเลือกใช้ถ้อยคำ ภาษา ไวยากรณ์ การเน้นข้อความ ซึ่งการจัดสารนี้จะต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า หากจัดสารได้ดี ก็ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีของการสื่อสารด้วย ซึ่งจากการสำรวจวิธีการจัดสารจากผู้รับสารจำนวนมากพบว่า การจัดสารที่มีความสำคัญไว้ตอนต้นหรือตอนท้าย จะได้ผลในการจูงใจมากกว่าการจัดสารที่สำคัญไว้ตรงกลางเรื่อง

สื่อหรือช่องทางการส่งสาร (Channel) เบอร์โลอธิบายการนำสารไปสู่ประสาทรับรู้ทั้ง 5 ประการ ได้แก่ 1) การเห็น 2) การได้ยิน 3) การสัมผัส 4) การได้กลิ่น 5) การลิ้มรส ซึ่งช่องทางการรับสารดังกล่าวนี้ เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า แต่หากเป็นการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน สื่อเหล่านี้ ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และสื่อใหม่ เป็นต้น

ผู้รับสาร (Receiver) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะวัตถุประสงค์ของการสื่อสารคือ การนำสารไปให้ถึงผู้รับสารให้ได้ ดังนั้นในกระบวนการสื่อสาร สิ่งที่ต้องตระหนักถึงเป็นอันดับแรกคือ ผู้รับสาร ซึ่งในแบบจำลองของเบอร์โลนี้ ผู้รับสารจะต้องถอดรหัสสารของผู้ส่งสาร คุณลักษณะของผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบเดียวกับผู้รับสารทั้ง 5 ประการ

จากกรอบแนวคิดการสื่อสารของเบอร์ลอนั้น จะเห็นว่าปัจจัยร่วมระหว่างผู้รับสารกับผู้ส่งสารคือ ทักษะ ทศนคติ ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม นั้นหมายความว่า การสื่อสารจะบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ส่งสารจะต้องเข้าใจทัศนคติ ระบบสังคมวัฒนธรรมของผู้รับสาร เพื่อปรับทักษะทางการสื่อสารให้สอดคล้องต้องกัน เพื่อเปิดใจให้ผู้รับสารยอมรับสารของตนได้ (David K. Berlo, 1970)

แนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

การสื่อสารนอกจากเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรแล้ว การสื่อสารยังได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสังคม โดยการสื่อสารมีบทบาทในกระบวนการสร้างสรรค์การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านรูปแบบการสื่อสารที่เรียกว่า “การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม” (Participatory Communication) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ผสมผสานระหว่างแนวคิดการมีส่วนร่วมและแนวคิดการสื่อสาร โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

Ascroft (1987) การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม คือ กระบวนการที่กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่มีความตั้งใจ และมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นและปัญหาหนึ่ง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทในกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้และสร้างความเข้าใจร่วมกัน

Jacobson (1944) การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการเข้าร่วม (Involvement) ของประชาชนในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในทุกระดับ โดยมีความไว้วางใจกันเป็นสำคัญที่อยู่เบื้องหลังกระบวนการสื่อสารและพัฒนาต่างๆ

กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2543) ได้กล่าวถึงระดับของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมไว้ 3 ระดับเรียงจากน้อยไปหามาก ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในฐานะผู้รับสาร/ผู้ใช้สาร (Receiver/Users) 2) การมีส่วนร่วมในฐานะผู้ส่ง/ ผู้ผลิต/ ผู้ร่วมแสดง (Sender/ Producer/ performance) และ 3) การมีส่วนร่วมในฐานะผู้วางแผนและกำหนดนโยบาย (Planner/Policy Maker)

อานนท์ บัวภา (2564) กล่าวถึง การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ว่าเป็นกระบวนการสื่อสารแบบสองทางในลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยทุกฝ่ายสามารถสลับบทบาทเป็น “ผู้ส่งสาร” และ “ผู้รับสาร” หรืออาจเรียกได้ว่าเป็น “คู่สื่อสาร” ผ่านเวทีการสื่อสารในหลากหลายรูปแบบ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพความคิดเห็นของกันและกัน ความเท่าเทียมกันและการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดการระดมความคิด การแลกเปลี่ยน การตัดสินใจ การวางแผน เพื่อนำข้อสรุปจากการสื่อสารไปสู่การตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ทำให้เกิดการพัฒน

แนวคิดการจัดการการสื่อสารเครือข่าย

พัชรินทร์ รัตนวิภา (2565) ได้อธิบายหลักการสำคัญของการจัดการสื่อสารเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ดังนี้ 1) P (Participation) คือ ความร่วมมือในการนำความคิดการมีส่วนร่วมของเครือข่ายมาใช้ 2) R (Relationship) คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในเครือข่าย สร้างแรงจูงใจในการเผยแพร่ข่าวสารภายในเครือข่าย 3) N (Network) คือ การใช้กลยุทธ์ในการจัดการการสื่อสารภายในเครือข่ายและ 4) E (Efficiency) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเกี่ยวกับแนวคิดและนโยบายการจัดการสื่อสารเครือข่าย

เทศบาลนครปากเกร็ด

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นเทศบาลนครขนาดใหญ่ ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่ปกครอง 36.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลปากเกร็ด ตำบลบางตลาด ตำบลบางพูด ตำบลบ้านใหม่ และตำบลคลองเกลือ มีชุมชนทั้งหมด 66 ชุมชน มีจำนวนประชากรตามข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ดจำนวนทั้งสิ้น 189,589 คน แยกเป็น เพศชาย จำนวน 87,507 คน เพศหญิง จำนวน 102,082 คน

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี) และฝ่ายนิติบัญญัติ (สมาชิกสภาเทศบาล 24 คน) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในพื้นที่ วาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี มี นายวิชัย บรรดาศักดิ์ ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด (ดำรงตำแหน่งติดต่อกันหลายสมัยจนถึงปัจจุบัน) ในส่วนของพนักงาน ลูกจ้างเทศบาล มีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่ในการบริหารงานภายในเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล นโยบาย ฝ่ายบริหาร และกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ฝ่ายบริหารเทศบาลนครปากเกร็ดถือว่าประสบ

ความสำเร็จในการบริหาร โดยได้รับรางวัลความสำเร็จในการพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ด ระหว่างปี พ.ศ. 2564 – 2566 หลายรางวัล อาทิ รางวัลองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ปี พ.ศ. 2564 (ด้านสิ่งแวดล้อม) รางวัลโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัล ปี พ.ศ. 2564 รางวัลรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ปี พ.ศ. 2564 (ระดับพื้นฐาน) รางวัลเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน ปี พ.ศ. 2565 รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

นายวิชัย บรรดาศักดิ์ นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด ในฐานะหัวหน้าฝ่ายบริหารของเทศบาลนครปากเกร็ดได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานและพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ด สำหรับช่วงระยะเวลา 4 ปี (พ.ศ. 2564 - 2567) เพื่อพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เทศบาลนครปากเกร็ดเป็นนครแห่งความสุข โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนที่เข้มแข็งและการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารของเทศบาลนครปากเกร็ดกำหนดนโยบายการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ในการมีส่วนร่วมทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น โดยการรณรงค์ให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญของการใช้สิทธิในการเลือกตั้งทุกระดับ และการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับเทศบาลโดยบูรณาการแผนงาน/โครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของชุมชนร่วมกับแผนพัฒนาท้องถิ่น สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นและประชาชนในชุมชน เสริมสร้างองค์ความรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้แก่ชุมชน ภายใต้แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้โดยสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนชุมชนเมือง กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีส่งเสริมการฝึกอบรมอาชีพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้แก่ กลุ่มอาชีพ กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเกี่ยวกับการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มผู้กำหนดนโยบายและแนวทางการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ประจำกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครปากเกร็ด
- 2) กลุ่มคณะกรรมการชุมชนที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นเวลาอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน ได้แก่ กรรมการชุมชนในเขตพื้นที่ตำบลปากเกร็ด จำนวน 2 ชุมชน
- 3) กลุ่มนักวิชาการด้านการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่มีประสบการณ์หรือทำงานด้านการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม เป็นเวลาอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน

เครื่องมือการวิจัย

1. เอกสารจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยค้นคว้าเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ตามแนวคำถามในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ 1) นัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นการล่วงหน้าก่อน การสัมภาษณ์เชิงลึก 2) จัดส่งแนวคำถามล่วงหน้าให้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก 3) จัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ความพร้อมต่าง ๆ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก 4) ก่อนสัมภาษณ์เชิงลึก จะเป็นการสนทนาสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 5) ระหว่างการสัมภาษณ์ ถามคำถามตามแนวคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่ได้จัดส่งให้ล่วงหน้า หากคำถามยังไม่ชัดเจนหรือครบถ้วน ดำเนินการถามซ้ำและให้ผู้ให้ข้อมูลหลักอธิบายชี้แจงเพิ่มเติมอีกครั้ง 6) ภายหลังการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ดำเนินการถอดเทปการสัมภาษณ์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้นับที่เสียงและภาพวิดีโอไว้ระหว่างการสัมภาษณ์ และ 7) จัดทำรายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล จากนั้นแบ่งข้อมูลตามประเภทหัวข้อ เรื่องที่ศึกษา ตามประเด็นที่ค้นพบ และนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สังเคราะห์เนื้อหา (Synthesis) แล้วนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ตามประเด็นหัวข้อที่กำหนดไว้

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “เทศบาลนครปากเกร็ด : การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. เทศบาลนครปากเกร็ดให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาล โดยนายกเทศมนตรีเทศบาลนครปากเกร็ดได้ประกาศเจตนารมณ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการแถลงนโยบายก่อนเข้ารับตำแหน่ง และนำมากำหนดไว้เป็นวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาท้องถิ่น

“พัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเป็นนครแห่งความสุข โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนที่เข้มแข็ง และการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง” (นายวิชัย บรรดาศักดิ์ นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด แถลงนโยบายต่อที่ประชุมสภาเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2564)

ทั้งนี้ เทศบาลนครปากเกร็ดประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566 - 2570 กำหนดวิสัยทัศน์ของเทศบาลนครปากเกร็ดไว้ว่า “แหล่งการศึกษาชั้นดี ที่อยู่อาศัยชั้นนำ ถิ่นวัฒนธรรมดั้งเดิม ประชาชนร่วมเสริมการพัฒนา” และกำหนดให้มียุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (จากยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลทั้งหมด 7 ด้าน)

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2564 - 2568 โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของแผนแม่บทฯ ไว้ 3 ด้าน คือ 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อมุ่งสู่เมืองอัจฉริยะ 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและกระบวนการบริหาร และ 3) ยุทธศาสตร์การสร้างศักยภาพในการพัฒนาคนเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

“เทศบาลนครปากเกร็ดให้ความสำคัญกับการสื่อสารเป็นอย่างมาก มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย และเร่งรื้อรื้อนวัตกรรมมาใช้ในการสื่อสารเพื่อรองรับยุคดิจิทัล” (นางสาววรินทร์ วาสนะโชติ หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ รักษาการแทนผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครปากเกร็ด สัมภาษณ์ 15 กรกฎาคม 2566)

2. เทศบาลนครปากเกร็ด มีแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาล ดังนี้

2.1 จัดให้มีระบบประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารหรือนำข้อมูลมาศึกษาเพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดผ่านช่องทางหรือการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ โทรศัพท์ สายด่วน 1132 คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการติดต่อเทศบาล เอกสารแผนงานโครงการต่างๆ สรุปรายงานกิจการเทศบาล เสียงตามสาย เว็บไซต์ เพจ แอปพลิเคชัน ข่าวสารเทศบาล สื่อบุคคล และระบบ E-Service 24 ชั่วโมง อาทิ จอควิพทำบัตรประชาชนออนไลน์ การขอเลขที่บ้านออนไลน์ การตรวจสอบค่าฝุ่น P.M 2.5 การดูสภาพจราจรออนไลน์สายตรงเทศบาล E-OSNS แผนที่สาธารณูปโภคออนไลน์ กระดานถามตอบ (Q&A) และ E-Book เป็นต้น

“ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เทศบาลนครปากเกร็ดเลือกนำมาใช้สื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ มีความเหมาะสมกับพฤติกรรมบริโภคข้อมูลข่าวสาร ทำให้การสื่อสารกับประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้การเปิดให้บริการต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้มากขึ้น” (นางเทียนลดา ประยงค์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ สัมภาษณ์ 5 กรกฎาคม 2566)

2.2 เทศบาลนครปากเกร็ดดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้น จำนวน 66 ชุมชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในเขตเทศบาลได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง และมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชนตนเอง เป็นการประสานส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่นกับเทศบาล ซึ่งในแต่ละชุมชนจะมีคณะกรรมการชุมชน จำนวน 9 คน ที่เป็นตัวแทนของประชาชนในชุมชน ทำหน้าที่

เป็นผู้นำและเป็นแกนกลางในการพัฒนาชุมชน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน เสนอแผนงาน โครงการเพื่อขอรับความช่วยเหลือจากเทศบาล หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความสำนึกและร่วมใจกันพัฒนาชุมชน ส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามและภูมิปัญญาของท้องถิ่น เสริมสร้างความสามัคคีและความเข้มแข็งในชุมชน โดยในการดำเนินงานต่าง ๆ นั้น จะประสานงานติดต่อระหว่างชุมชนและเทศบาลอย่างใกล้ชิด

“ในการดำเนินงานของกรรมการชุมชนนั้น เทศบาลจะร่วมกับคณะกรรมการชุมชนจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันของคนในชุมชน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา แล้วนำวางแผนและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และเมื่อได้ดำเนินการไปแล้วเทศบาลจะคอยติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี” (นายสุทนต์ กล้าการชาย อดีตกรรมการชุมชนบางพูด สามัคคี 12 เทศบาลนครปากเกร็ด สัมภาษณ์ 7 กรกฎาคม 2566)

2.3 การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดกับบุคคลกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทศบาลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) กลุ่มบุคคลภายในสำนักงานเทศบาล ได้แก่ ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนครปากเกร็ด พนักงาน ลูกจ้างเทศบาล และอาสาสมัครช่วยงานเทศบาล 2) กลุ่มประชาชนในเขตชุมชนเทศบาล ได้แก่ ประธานชุมชน และสมาชิกในชุมชน และ 3) กลุ่มภาคีเครือข่ายภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มใช้วิธีการผ่านช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสารที่หลากหลายผสมผสานกัน ทั้งแบบทางการและไม่ทางการ ในกรณีที่เกิดปรากฏการณ์ข่าวสารบิดเบือนหรือคลาดเคลื่อน สับสน (Fake News) เทศบาลนครปากเกร็ด ดำเนินการมอบหมายให้พนักงานเทศบาลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ โดยตรง เป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที และดำเนินการชี้แจงประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นจริง ให้ชุมชนและภาคีเครือข่ายทราบผ่านช่องทางและสื่อต่าง ๆ ของเทศบาลต่อไป

“เทศบาลนครปากเกร็ดวางแผนพัฒนาการสื่อสารสองทางระหว่างเทศบาลกับประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกในการให้คำแนะนำ ทิศทาง หรือร้องเรียนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังจะพัฒนาเป็นแหล่งรวบรวมความคิดเห็นเพื่อนำมาวิเคราะห์ในการวางแผนพัฒนาเทศบาลต่อไป...” (นางสาวรุ่งนภา กิม่วงสง หัวหน้างานบริการและเผยแพร่วิชาการ เทศบาลนครปากเกร็ด สัมภาษณ์ 15 กรกฎาคม 2566)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “เทศบาลนครปากเกร็ด : การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน” นำไปสู่ข้อสรุปภายใต้แนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและแนวคิดการจัดการการสื่อสารเครือข่ายตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลตามประเด็นที่ค้นพบ ดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครปากเกร็ดให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตั้งแต่ระดับยุทธศาสตร์ โดยการแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีเทศบาลนคร

ปากเกร็ด นำไปสู่การจัดทำวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแผนแม่บท แล้วจึงนำไปสู่การแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่า เทศบาลนครปากเกร็ดให้ความสำคัญสูงสุดกับการนำแนวคิดการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเทศบาล โดยสื่อสารให้ปรากฏต่อสาธารณะ เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบของนโยบายที่แถลงต่อสภาเทศบาล แผนพัฒนาท้องถิ่นระยะ 5 ปี ที่กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล อันสะท้อนให้เห็นถึงผู้บริหารสูงสุดของเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ย่อมตระหนักและให้ความสำคัญในระดับสูงสุดต่อแนวคิดการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งยังเป็นการแปลงแนวคิดดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม มีความชัดเจน และสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจร่วมกัน และสร้างพลังในการแปลงไปสู่แผนงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาเทศบาลต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา ศรีพันธ์ (2555) ที่กล่าวว่าการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วมเป็นการสื่อสารที่เหมาะสมในการนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในประเทศไทย โดยขั้นตอนการนำแนวคิดการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ตามแนวทางการศึกษาของ Tufte และ Mefaloputlos (2009) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การกำหนดการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วม การออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารแบบการมีส่วนร่วม การปฏิบัติกิจกรรมการสื่อสารและการติดตามและประเมินผล

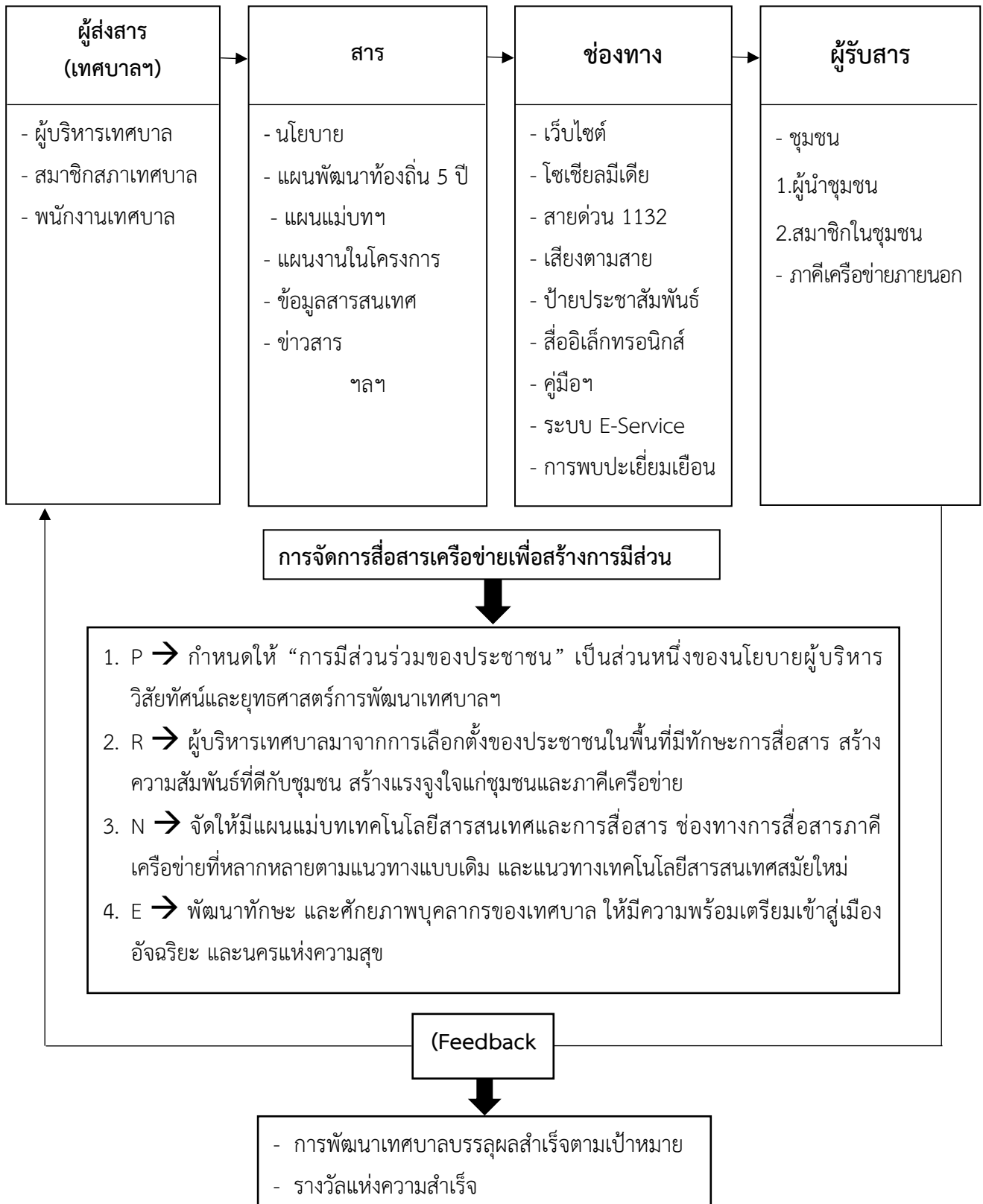
2. ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครปากเกร็ดมีแนวทางและวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

2.1 เทศบาลนครปากเกร็ด จัดให้มีระบบประชาสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางหรือสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ และการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับแกนนำชุมชนนั้น แสดงให้เห็นว่า เทศบาลนครปากเกร็ด ใช้รูปแบบและช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยแบ่งตามลักษณะช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ 1) ช่องทางหรือสื่อตามแนวทางแบบเดิม เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการติดต่อเทศบาล โทรศัพท์ เสียงตามสาย การประชุมสนทนา เป็นต้น 2) ช่องทางหรือสื่อตามแนวทางเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ อาทิ เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย สายด่วน 1132 ระบบ E-Service 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมและครอบคลุมกับสภาพแวดล้อมและบริบทต่าง ๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ (2557) ที่กล่าวว่าหน่วยงานภาครัฐควรใช้การสื่อสารและช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่อดั้งเดิม สื่อสมัยใหม่ หรือสื่อชุมชน โดยต้องเป็นสื่อที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ทราบผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเปิดโอกาสให้มีช่องทางในการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้ แนวทางการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของผู้กำหนดนโยบาย วางแผน ส่งสาร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจะสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากมีการกำหนดนโยบาย การออกแบบกลยุทธ์ และการปฏิบัติการที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังจัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ดและแกนนำชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวรรณ เวชชานุเคราะห์ (2558) ที่กล่าวว่า การใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน โดยใช้รูปแบบสื่อคุณลักษณะที่หลากหลายและการพูดคุยสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ความคิดและทัศนคติ

ต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานของชุมชน เป็นกลไกในการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการจัดการการชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันในกลุ่ม มีทั้งการจัดประชุมประจำเดือน และการพูดคุยกันแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นแนวนอนหรือแนวระนาบ เป็นการสื่อสารร่วมกัน ทำให้การสื่อสารมีลักษณะบ่งบอกถึงความเสมอภาค การเคารพศักดิ์ศรีของกันและกันโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับสารและผู้ส่งสาร ได้สลับบทบาทกันเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

2.2 การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ด มีกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในสำนักงานเทศบาล และภายนอกเทศบาล และใช้ช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสารที่หลากหลายทั้งตามแนวทางเดิม และตามแนวทางเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่นั้น แสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครปากเกร็ด มีเครือข่ายการสื่อสารหลายกลุ่ม หลายระดับ ทั้งที่อยู่ภายในสำนักงานเทศบาล และภายนอกเทศบาล การใช้เทคนิคการสื่อสารที่ผสมผสานกันช่องทางหรือสื่อในการสื่อสารตามแนวทางแบบเดิม หรือตามแนวทางเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ประกอบกับผู้ส่งสารโดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดของเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีความใกล้ชิดผูกพันกับผู้รับสารกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งกำหนดเนื้อหาของสารที่ต้องการสื่อออกไปให้มีความชัดเจน กระชับ ตรงประเด็นสอดคล้องกับความต้องการความสนใจของผู้รับสาร สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีและจูงใจให้ผู้รับสารเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลได้เป็นอย่างดี จนกระทั่งสามารถได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในเขตชุมชนเทศบาลเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jacobson (1994) และงานวิจัยของ เณริศา ชัยศุภมงคลลาภ (2552) ที่กล่าวว่า ผู้นำองค์กรมีบทบาทในการเป็นผู้ให้การสนับสนุน (Facilitator) คือ มีการให้คำแนะนำ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนา มีบทบาททางการสื่อสารในการเชิญชวนให้คนในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนในระยะเริ่มต้น และมีหน้าที่ประสานการทำงานระหว่างองค์กรกับสมาชิกในชุมชน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า บทบาททางการสื่อสารของผู้หน้านั้น มุ่งเน้นเป็นผู้ประสานให้เกิดการมีส่วนร่วมและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในชุมชน

2.3 เทศบาลนครปากเกร็ด มีแนวคิด กระบวนการสื่อสารและการจัดการการสื่อสารเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกเทศบาล เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาเทศบาลที่สอดคล้องกับแนวคิดของ David K. Berlo (1960) และหลักการสำคัญของการจัดการการสื่อสารเครือข่ายของ พัทธรินทร์ รัตนวิภา (2565) ดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กระบวนการสื่อสารและการจัดการการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

สังคมยุคดิจิทัล จะมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มีการกระจายข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ ความรู้สึก ความเข้าใจของสมาชิกในสังคมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรจำนวนมากหลากหลายความคิด และมีทำเลที่ตั้งอยู่ติดชิดกับเมืองหลวงศูนย์กลางแห่งอำนาจของประเทศ ดังนั้นเทศบาลนครปากเกร็ดจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การสื่อสารของเทศบาลให้เท่าทันสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัล และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาล เพื่อทราบผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 ของเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ เวชานุเคราะห์. (2557). การสื่อสารเพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์พื้นที่ชุมชนคลองโคกน จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2543). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์ จำกัด.
- กรวรรณ เวชานุเคราะห์. (2557). การสื่อสารเพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์พื้นที่ชุมชนคลองโคกน จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ. (2557). การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาตราสินค้าด้านการท่องเที่ยวไทยเชิงสร้างสรรค์เพื่อเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในฐานะผู้กำหนดนโยบาย. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 17(1), 64-82.
- ณริศา ชัยศุภมมงคลลาภ. (2552). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการจัดการท่องเที่ยว ของชุมชนตลาดน้ำยามเย็นอัมพวา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทียนลดา ประยงค์. (2566). การสื่อสารส่วนบุคคล. สัมภาษณ์ 5 กรกฎาคม 2566
- ปาริชาติ วิสัยเสถียร และคณะ. (2543). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- พัชรินทร์ รัตนวิภา. (2565). *การจัดการสื่อสารเครือข่ายร่วมปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง*. (ดัชนีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) สาขาวิชานิเทศศาสตร์ แขนงวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2549). *เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (Communication and Development หน่วยที่ 1-8 กมลรัฐ อินทรทัศน์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รุ่งนภา กิม่วนสง. (2566). *การสื่อสารส่วนบุคคล*. สัมภาษณ์ 15 กรกฎาคม 2566
- วรินทร์ วาสนะโชติ. (2566). *การสื่อสารส่วนบุคคล*. สัมภาษณ์ 15 กรกฎาคม 2566
- วิชัย บรรดาศักดิ์. (2566). *การสื่อสารส่วนบุคคล*. สัมภาษณ์ 11 พฤษภาคม 2564
- สุพนธ์ กล้าการชาย. (2566). *การสื่อสารส่วนบุคคล*. สัมภาษณ์ 7 กรกฎาคม 2566
- สมบัติ นามบุรี. (2562). ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 2(1): 183-197.
- อานนท์ บัวภา. (2564). *การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทยกับการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนไทย*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 13-14.
- อัญญา ศรีพันธ์. (2555). กลยุทธ์การสื่อสารแบบการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศ*. 7(1): 5-19
- Ascroft, J. (1987). *Communication in Support of development: Lessons From theory and practice*. Paper presented at the seminar on Communication and Change East-West Center, Honolulu Hawaii.
- Berlo, D.K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cohen, J.M., and Uphoff, N.T (1997). *Rural Development Participation: Concept and Measures for Project design, Implementation and Evaluation*. London: Rural Development Committee, Center for International Studies, Cornell University.
- David K., Berlo. (1960). *The Process of Communication : An Introduction to Theory and Practice*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Harold D., Lasswell. (1948). *The communication of ideas*. New York: Harper and Brother Publishers.
- Jacobson, T.L. (1994). *Modernization and post- modernization approaches to participatory communication for development*. Participative communication as a part of building the participative society. In S.N. White, K.S. Nair, R.J. Ascroft (Eds.), *Participatory Communication: Working for Change and Development*. (pp. 60-75) Thousand Oaks, CA: Sage.

- Tufte, T. and Mefaloputlos, P. (2009). *Participatory communication: A practical guide*. Washington D.C.: The World Bank.
- United Nations. (1983). *Popular participation as a strategy for promoting community level action and nation development*. New York: United Nations.