

การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง*

Community Participation in Local Government Communication Process

A case study of Banchang Municipality, Rayong Province

นงนุช เสียงเจริญ**

Nongnuch Seingchroen

6614832086@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการและรูปแบบการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของเทศบาล 3) เสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสาร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาผ่านเอกสารและสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (เป็นทางการ) เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน พบว่าเทศบาลเมืองบ้านฉางมีการสื่อสารแบบผสมผสานทั้งช่องทางดั้งเดิม (รถประชาสัมพันธ์ บ้ายประกาศ) และช่องทางดิจิทัล (Facebook, Website, LINE) รูปแบบสื่อสารแบบ “บนลงล่าง” (Top-down Communication) เทศบาลเป็นผู้ให้ข้อมูล ประชาชนเป็นผู้รับสารผ่านผู้นำชุมชน มีข้อจำกัด 1) ความซับซ้อนของภาษา 2) ช่องทางที่ไม่ครอบคลุม 3) การไม่แบ่งกลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสม ปัญหาและอุปสรรค 1) การใช้ภาษาทางการเกินไป 2) เวลาสื่อสารไม่เหมาะสม 3) ประชาชนบางกลุ่มสนใจเฉพาะเรื่องใกล้ตัว 4) ขาดช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ 5) ขาดการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ข้อเสนอแนะ 1) การจัดตั้งคณะทำงานสื่อสารชุมชนเป็นเครือข่ายภาคประชาชนในการกระจายข่าวสาร 2) การผลิตสื่อเข้าใจง่าย 3) การปรับเวลาและรูปแบบให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน 4) การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็น 5) การสื่อสารเชิงรุกมีการอบรมเจ้าหน้าที่ด้านสื่อสารกับชุมชน แม้เทศบาลเมืองบ้านฉางจะมีความพยายามในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร แต่ยังคงขาดความต่อเนื่องใน “การรับฟัง” และการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่แท้จริงโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จะช่วยยกระดับการบริหารจัดการท้องถิ่นสู่ความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และยั่งยืนในระยะยาว

คำสำคัญ: การสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การมีส่วนร่วมของประชาชน, ธรรมาภิบาล

Keywords: Local Government communication, Public participation, Good Governance

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านฉาง

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุคของการปกครองที่เน้นความเป็นประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจ รัฐบาลได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงมีบทบาทสำคัญในการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมผ่านกลไกต่างๆ โดยเฉพาะ “กระบวนการสื่อสาร” ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างภาครัฐกับประชาชน ทั้งในด้านนโยบาย บริการสาธารณะ และการแก้ไขปัญหาของชุมชน

อย่างไรก็ตาม แม้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการปฏิบัติงานในการสื่อสารกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนยังมีข้อจำกัด ทั้งในแง่ของช่องทางการสื่อสาร ความเข้าใจต่อบทบาทของตนเอง

และระดับการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาว่ากระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้มากน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมนั้น

การปฏิรูปการเมืองไทยในช่วงปลายทศวรรษ 2530 ส่งผลให้เกิดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งได้รับการขนานนามว่าเป็น “รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน” โดยให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างกว้างขวาง มาตรา 78 ของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ระบุชัดเจนว่า “รัฐต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม” ซึ่งกลายเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของแนวคิดการบริหารราชการในระดับท้องถิ่น ต่อเนื่องมาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 78 รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

ภายใต้เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องไม่เพียงทำหน้าที่บริหารจัดการท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังต้องพัฒนา “กลไกการสื่อสาร” ที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนด้วย ไม่ว่าจะเป็นการประชาคม การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น หรือการมีสื่อกลางระหว่างเทศบาลกับประชาชน ในบริบทของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง การสื่อสารระหว่างเทศบาลกับประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่ง เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามความต้องการของคนในพื้นที่ และสามารถลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจหรือการขาดการมีส่วนร่วม

อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตเบื้องต้น พบว่า แม้เทศบาลจะมีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ของเทศบาล สื่อโซเชียลมีเดีย การจัดประชุมประชาคม หรือป้ายประกาศในชุมชนแต่ยังมีคำถามถึง “คุณภาพ” และ “ประสิทธิภาพ” ของการสื่อสารนั้นว่า สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงหรือไม่ หรือเพียงเป็นการสื่อสารทางเดียวจากภาครัฐสู่ประชาชนเท่านั้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมนั้น เพื่อเสนอแนะแนวทางที่ทำให้การสื่อสารมีที่สร้างความร่วมมืออย่างแท้จริงระหว่างเทศบาลกับประชาชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืนตามหลักประชาธิปไตย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการและรูปแบบการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง
3. เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยแบ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: เพื่อศึกษาแนวทางและวิธีการที่องค์กร ใช้ในการสื่อสารและส่งเสริมการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|------------|
| 1) นายกเทศมนตรีเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |
| 2) ประธานสภาเทศบาลเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |
| 3) ปลัดเทศบาลเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |

2. ประชาชนในพื้นที่: ผู้ที่มีประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และความคิดเห็น ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------|
| 1) ประชาชนชุมชนรวมมิตร ด้านสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |
| 2) ประธาน อสม. อำเภอบ้านฉาง และเทศบาลเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |
| 3) ประธานวิสาหกิจชุมชนแตงนาตึก เทศบาลเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |
| 4) ประธานชุมชนหนองม่วง เทศบาลเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |
| 5) ไวยาวัจกรวัดบ้านฉาง เทศบาลเมืองบ้านฉาง | จำนวน 1 คน |

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารประกอบการบรรยาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของการวิจัย ตลอดจนวางพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาเครื่องมือให้มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาจากนั้น เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมกับกรอบแนวคิดและประเด็นปัญหาหลักในการวิจัย เพื่อพัฒนาแนวทางการตั้งคำถามและกำหนดเนื้อหาในแบบสัมภาษณ์ให้มีความชัดเจนและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาเป็นแบบสัมภาษณ์ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นและถ่ายทอดประสบการณ์ได้อย่างอิสระและลึกซึ้ง ได้นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องของถ้อยคำ รวมถึงความครอบคลุมของประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยได้รับข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงเพิ่มเติม สุดท้ายผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุง แก้ไข และขัดเกลาร่างแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เครื่องมือวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview). หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (formal interview) ผู้วิจัยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยเป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแนวทางการสัมภาษณ์ดังกล่าว ถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความชัดเจนตรงประเด็นสอดคล้องครอบคลุมวัตถุประสงค์และเนื้อหาของการวิจัยที่กำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสม และใช้วิธีการทดสอบคุณภาพข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ของ Denzil (อ้างถึงใน สุภากร จันทวานิช, 2565) ซึ่งมีวิธีการ ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัย

ได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ซึ่งวิธีการตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูล แหล่งที่มาที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคล ทั้งนี้ แหล่งเวลา หมายความว่า ถ้าข้อมูลต่างเวลากัน จะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งสถานที่ หมายความว่า ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ และแหล่งบุคคล หมายความว่า ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างใด โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันสังเกตโดยตลอด

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งหลังจากการตรวจสอบหรือทดสอบเครื่องมือเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาเก็บรวบรวมโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อรวบรวมข้อมูล เช่น ใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมท่าทางกิริยาควบคู่กับการซักถามรวมถึงการศึกษาข้อมูลจากแหล่งอื่นประกอบด้วย

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านฉางจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการและรูปแบบการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลเมืองบ้านฉางมีลักษณะการสื่อสารแบบผสมผสานระหว่าง ช่องทางดั้งเดิม และ ช่องทางดิจิทัล ได้แก่ รถประชาสัมพันธ์ ระบบเสียงไร้สาย บ้ายประกาศ Facebook Website และ LINE กลุ่ม ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามของเทศบาลในการเข้าถึงประชาชนหลากหลายกลุ่ม โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ประชาชนบางกลุ่มเริ่มใช้สมาร์ทโฟนและเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

รูปแบบการสื่อสารยังคงเป็นลักษณะ Top-down Communication โดยเทศบาลเป็น “ผู้ให้ข้อมูล” ผ่านช่องทางต่างๆ ส่วนประชาชนส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็น “ผู้รับสาร” ผ่านผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นตัวกลางสำคัญในกระบวนการสื่อสาร ทำให้เกิด การสื่อสารแบบสองทางโดยมีตัวกลาง (Mediated Two-Way Communication) โดยเฉพาะในช่องทางการประชุมระหว่างเทศบาลกับผู้นำชุมชนที่เกิดขึ้นเป็นประจำ

ทั้งนี้ ระบบการสื่อสารยังมีข้อจำกัดด้าน ความซับซ้อนของภาษาและเนื้อหา ซึ่งมักเป็นภาษาราชการหรือภาษาทางการ ทำให้ผู้รับสารบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้มีการศึกษาน้อย อาจเข้าใจเนื้อหาได้ยาก ประกอบกับช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่บางครั้งไม่ครอบคลุม เช่น เวลาไม่เหมาะสม หรือช่องทางออนไลน์ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วไป ทำให้ประชาชนบางส่วนขาดโอกาสในการรับข้อมูลและการมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง

การสื่อสารของเทศบาลบ้านฉางเผชิญกับข้อจำกัดหลายด้าน ได้แก่

1. ด้านเนื้อหาและภาษา

ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลส่วนใหญ่เป็นลักษณะทางการ ใช้ภาษาราชการหรือคำเฉพาะทางมากเกินไป ไม่สื่อสารด้วยภาษาชาวบ้าน ทำให้ประชาชนเข้าใจยาก ขาดภาพประกอบหรือสื่ออินโฟกราฟิก

2. ด้านช่องทางการสื่อสาร

แม้จะมีความพยายามใช้สื่อดิจิทัล แต่ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้เวลาประชาสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม เช่น เวลาตลาดวาย ทำให้สื่อสารไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย

3. ด้านพฤติกรรมของประชาชน

ประชาชนบางส่วนสนใจเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เช่น เรื่องเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ จึงละเลยข้อมูลอื่นที่มีความสำคัญในระดับชุมชน

4. ขาดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ

แม้จะมีช่องทางเปิดรับข้อเสนอแนะ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น หรือ LINE ของเทศบาล แต่ไม่มีระบบ Feedback ที่ชัดเจนหรือมีการตอบกลับ ทำให้ประชาชนไม่รู้สึกร่วมอย่างแท้จริง

5. ไม่มีการแยกกลุ่มเป้าหมาย (Target Audience)

สื่อสารแบบเหมารวม ไม่แบ่งตามเพศ อายุ อาชีพ หรือพฤติกรรม ทำให้สื่อไม่โดนใจ ไม่เกิดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนใน

กระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ เทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง ตามแนวคิดและการดำเนินงานของเทศบาลเมืองบ้านฉางสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปรับโครงสร้างและบทบาทของผู้นำชุมชน

1.1 จัดตั้ง “คณะทำงานสื่อสารชุมชน” ที่มีทั้งเจ้าหน้าที่เทศบาลและผู้นำชุมชนทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียง อาศัยฐานความสัมพันธ์ของคนในชุมชนที่มีความเชื่อมั่นเชื่อถือและสามารถสื่อสารให้เข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น

1.2 ใช้เครือข่ายของ อสม., กลุ่มศาสนา, กลุ่มอาชีพ ช่วยกระจายข้อมูลให้เจาะกลุ่มเฉพาะ

ในการปรับโครงสร้างและบทบาทของผู้นำชุมชน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐที่เป็นเทศบาลเมืองบ้านฉาง และภาคประชาชนให้มีความไว้วางใจเป็นขั้นพื้นฐาน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำและร่วมรับผลประโยชน์ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ที่เปิดเผยระหว่างกัน (วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2567 หน้า 91)

2. พัฒนาช่องทางการสื่อสาร

2.1 ผลิตรายการวิดีโอสั้น, Live สดจากเทศบาล, ใช้ภาพ-เสียงแทนข้อความยาว ๆ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นความสนใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2.2 รวมกลุ่ม LINE ของชุมชนต่าง ๆ เข้าสู่กลุ่มหลักที่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล ทั้งนี้กลุ่มหลักจะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองบ้านฉางเพื่อเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารนโยบายกิจกรรมโครงการต่างๆที่เป็นข้อมูลครบถ้วนถูกต้องชัดเจนสามารถนำข้อความนั้นไปส่งต่อออกไปยังกลุ่มย่อยๆเฉพาะกลุ่มต่อไปได้

3. ปรับเวลาและรูปแบบการสื่อสาร

3.1 เลือกช่วงเวลาที่เหมาะสม สำหรับประชาชนแต่ละกลุ่มที่มีความหลากหลายทั้งการประกอบอาชีพ ช่วงเวลาการทำงาน ลักษณะการใช้ชีวิตตามวิถีชุมชน เช่น ประชาชนที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมหรือโรงงานควรมีช่วงเวลาที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการตัดสินใจการร่วมนโยบายโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ช่วงเย็นหลังเลิกงาน หรือวันหยุด หรือพ่อค้าแม่ค้าในย่านตลาดที่มีการค้าขายในช่วงเช้ามีถึงช่วงสายควรมีการจัดการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบรถประชาสัมพันธ์มาจอดเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญในช่วงเช้านอกจากผู้ประกอบการร้านค้าที่จะรับฟังข้อมูลข่าวสารแล้วก็จะได้ผลไปยังประชาชนที่มาซื้อสินค้าที่ตลาดในช่วงเช้าด้วย

3.2 เพิ่มความถี่ของการวิ่งรถประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือว่าเป็นสื่อท้องถิ่นที่เข้าถึงผู้สูงอายุ กลุ่มแม่บ้าน

ผู้ประกอบการอาชีพที่บ้าน ซึ่งอาจจะต้องเพิ่มจำนวนวันในการวิ่งรถประชาสัมพันธ์หรือการวนรถโดยรอบ เขตเทศบาลเมืองบ้านฉางเพิ่มจำนวนมากขึ้นเพื่อเน้นการตอกย้ำและการรับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้นหรือการจอดประจำจุดที่มีประชาชนเป็นจำนวนมากเพื่อเน้นปริมาณการได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

4. เปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจริง (ไม่เชิงสัญลักษณ์)

4.1 จัดเวทีแบบมีตัวแทนทุกกลุ่ม ทั้งวัยทำงาน ที่มีการทำงานหลากหลายลักษณะอาชีพและเวลาในการทำงานที่ไม่ตรงกันอาจจะต้องมีการจัดเวทีที่สามารถรองรับทุกกลุ่มที่กล่าวมาได้เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการของเทศบาลเมืองบ้านฉาง สำหรับผู้สูงอายุ อาจจะต้องมีการจัดเวทีเพื่อรับฟังความคิดเห็นโดยทางเทศบาลเมืองบ้านฉางต้องลงพื้นที่เข้าไปหาประชาชนผู้สูงอายุเองเป็นการอำนวยความสะดวกทั้งเรื่องการเดินทางและความปลอดภัยของผู้สูงอายุที่อาจจะไม่สะดวกในการเดินทางไปเทศบาลเมืองบ้านฉางหรือออกจากบริเวณบ้านห่างไกลออกไป รวมทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปเยาวชนนักเรียนที่เป็นคนรุ่นใหม่ซึ่งอาจจะมีแนวคิดหรือบทบาทการมีส่วนร่วมที่จะทำให้เกิดจุดเปลี่ยนของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

4.2 ประชาสัมพันธ์ผลตอบรับจากการฟังความคิดเห็นให้เห็นชัดเจน ซึ่งเป็นการชี้แจงให้ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านฉางได้รับทราบผลจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มามีส่วนร่วมในการประชุมดังกล่าวนอกจากเป็นการสรุปเนื้อหาของการรับฟังความคิดเห็นให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบแล้วอาจจะเป็นแรงกระตุ้นให้ประชาชนที่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมมีความประสงค์ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการรับฟังความคิดเห็นในครั้งต่อไปเพื่อที่จะได้แสดงความคิดเห็นของตนเองต่อที่ประชุม ซึ่งอาจจะเกิดผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อตัวประชาชนเอง

5. จัดทำเอกสารและสื่อที่เข้าใจง่าย

5.1 คู่มือ / แผ่นพับ ใช้ภาษาที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายไม่เป็นทางการเกินไป สรุปประเด็นสำคัญพร้อมภาพประกอบ เพื่อสร้างการรับรู้ให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น

5.2 จัดกิจกรรม “ตลาดนัดข่าวสาร” รายไตรมาส เพื่อพบประชาชนโดยตรง เป็นลักษณะของการที่เทศบาลเมืองบ้านฉางโดยงานประชาสัมพันธ์กองยุทธศาสตร์และงบประมาณจะมีการลงพื้นที่ในการพบปะประชาชนนอกข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อประชาชน

6. พัฒนาแผนการสื่อสารเชิงรุก

6.1 เทศบาลเมืองบ้านฉางจะต้องมีการบูรณาการ การมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อพัฒนาแผนการสื่อสารเชิงรุก กับหน่วยงานใกล้เคียง เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, โรงเรียน, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน. เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระจายข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงในทุกกลุ่มเป้าหมาย

6.2 เทศบาลควรมีแผนการสื่อสารรายปี พร้อมมอบหมายเจ้าหน้าที่ด้าน “การใช้ภาษา ที่เข้าใจได้ง่าย” และ “เทคนิคเข้าถึงชุมชน” โดยเปิดการอบรมให้กับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการที่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้นำชุมชน หรือคนในชุมชน เช่น เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ของกองสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่ที่ต้องลงพื้นที่ในการดูแลผู้ป่วยหรือด้านสิ่งแวดล้อม ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่สำรวจจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของกองคลัง เจ้าหน้าที่เทศกิจ เจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัยของสำนักปลัดเทศบาล เพื่อให้มีเทคนิคในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชนเป็นการสร้างความเข้าใจสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนอย่างแท้จริง

เทศบาลเมืองบ้านฉางมีความพยายามพัฒนาระบบสื่อสารหลากหลายรูปแบบ แต่ยังคงความสิ้นเปลืองระหว่าง “การให้ข้อมูล” และ “การฟังเสียงประชาชน” การขาด Feedback Loop, ความซับซ้อนของภาษา, การไม่แบ่งกลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสม ล้วนส่งผลให้การสื่อสารไม่ตอบโจทย์การมีส่วนร่วม หากสามารถพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารให้เป็นแบบ “มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง” และเน้นการประสานงานร่วมกับชุมชน จะช่วยยกระดับคุณภาพของการบริหารท้องถิ่น และสร้างธรรมาภิบาลในระดับฐานรากได้อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการสื่อสารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มีความสอดคล้องกับโมเดล S-M-C-R ของ David K. Berlo (อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ ดียา, 2567, หน้า 175-178) ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender), สาร (Message), ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีศึกษาของเทศบาลเมืองบ้านฉาง พบว่า “ผู้ส่งสาร” ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน และคณะกรรมการชุมชน ซึ่งมีบทบาทในการถ่ายทอดนโยบายและข้อมูลสู่ประชาชน ในขณะที่ “ผู้รับสาร” ส่วนใหญ่ คือประชาชนในท้องถิ่นที่มีความหลากหลายทางสังคมและเศรษฐกิจ

ทั้งนี้ จุดอ่อนของกระบวนการสื่อสารที่พบ ได้แก่ ความไม่ต่อเนื่องของช่องทางการสื่อสาร ความไม่เข้าใจของผู้รับสารในเนื้อหาสาร และการใช้ภาษา/วิธีการที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน สอดคล้องกับข้อค้นพบของ บุญส่ง ทิ้งชัว และคณะ (2564) ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมประกอบด้วยผู้ส่งสารคือผู้ที่มีหน้าที่ร่วมในการปฏิบัติงานโดยตรงในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสารที่มีประเด็นหลักในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมช่องทางการสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางแบบผสมผสานคล้ายคลึงกันกับผลการวิจัยนี้ไม่ว่าจะเป็นหอกระจายเสียงสื่อสารสังคมออนไลน์ Facebook หรือการประชุมกลุ่มก็ตาม ผู้รับสารเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการใช้นโยบาย หรือการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลซึ่งมีลักษณะกลุ่มคล้ายกันโดยมีผู้นำชุมชน ผู้นำด้านสุขภาพ ผู้นำด้านการศึกษา ผู้นำทางด้านศาสนา ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนคล้ายกับงานวิจัยนี้เช่นกัน นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานที่ได้รับผลการวิจัยคล้ายกับการวิจัยในครั้งนี้คือการร่วมรับฟังความคิดเห็นผ่านสื่อบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดในด้านต่างๆ การประชุมประชาคมแผนหรือแม้แต่การรับฟังข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ก็ตาม (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1, 2568) ที่มุ่งเน้นบทบาทสำคัญในฐานะผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญที่จะเป็นศูนย์กลางการสื่อสารข้อมูลเพื่อสาธารณะประโยชน์มากกว่าการเป็นเพียงแหล่งข้อมูลขององค์กรตนเองเท่านั้น

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของ Berlo ที่เน้นความสามารถของผู้ส่งสาร (communication skills) และความสอดคล้องของเนื้อหาและช่องทางการสื่อสารกับผู้รับ ซึ่งถ้าหากขาดความเข้าใจหรือมีข้อจำกัดด้านเนื้อหาช่องทาง หรือทักษะของผู้ส่งสาร อาจส่งผลให้การมีส่วนร่วมของประชาชนลดลง

การสื่อสารทางการเมืองในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ใช่เพียงการสื่อสารจากรัฐสู่ประชาชนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกระบวนการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วม และตรวจสอบอำนาจรัฐได้ ซึ่งพบว่าในกรณีของเทศบาลเมืองบ้านฉางนั้น การสื่อสารทางการเมืองยังมีลักษณะจากบนลงล่าง (top-down) มากกว่าการสื่อสารสองทางที่เป็นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม มีความพยายามในการเปิดพื้นที่ทางการสื่อสาร เช่น การจัดประชาคมหมู่บ้าน หรือการสร้างเวทีสาธารณะให้กับชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ ขยันหา (2563) ที่เสนอให้การสื่อสารทางการเมืองต้องมีลักษณะเป็นพลวัต เปิดพื้นที่ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี และมีบทบาทในกระบวนการกำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ตรงกับข้อเสนอแนะของ (ผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2, 2568) ที่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลเมืองบ้านฉางขยายการเข้าถึงประชาชนกลุ่มใหม่ๆ บ้าง

เช่น คนในหมู่บ้านจัดสรร หรือกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมมาก่อนผ่านการสร้างการจูงใจหรือจัดกิจกรรมเฉพาะกลุ่มพร้อมทั้งเสนอให้เน้นการต่อยอดตัวตนของชุมชนเพื่อสร้างความรู้จักกับประชาชน เช่น คณะกรรมการชุมชนสมาชิกสภาในเขตของตน ซึ่งถือเป็นการสร้างความผูกพันและความไว้วางใจในการสื่อสารระหว่างกัน รวมทั้งระบบการสื่อสารของเทศบาลไม่ได้จำกัดแค่การให้ข้อมูลแต่ยังรวมถึงการสร้างโอกาสและการส่งเสริมสิทธิในการมีส่วนร่วม (ผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 3, 2568) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมและเห็นคุณค่าของประชาชนที่มีบทบาทมากกว่าเพียงผู้รับสารคือมีโอกาสนสะท้อนความคิดเห็นเสนอแนวคิดและสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายกับเทศบาลได้โดยจะต้องมีการเปิดเวทีการรับฟังความคิดเห็นที่ปรับเรื่องเวลาและช่องทางให้ตรงกับบริบทชุมชนมากขึ้นซึ่งจะช่วยส่งเสริมประชาธิปไตยท้องถิ่นและทำให้กระบวนการพัฒนาชุมชนมีความยั่งยืนต่อไป

แนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Administration) เน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารราชการ ตั้งแต่การวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินการ และการประเมินผล ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านฉางมีอยู่จริงในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในช่วงการจัดเวทีประชาคม แต่ยังคงเผชิญกับข้อจำกัด เช่น ขาดแรงจูงใจ ความไม่รู้สิทธิของตน และความไม่เข้าใจบทบาทของตนเองในการพัฒนา สอดคล้องกับงานของ สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา (2568) ที่ชี้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมาพร้อมกับการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางสื่อสารให้เข้าถึงง่ายและมีความน่าสนใจ จากผลงานวิจัยนี้จะเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนจะมีประเด็นการตอบคำถามใน ส่วนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉางข้อ 2.4 ที่ถามว่าท่านและคนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไรในการรับฟังแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวทางต่อเทศบาลที่มีการสื่อสารนโยบาย/โครงการกิจกรรม โดยส่วนมากผลการให้สัมภาษณ์จะปรากฏว่า การมีส่วนร่วมนั้นต้องเริ่มต้นจากการที่ประชาชนต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ รวมไปถึงส่วนได้เสียของตัวเองก่อนจึงจะเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง รวมไปถึงช่องทางการสื่อสารต่างๆ ต้องให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของประชาชน เช่น เรื่องของการวิ่งรถประชาสัมพันธ์จะกลุ่มผู้สูงอายุหรือคนอยู่ที่บ้านเท่านั้น แต่ถ้าเป็นคนทำงานที่เลิกงานตอนเย็นควรจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ในช่วงเย็นหลังเลิกงานด้วยรวมไปถึงการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook ควรมีการทำคลิปสั้นๆ ที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย ใช้เวลาไม่มากในการที่จะดูสั้นๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ แนวทางของ อนุศักดิ์ คงมาลัย (2566) ยังเสนอให้มีการใช้กลยุทธ์เครือข่ายและเครื่องมือที่สามารถกระตุ้นพลังของพลเมือง และสร้างความตื่นตัวร่วมกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในลำดับที่ 5 ที่เป็นประธาน อสม. และลำดับที่ 6 ที่เป็นประธานวิสาหกิจชุมชนแตนนาดิก ซึ่งทั้งสองกลุ่มนี้โดยมีการจัดทำเป็นกลุ่ม LINE ย่อยเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ของตัวเองอยู่แล้ว และมีการเสนอแนะให้ทางเทศบาลนำกลุ่ม Line ย่อยของชุมชนหรือกลุ่มผู้นำทางด้านความคิดนี้มารวมอยู่ในกลุ่ม LINE ใหญ่ของเทศบาลเพื่อที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงกันและสามารถนำไปกระจายข่าวให้กับประชาชนหรือคนในกลุ่มของตัวเองอย่างครบถ้วนถูกต้องและชัดเจนต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ในกรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านฉางสามารถนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลในการวิจัยตามกรอบประเด็นในการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉางจังหวัดระยองที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ของประชาชน

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คนโดยรวมจะมีความคิดเห็นตรงกันว่าเทศบาลเมืองบ้านฉางนั้นคือหน่วยงานท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่จะต้องมีการรับนโยบายในระดับกระทรวงมหาดไทยระดับจังหวัดระดับอำเภอเพื่อที่จะปฏิบัติตามและสื่อสารให้กับประชาชนในชุมชนได้รับทราบรวมถึงการมีส่วนร่วมกับนโยบายโครงการ

หรือกิจกรรมนั้นๆ โดยมุ่งเน้นว่าเทศบาลทำอะไร ทำแล้วเกิดอะไรขึ้น ใครได้ประโยชน์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ ทั้งนี้เทศบาลเมืองบ้านฉางเป็นผู้ส่งสารหรือผู้ให้กำเนิดข้อมูลจะต้องมีการสร้างความเข้าใจเมื่อประชาชนเข้าใจก็จะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมซึ่งสามารถต่อยอดในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ โดยกระบวนการสื่อสารนั้นต้องผสมผสานกันระหว่างตัวบุคคลทั้งผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้องที่จะต้องมีสื่อสารอย่างเข้าใจใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและต้องวิเคราะห์ผู้รับสารคือคนในชุมชนว่าเป็นกลุ่มใด ควรใช้ภาษาแบบไหน รวมไปถึงการเสริมสร้างช่องทางต่างๆ ในกระบวนการสื่อสารให้สอดคล้องกัน ทั้งแบบดั้งเดิมที่มีการประชุมประชาคมแผน และการให้ความสำคัญกับผู้รับสารซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับนโยบาย/โครงการ/กิจกรรม ที่เทศบาลเมืองบ้านฉางกำหนดขึ้น และหากประชาชนมีความเข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ จะทำให้เกิดความยั่งยืนของชุมชนอย่างเข้มแข็ง โดยจะต้องเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มวัย โดยในปัจจุบันจะมีกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชุมชนบางส่วนแต่ยังขาดความสนใจของกลุ่มวัยรุ่นและวัยคนทำงานที่อาจจะไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาของการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งถือเป็นการสร้างเครือข่ายของการสื่อสารภายในชุมชนสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุศักดิ์ คงมาลัย (2566) ศึกษาเรื่องการสื่อสารของเครือข่ายสภาองค์กรชุมชนเพื่อการปฏิรูปประเทศไทยโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ระบุไว้ว่า กระบวนการสื่อสารเน้นภาคีเครือข่ายปฏิบัติการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีการใช้เครือข่ายสื่อสารสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีการตื่นตัวเกิดพลังความร่วมมือและกลยุทธ์การสื่อสารหล่อหลอมแนวคิดรวมพลังด้านการสื่อสารสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาและรูปธรรมแห่งความสำเร็จสร้างความตระหนักร่วมในพันธกิจเป้าหมายด้วยความคิดร่วม ลงมือร่วมรับผลร่วม และปฏิบัติแก้ไขร่วมกัน จึงจะเกิดความยั่งยืนของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชน ซึ่งนอกจากกระบวนการสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคนในชุมชนแล้ว รูปแบบการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมที่ผสมผสานกันจะต้องมีการพัฒนาแนวทางทางด้านผู้รับสารและผู้ส่งสารต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารให้อธิบายชี้แจงและโน้มน้าวให้เกิดการคล้อยตามได้รวมไปถึงด้านข้อมูลข่าวสารต้องคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นในการนำเสนอนโยบายการพัฒนา และควรมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสอดคล้องกับพฤติกรรมและเครื่องมือของผู้รับสารสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการสื่อสารของชุมชนในแต่ละชุมชนซึ่งเป็นไปตาม ผลการวิจัยของ บุญส่ง ทิ้งชัว (2564) ในการศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายพัฒนาตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

2. ในด้านประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง

ในประเด็นเรื่องของปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉางจังหวัดระยอง ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ให้เหตุผลคล้ายกันคือ โดยเทศบาลแบ่งบ้านฉางเป็นองค์กรของส่วนราชการ ความผิดพลาดเรื่องเนื้อหาจะไม่มีผลกระทบหรือเป็นปัญหามากนัก แต่ส่วนมากที่พบคือ ประชาชนบางกลุ่มยังขาดความสนใจในเรื่องการรับรู้นโยบายโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลเมืองบ้านฉางนอกจากกลุ่มจิตอาสาที่ทำงานร่วมกับเทศบาลอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นกลุ่ม อสม. กลุ่มผู้นำชุมชนหรือกลุ่มผู้นำทางความคิดในด้านอื่นๆ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญชี้ประเด็นว่า เทศบาลเมืองบ้านฉาง จะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ เช่น คนรุ่นใหม่ กลุ่มคนทำงาน เพื่อให้กลุ่มเหล่านี้ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถเข้าสู่กระบวนการการมีส่วนร่วมกับเทศบาลเมืองบ้านฉางมากขึ้นได้อย่างไร นอกจากนี้การที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านฉาง ที่ไม่กล้าชี้แจงระเบียบ ข้อกฎหมายหรือสิ่งที่ควรปฏิบัติให้กับประชาชนทราบไม่ให้เกิดความเข้าใจผิดในระเบียบด้านต่างๆ ของส่วนงานราชการหรือ ปัญหาทางด้านการกำหนดการนัดหมายที่อาจจะมีความกระชั้นชิดเกินไปจนทำให้ประชาชนบางส่วนพลาดโอกาสในการเข้าร่วมในการร่วมแสดงความคิดเห็นหรือการเข้าประชุมรับฟังความคิดเห็นในบางครั้งได้ และจากปัญหาดังกล่าวที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 คน ได้กล่าวไว้นั้นสิ่งที่จะช่วยให้ลดปัญหาได้คือ

6.3 เทศบาลต้องสร้างความตระหนักและความเข้าใจถึงบทบาทสิทธิและหน้าที่ของประชาชน

ในการมีส่วนร่วมด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองบ้านฉาง เพื่อประโยชน์ของประชาชนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพงศ์ สิทธิพัฒน์ประภา 2568 การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสิทธิและบทบาทของประชาชนเพื่อ สร้างแรงจูงใจให้คนรุ่นใหม่เข้ามามีส่วนร่วมและส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.4 เทศบาลต้องมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรที่เป็นไปตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่ 1 ในฐานะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พร้อมจะส่งเสริมบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ เข้าใจในงานของตนอย่างแท้จริง และสามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับชุมชนได้อย่างดีด้วย

6.5 การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารที่จะต้องมีการผสมผสานกันระหว่างการสื่อสารแบบดั้งเดิม และการ สื่อสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และแยกกลุ่มเป้าหมายตามลักษณะบุคคลให้สอดคล้องกันซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Manuel Castells. ที่เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับ “สังคมเครือข่าย” ที่มีแนวคิดพื้นฐาน Network Society ที่ให้ ความเห็นว่า โลกกำลังก้าวสู่ยุคสังคมเครือข่ายที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตที่เปลี่ยน โครงสร้างของอำนาจการสื่อสารและความสัมพันธ์ทางสังคมโดยมุ่งเน้นข้อมูลและความรู้คือพลังอำนาจใหม่ และ การสร้างพื้นที่สาธารณะแบบไฮบริดที่ต้องใช้ทั้งสื่อดิจิทัลและสื่อดั้งเดิมทำงานร่วมกันในการสร้างพื้นที่ให้ ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

ในท้ายที่สุด ผลการศึกษาครั้งนี้จึงมิใช่เพียงการสะท้อนภาพของกระบวนการสื่อสารของเทศบาลเมืองบ้านฉาง เท่านั้น หากแต่เป็นการชี้ให้เห็นถึงศักยภาพของการสื่อสารในฐานะ “เครื่องมือแห่งการมีส่วนร่วม” ที่สามารถสร้างความ เปลี่ยนแปลงทางสังคมได้อย่างแท้จริง หากเทศบาลเมืองบ้านฉาง และรวมถึงตัวประชาชนเองตระหนักในศักดิ์ศรีของ ประชาชนในฐานะ “ผู้ร่วมสร้างนโยบาย” มิใช่เพียง “ผู้รับสาร” เท่านั้น การสื่อสารที่ดีจึงมิใช่เพียงการพูดให้คนฟัง แต่ คือการฟังให้คนรู้สึกว่าการสื่อสารมีความหมาย มีพลังที่จะเปลี่ยนแปลงและร่วมพัฒนาท้องถิ่นในอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านฉาง จังหวัดระยอง พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิง นโยบายและเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. พัฒนาระบบการสื่อสารให้หลากหลาย เข้าถึงง่าย และสอดคล้องกับบริบทของชุมชน

เทศบาลเมืองบ้านฉางควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น โดยเฉพาะ อย่างยิ่งการใช้สื่อดิจิทัล เช่น Facebook, LINE Official Account, Website เทศบาล หรือ Mobile App ของ ท้องถิ่นควบคู่ไปกับการใช้สื่อชุมชนแบบดั้งเดิม เช่น หอกระจายข่าว ประชุมหมู่บ้าน หรือศูนย์ข้อมูลชุมชน เพื่อให้ เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอายุและอาชีพ โดยอาจพัฒนา “ระบบฐานข้อมูลประชาชน” เพื่อส่งข่าวสารแบบเฉพาะกลุ่ม

2. เสริมสร้างศักยภาพผู้นำชุมชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล

ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข และคณะกรรมการหมู่บ้านในเรื่อง ทักษะการสื่อสารเชิงรุก, การสร้างความเข้าใจใน บทบาทตนเอง และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เพื่อให้การถ่ายทอดข้อมูลและการชักชวนประชาชนมี ความชัดเจนและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3. เปิดพื้นที่การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

เทศบาลควรส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสร่วมกำหนดนโยบาย หรือแผนพัฒนาท้องถิ่น เช่น การแต่งตั้ง ประชาชนเข้าร่วมเป็น “คณะกรรมการร่วมภาคประชาชน” ในระดับเทศบาลหรือหมู่บ้าน และควรจัดเวทีสาธารณะ

เพื่อรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ เช่น เวทีชุมชนในตลาด, วงเสวนา หรือกิจกรรมชุมชนที่เปิดกว้างมากขึ้น

4. เสริมแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม

ควรสร้างแรงจูงใจทั้งในรูปแบบเชิงสัญลักษณ์ เช่น การมอบใบประกาศเกียรติคุณ หรือแสดงชื่อในการสื่อสารสาธารณะ และในรูปแบบเชิงสังคม เช่น การให้บทบาทผู้นำแก่ประชาชนที่มีส่วนร่วมสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาการสื่อสารในชุมชนเฉพาะกลุ่มหรือกลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มแรงงานนอกระบบ หรือเยาวชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านฉาง ซึ่งอาจมีพฤติกรรมการรับสื่อ และความเข้าใจในบทบาทของตนต่อการพัฒนาท้องถิ่นที่แตกต่างไปจากกลุ่มประชากรทั่วไป
2. ควรศึกษาการสื่อสารแบบสองทางระหว่างเทศบาลกับประชาชน เนื่องจากงานวิจัยนี้เน้นการศึกษากระบวนการสื่อสารโดยรวม การวิจัยในอนาคตควรลงลึกถึง “ปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง” เช่น การใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการโต้ตอบ การเปิดรับฟังความเห็นแบบ Real-time หรือ Feedback mechanism ว่าส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือไม่
3. ควรศึกษาการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) โดยเฉพาะในด้านการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากผู้นำชุมชนเดิมสู่รุ่นใหม่ ว่าส่งผลต่อความต่อเนื่องในการมีส่วนร่วมหรือไม่ เพราะพบว่าชุมชนหลายแห่งประสบกับปัญหาการขาดคนรุ่นใหม่เข้ามาสืบทอดภารกิจของชุมชน
4. ควรขยายพื้นที่ศึกษาให้ครอบคลุมหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การเปรียบเทียบข้ามพื้นที่ และวิเคราะห์ความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารและการมีส่วนร่วมในระดับเมืองกับชนบท หรือระหว่างเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ ดียา. (2567). การสื่อสารกับสังคม: พื้นฐานแนวคิดและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิชาการ, หน้า 175-178.
- บุญส่ง ทิ้งขวัว, วิทยากร ท่อแก้ว, กานต์ บุญศิริ. (2564). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายพัฒนาตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีณา พึ่งวิวัฒน์กุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา, อภิญา ฉัตรช่อฟ้า, สุภากาญจน์ ชัยฤกษ์. (2568). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2, หน้า 40-51.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2565). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุศักดิ์ คงมัลย์, วิทยากร ท่อแก้ว, หัสพร ทองแดง. (2566). การสื่อสารของเครือข่ายสภาองค์กรชุมชนเพื่อการปฏิรูปประเทศไทยโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อรุณ ขยันหา, กิริติกาญจน์ สดากกร. (2563). การพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมไทย
ผ่านแนวคิดการสื่อสารทางการเมืองเพื่อการเสริมสร้างสุขภาวะที่ดีของชุมชน. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ไพโรจน์ เรืองธรรกิจ. (2568). นายเทศมนตรีเมืองบ้านฉาง. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 10.

ณัฐชุลี ตั้งเลิศวิไล. (2568). ประธานสภาเทศบาลเมืองบ้านฉาง. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 10.

สมเกียรติ จองจิตรมัน. (2568). ปลัดเทศบาลเมืองบ้านฉาง. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 5.

ปัญญา ศิริพิพัฒน์. (2568). ปราชญ์ชุมชนรวมมิตร ด้านสิ่งแวดล้อม. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 8.

สมชาย วสุอนันต์กุล. (2568). ประธานอสม. อำเภอบ้านฉาง และเทศบาลเมืองบ้านฉาง. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 8.

ไพโรจน์ โด่งดัง. (2568). ประธานวิสาหกิจชุมชนแตงนาตึก. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 5.

วันเพ็ญ บุญเผือก. (2568). ประธานชุมชนหนองม่วง เทศบาลเมืองบ้านฉาง. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 11.

ศุภชัย วราวุฒิ. (2568). ไวยาวัจกรวัดบ้านฉาง เทศบาลเมืองบ้านฉาง. *สัมภาษณ์*. มิถุนายน, 16.