

การสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง*

BUILDING COMMUNITY COMMUNICATORS FOR ORGANIZATIONAL COMMUNICATION OF THUNG SONG TOWN MUNICIPALITY

พิมพ์ภรณ์ มากสุวรรณ^{1*}, วิทยาธร ท่อแก้ว¹, สุภาภรณ์ ศรีดี¹, กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์²

Pimphupord Marksuvan^{1*}, Wittayatorn Tokeaw¹, Supaporn Sridee¹, Kunhida Thamwipa²

¹สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

¹School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand

²คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Faculty of Industrial Education and Technology, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: stepgift2424@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวความคิดการสร้างนักสื่อสารชุมชน 2) กระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชน และ 3) วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน นักวิชาการ และนักสื่อสารชุมชน 24 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุป ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างจากประชาชนในชุมชนเขตเทศบาล 133 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลการศึกษา พบว่า แนวความคิดในการสร้างนักสื่อสารชุมชน ประกอบด้วย แนวคิดการส่งเสริมให้นักสื่อสารชุมชนเป็นเจ้าของในการพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการสื่อสารต่อสาธารณะ โดยนักสื่อสารชุมชนต้องมีความรู้ ทักษะการสื่อสาร จิตสาธารณะ และมีความกล้าหาญในการคิดและทำเพื่อการพัฒนา ส่วนกระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชน ประกอบด้วย การกำหนดคุณสมบัติ สรรหาผู้ที่มีใจรัก พัฒนาทักษะในการสื่อสารด้านหลักการและปฏิบัติ การจูงใจให้เข้าร่วมทำงานเพื่อประโยชน์สาธารณะ การมอบหมายหน้าที่จากเทศบาล สร้างแรงจูงใจผ่านการประกวดผลงานและการประกาศยกย่อง ส่วนวิธีการปฏิบัติงานเน้นการรับและส่งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผลิตสารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เผยแพร่ข่าวสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย แก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อขัดแย้งจากการสื่อสาร รับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อไปยังเทศบาล การชี้แจงข้อมูลให้กับชุมชน และการรายงานผลการดำเนินงานผ่านการประชุมและไลน์กลุ่ม ทั้งนี้ นักสื่อสารชุมชนยังได้รับการสนับสนุนให้สรุปผลการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาตน

คำสำคัญ: นักสื่อสารชุมชน, การสื่อสารองค์กร, การพัฒนาท้องถิ่น, เทศบาลเมืองทุ่งสง

Abstract

This research aims to study 1) The conceptual framework for developing community communicators, 2) The process of developing community communicators, and 3) The operational practices of community communicators. This study employs a mixed-methods approach. The qualitative component involves in-depth interviews with 24 individuals, including administrators,

practitioners, academics, and community communicators. The research instrument for this part is a structured in-depth interview guide. Data are analyzed by drawing the conclusion. The quantitative component involves a survey using a questionnaire as the research instrument. A sample of 133 community members from a municipal area was selected. Data analysis includes frequency distribution, percentages, means, and standard deviations. The findings reveal that the conceptual framework for developing community communicators includes the promotion of a sense of ownership in local development, and the encouragement of active participation in public communication. Community communicators are expected to possess knowledge, communication skills, a sense of civic responsibility, and the courage to think and act for the sake of development. The development process of community communicators consists of defining qualifications, recruiting individuals with a passion for public service, training in communication theory and practice, motivating participation for the public good, assigning responsibilities through municipal authorities, and enhancing motivation through performance competitions and public recognition. Operational practices emphasize the prompt reception and dissemination of information, verification of data accuracy, production of content aligned with objectives, dissemination of information to target groups, resolution of communication-related conflicts, reception and forwarding of complaints to the municipality, clarification of information to the community, and reporting of results through meetings and group chats (e.g., Line). Additionally, community communicators are encouraged to engage in self-reflective learning to support their personal development.

Keywords: Community Communicator, Organizational Communication, Local Development, Thungsong Town Municipality

บทนำ

การสื่อสารต่อองค์กร เป็นหัวใจหลักของการประสานและเชื่อมโยงกับประชาชนในพื้นที่ เรียกว่าเริ่มตั้งแต่ช่วงการก่อนการเลือกตั้งในด้านการสร้างภาพลักษณ์ สร้างการรับรู้ ส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการโน้มน้าวจากผู้ส่งสารไปยังประชาชนผู้รับสารด้วยการระดมสรรพกำลังในการใช้สื่อทุกรูปแบบสื่อสารเพื่อการรณรงค์จนกระทั่งได้มาซึ่งตำแหน่งทางการเมือง เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างการรับรู้ความเข้าใจในทุก ๆ งานขององค์กร หากแต่การสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ เข้าใจประชาชนอย่างทั่วถึงนั้นจัดเป็นปัญหาอันดับต้น ๆ ของการดำเนินงาน อันนำมาซึ่งผลกระทบต่อองค์กรของเทศบาล โดยรัฐ รุ่งเรืองศิลป์ และธรรมนิศย์ ใจเย็น กล่าวว่าการรับรู้ข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลต่อการพัฒนาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รัฐ รุ่งเรืองศิลป์ และธรรมนิศย์ ใจเย็น, 2558) โดยปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่มาจากการ ขาดการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ขาดการประสานร่วมมืออย่างจริงจัง ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดผู้รับช่วงต่อของกิจกรรมและผู้นำกลุ่มที่เข้มแข็ง ตามหลักการสื่อสารทางการเมือง การสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้สังคม เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเอง จากการรับข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันและมีส่วนร่วมในการคิด การทำ ผลักดัน และพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชนและสังคมของตนเอง (Ye, X. et al., 2023) ซึ่งปัจจุบันช่องทางในการสื่อสารทางการเมืองมีหลากหลายช่องทางทั้งจากสื่อหลักเดิม ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา รถแห่ ทั้งทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ และสื่อดั้งเดิมที่สุด ได้แก่ สื่อบุคคล ซึ่งประชาชนในแต่ละพื้นที่มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจ ผันแปรตามช่องทางของสื่อและบริบทของสังคม ทำให้การเลือกใช้ สื่อ มีความสำคัญยิ่งในการดำเนินการ



กระบวนการสื่อสาร เพื่อบรรลุภารกิจของการดำเนินงานขององค์กร ให้ได้รับประสิทธิผลที่ดีที่สุด (Gharibi, F. et al., 2020)

นักสื่อสารชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารองค์กรของเทศบาล เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างเทศบาลกับประชาชนในชุมชน ทำหน้าที่สร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างกัน ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและนโยบายของเทศบาล และช่วยติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล บทบาทสำคัญของนักสื่อสารชุมชนในการสื่อสารองค์กรของเทศบาล ได้แก่ 1) สร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างเทศบาลกับประชาชน นักสื่อสารชุมชนต้องมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการของประชาชนในชุมชน รวมทั้งนโยบายและการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ช่วยให้ประชาชนเข้าใจและเห็นด้วยกับนโยบายและการดำเนินงานของเทศบาล 2) ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและนโยบายของเทศบาล นักสื่อสารชุมชนต้องสามารถกระตุ้นและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น 3) ช่วยติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล นักสื่อสารชุมชนต้องสามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อรวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะจากประชาชน นำไปปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น เทศบาลจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของนักสื่อสารชุมชน เพื่อสร้างนักสื่อสารชุมชนที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อทำหน้าที่สื่อสารองค์กรของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในชุมชน (Dumlao, R., 2023) ซึ่งบทบาทของนักสื่อสารชุมชนในการสื่อสารองค์กรของเทศบาล ประกอบด้วย 1) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาล เพื่อรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของเทศบาล 2) จัดประชุมหรือเวทีเสวนาเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล 3) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเทศบาล 4) จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและนโยบายของเทศบาล เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ 5) รวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาล (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ, 2549) จะเห็นได้ว่านักสื่อสารชุมชนเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาล โดยทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างเทศบาลกับประชาชนในชุมชน เพื่อสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างกัน ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและนโยบายของเทศบาล และช่วยติดตามประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล

สำหรับรูปแบบการพัฒนานักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง มีประเด็นการศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ 1) แนวความคิดการพัฒนานักสื่อสารชุมชน 2) บทบาทหน้าที่นักสื่อสารชุมชน 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักสื่อสารชุมชน 4) วิธีการดำเนินการพัฒนานักสื่อสารชุมชน และ 5) ประเด็นความรู้และทักษะของนักสื่อสารชุมชน (Nah, S. et al., 2022) โดยการพัฒนาการสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) เทคนิคการเล่าข่าว 2) เทคนิคการถ่ายทอดความรู้ 3) เทคนิคการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 4) การเป็นพิธีกร 5) การพูดในที่ชุมชน และ 6) ความรู้ด้านอื่น ๆ ที่เสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงาน (วิทย์ธร ท่อแก้ว, 2563) การสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง ต้องการนักสื่อสารชุมชนเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างชาวบ้านและองค์กรเทศบาล โดยเทศบาลเริ่มพัฒนานักสื่อสารชุมชนตั้งแต่ปี 2556 ด้วยแนวความคิดการสร้างการมีส่วนร่วมในการสื่อสารองค์กรและการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้ทันยุคดิจิทัล การสร้างนักสื่อสารชุมชนเป็นส่วนสำคัญในการประชาสัมพันธ์และบริหารจัดการองค์กร ผลจากการพัฒนาเมืองและการสื่อสารจากนักสื่อสารชุมชนทำให้เทศบาลได้รับรางวัลมากมาย รวมถึงรางวัลชนะเลิศถ้วยพระราชทานเทศบาลน่าอยู่อย่างยั่งยืนในปี 2565

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจในการทำวิจัย เรื่อง การสร้างนักร้องสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง ในมิติเชิงแนวความคิด กระบวนการ และวิธีปฏิบัติ เพราะยังไม่มีผู้ที่ศึกษาแนวความคิดการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชน รวมไปถึงกระบวนการสร้างและวิธีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลโดยตรง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง ในการแก้ไขปัญหาการสื่อสาร การยกระดับการสื่อสารให้เกิดประสิทธิผล และเป็นตัวอย่างการปฏิบัติงานการสื่อสารในงานองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสงและองค์กรเทศบาลทั่วประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง
2. เพื่อศึกษากระบวนการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง
3. เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของนักร้องสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี แบบแผนคู่ขนาน (Concurrent Parallel Design) ประกอบด้วยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกมุ่งศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 - 3 ในมุมมอง ของผู้สร้างนักร้องสื่อสารชุมชน ซึ่งมีประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชน 2) กระบวนการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชน และ 3) วิธีการปฏิบัติงานของนักร้องสื่อสารชุมชน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจมุ่งศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 ในมุมมองของผู้รับประโยชน์และเป็นผู้รับสารจากการสื่อสารของนักร้องสื่อสารชุมชน ซึ่งมีประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับความจำเป็นในวิธีการปฏิบัติงาน ความรู้และทักษะของนักร้องสื่อสารชุมชน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นประชาชนผู้รับสารในพื้นที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 29,497 คน ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตามพื้นที่เขตการปกครองได้ทั้งสิ้น จำนวน 22 ชุมชน จำนวน 394 คน 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะผู้กำหนดแนวคิด นโยบาย และวิธีปฏิบัติ และผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชน จาก 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้กำหนดแนวความคิดและนโยบาย ประกอบด้วย 1.1) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 คน 1.2) รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่กำกับดูแลงานการสร้างนักร้องสื่อสารองค์กร 1 คน 1.3) ปลัดเทศบาลและผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้องงานการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล กองสวัสดิการสังคม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองการศึกษา สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4 คน 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติ ประกอบด้วย 2.1) นักประชาสัมพันธ์ 4 คน 2.2) นักร้องสื่อสารชุมชน 10 คน และ 3) นักวิชาการ/นักวิชาชีพ ประกอบด้วย 3.1) นักวิชาการด้านการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชน 2 คน 3.2) นักวิชาชีพด้านการสร้างนักร้องสื่อสารชุมชน 2 คน เลือกแบบเจาะจง รวมจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 25 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราประเมินค่า สร้างเครื่องมือจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยยึดตามวัตถุประสงค์การวิจัย ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ได้ยกร่างจากการทบทวนวรรณกรรมและออกแบบตามวัตถุประสงค์โดยแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม และในการเก็บข้อมูลจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคนอย่างเคร่งครัด 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ทำการนัดหมาย เข้าสัมภาษณ์ จัดบันทึก



บันทึกเสียง ถ่ายภาพ และในการเก็บข้อมูลจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคนอย่างเคร่งครัด หากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลใหม่ จะหยุดการสัมภาษณ์ทันที

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ นำข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการสำรวจมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ นำข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการสัมภาษณ์มาจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์และประเด็นที่ศึกษา ตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องออก ตีความ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาแนวความคิดการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 สมรรถนะนักสื่อสารชุมชน แนวคิดการสร้างสมรรถนะนักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง เกิดจากการเล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารองค์กรผ่านนักสื่อสารชุมชน ซึ่งเป็นกลไกหลักในการถ่ายทอดนโยบาย แผนงาน และข้อมูลข่าวสารของเทศบาลสู่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทัวถึง และน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และสนับสนุนการบริหารงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับสมรรถนะของนักสื่อสารชุมชน มี 2 ปัจจัยหลักที่มีความจำเป็นในระดับมาก ได้แก่ 1) ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ เทคนิคการเล่าข่าว เทคนิคการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการใช้สื่อสังคมออนไลน์ การพูดในที่ชุมชน และการเป็นพิธีกร และ 2) ทักษะพื้นฐานในการใช้งานเครื่องมือสื่อสาร ก็จำเป็นในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ การเล่าข่าว การพูดในที่ชุมชน การใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการเป็นพิธีกร ส่วนแนวทางการพัฒนานักสื่อสารชุมชนจึงควรเน้นสร้างความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และยกระดับศักยภาพมนุษย์เพื่อการสื่อสารเพื่อชุมชน และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

1.2 การมีส่วนร่วมการพัฒนาท้องถิ่น นายกเทศบาลเมืองทุ่งสงเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารเทศบาลเมืองทุ่งสงขับเคลื่อนเมืองตามหลักธรรมาภิบาลสร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน โดยบทบาทสำคัญของนักสื่อสารชุมชนเป็นมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองผ่านการเป็นนักสื่อสารชุมชน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมปฏิบัติ ร่วมพัฒนาเมือง การเชื่อมโยง ชุมชน ผู้นำท้องถิ่น หน่วยงานรัฐ และเอกชนด้วยการสื่อสาร ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลลัพธ์ที่คาดหวัง ใช้การสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน สร้างเครือข่ายการสื่อสารเพื่องานการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงของคนในชุมชนทั้ง 22 ชุมชน

1.3 มวลชนสัมพันธ์ นายกเทศบาลเมืองทุ่งสงมีแนวความคิดสร้างมวลชนสัมพันธ์การสื่อสารองค์กร เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ประชาชนและเทศบาล สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทุกเครือข่ายให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ตั้งแต่องค์กรเทศบาลชุมชนและเอกชนในพื้นที่ เพื่อสื่อสารการทำงานอย่างโปร่งใส นักสื่อสารชุมชนมีบทบาทสำคัญ ในการเป็นตัวกลางในการ รับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสารช่วยให้เทศบาลเมืองทุ่งสงสามารถสื่อสารกับเครือข่ายต่าง ๆ และประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างองค์กรภาครัฐและประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่คาดหวัง คือ สร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างทั่วถึงทุกภาคีเครือข่ายและทุกชุมชนการสร้างคามเหนียวแน่นและมิตรภาพที่ดี

1.4 ผู้นำความเปลี่ยนแปลง นายกเทศบาลเมืองทุ่งสงมีแนวความคิดสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรด้านผู้นำความเปลี่ยนแปลง เพราะต้องการเห็นความเปลี่ยนแปลงของเมืองทุ่งสงในด้านการพัฒนาคน

สร้างคน ให้เป็นพลพลเมือง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่พร้อมขับเคลื่อนเมืองเข้าสู่ “ทุ่งสงทุ่งสวรรค์” ต้องการตัวกลางการสื่อสารมีภาวะความเป็นผู้นำ มีความมุ่งมั่น สร้างแรงบันดาลใจและผลักดันการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก โดยบทบาทสำคัญของนักสื่อสารชุมชนในองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง สามารถสื่อสารจูงใจและกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชน เพื่อสนับสนุนการระดมความคิดและการทำงานร่วมกัน นอกจากนั้นยังสร้างความน่าเชื่อถือมีความตระหนักถึงความต้องการของคนใช้ชุมชน ซึ่งผลลัพธ์ที่คาดหวัง เป็นการสร้างแรงผลักดันจูงใจเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมพัฒนา

1.5 จิตสาธารณะร่วมพัฒนาท้องถิ่น ที่มาของแนวคิดการด้านจิตสาธารณะร่วมพัฒนาท้องถิ่นของนักสื่อสารชุมชน การพัฒนาชุมชนเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นงานที่ไม่มีผลตอบแทนเป็นตัวเงินมากมาย ต้องเสียสละเวลา เสียสละ แรงกาย แรงใจมีส่วนร่วมในการทำงานสู่เป้าหมาย ผู้ที่เข้ามาทำหน้าที่นักสื่อสารชุมชนจึงเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะทางจิตใจพร้อมเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนร่วม แนวคิดการด้านจิตสาธารณะมีบทบาทสำคัญสนับสนุนการทำงานสื่อสารด้านการมีส่วนร่วมทำดีแบบไม่หวังผลประโยชน์ โปร่งใสและน่าเชื่อถือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร โดยผลลัพธ์ที่คาดหวัง คือ ความต้องการผู้ที่มีความเสียสละ มาร่วมแก้ไขปัญหาลาหลายประการที่เกิดขึ้นในชุมชนจากการขาดจิตสำนึกที่ติมุ่งแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม

2. ผลการศึกษากระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ขั้นตอนการกำหนดคุณสมบัตินักสื่อสารชุมชน ได้แก่ 1) มีกำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยกองยุทธศาสตร์และแผนงานจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสารในด้านเนื้อหาสาระ 2) มีกำหนดกลุ่มเป้าหมาย/กลุ่มคน เป็นการวิเคราะห์กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับสาร 3) มีกำหนดตามคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ มีทักษะในการสื่อสารขั้นพื้นฐาน พูดได้ดี เขียนได้ดี เล่าเรื่องได้ดี ฟังได้ดี และเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือของคนในชุมชน 4) กำหนดคุณสมบัตินักสื่อสารชุมชน มีคุณสมบัติขั้นพื้นฐานพูด เขียน ฟัง เล่า เรื่องและความน่าเชื่อถือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทักษะด้านการใช้และการผลิตสื่อได้ ซึ่งประธานชุมชนหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในชุมชนจะเป็นผู้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการคัดเลือกสรรหาบุคคล มีการกำหนดคุณสมบัติเหมาะสม ได้แก่ 4.1) เป็นคนในพื้นที่ เข้าใจบริบทของชุมชน 4.2) มาจากการคัดเลือกของคนในแต่ละชุมชน ที่ชุมชนไว้วางใจหรือให้ความเคารพ 4.3) มีทักษะในการสื่อสาร รับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร 4.3) มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าพูด กล้าสื่อสารและมีความเป็นผู้นำ 4.4) ทำงานเป็นทีมได้ และ 4.5) มีจิตสาธารณะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

2.2 ขั้นตอนการสรรหานักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นกระบวนการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่มีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับบทบาทนักสื่อสารชุมชน โดยมี 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) วางแผนการสรรหาและคัดเลือก เริ่มจากกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ที่เหมาะสม ได้แก่ ต้องเป็นคนในชุมชน มีทักษะการสื่อสารความน่าเชื่อถือ เป็นผู้นำทางความคิด และมีทัศนคติที่ดี พร้อมทั้งวางกรอบระยะเวลาในการดำเนินการคัดเลือกให้ชัดเจน 2) สื่อสารเพื่อการสรรหา เจ้าหน้าที่ของเทศบาลลงพื้นที่แต่ละชุมชนเพื่อชี้แจงข้อมูลรายละเอียด โดยมีประธานชุมชนเป็นตัวแทนช่วยคัดกรองบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจ ใช้ช่องทางไลน์กลุ่มในการสื่อสารและสร้างเครือข่ายชุมชน 3) การคัดเลือกและประเมินผล ประเมินจากการมีส่วนร่วมในไลน์กลุ่ม การโพสต์ข่าวสาร การโต้ตอบการเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล รวมถึงการติดตามพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยรูปแบบการสรรหา ประกอบด้วย 3 แนวทาง ได้แก่ การสมัครใจจากประชาชนที่มีจิตอาสา การคัดเลือกโดยที่ประชุมสภาชุมชนทั้ง 22 ชุมชน โดยมีคณะกรรมการเป็นผู้เสนอชื่อ การคัดเลือกโดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล โดยเลือกจากผู้นำชุมชนหรือเครือข่ายภายนอก เช่น อินฟลูเอนเซอร์ หรือนักจัดรายการวิทยุชุมชน

2.3 ขั้นตอนการพัฒนาทักษะนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กร พบว่า เป็นการสร้างในเกิดความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร สร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานการสื่อสารระหว่างชุมชนและเทศบาล เพื่อให้



งานประสบผลสำเร็จตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้ ซึ่งนักสื่อสารชุมชนได้รับการคัดเลือกเป็นนักสื่อสารชุมชน สื่อสารองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสงจะมีการพัฒนาทักษะที่สำคัญ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ เป็นการวิเคราะห์ทักษะ และปัญหาของนักสื่อสารชุมชนที่ผ่านการคัดเลือกสรรหา พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะด้านที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมการสื่อสาร ซึ่งเป็นการกำหนดโดยกองยุทธศาสตร์และแผนงานเทศบาลเมืองทุ่งสง 2) กำหนด และวางแผนการพัฒนา มีการเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสื่อสารเข้าอบรมและทำกิจกรรม มีการกำหนดกรอบระยะเวลาอบรม 1 วัน ต่อหนึ่งหัวข้อ 3) การดำเนินการพัฒนา มีการจัดอบรมพัฒนาการสื่อสารตามหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การพูด การเขียนข่าว และการใช้สื่อใหม่ 4) การปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนา มีปฏิบัติงานการสื่อสารจริงในกิจกรรมต่าง ๆ และ 5) การประเมินผลการดำเนินงาน มีการประเมินทักษะการสื่อสารจากการดำเนินกิจกรรมจริงของนักสื่อสารชุมชน ในด้านของจำนวนผู้รับรู้ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมและความคิดเห็นจากชุมชน

2.4 ขั้นตอนการมอบหมายหน้าที่นักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กร เป็นการสร้างความเข้าใจ การปฐมนิเทศหน้าที่ สร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างมีขอบเขต พร้อมเป็นการให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาทักษะ สร้างแรงจูงใจในการทำงานภายในตัวบุคคล โดยขั้นตอนการมอบหมายหน้าที่นักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ได้แก่ 1) การสร้างความเข้าใจด้านบทบาท เป็นประชุมเพื่อชี้แจงหน้าที่ในการดำเนินงาน กำหนดความคาดหวังและมีการกำหนดกรอบเวลาการทำงานให้นักสื่อสารชุมชนได้เข้าใจอย่างชัดเจน พร้อมมอบอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม 2) การพิจารณาตามความถนัดและอาสาสมัคร เทศบาลเมืองทุ่งสงมีการมอบหมายงานตามความถนัดหรือเชี่ยวชาญของนักสื่อสารชุมชน ซึ่งนักสื่อสารชุมชนจะมีการปฏิบัติ พร้อมมีการฝึกฝนและพัฒนาไปด้วย และ 3) การสนับสนุนเสนอแนะทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการกระตุ้นจูงใจให้กำลังใจวางแผน เตรียมการ และจัดหาทรัพยากรหรืองบประมาณที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอแนะ และให้คำแนะนำแก่นักสื่อสารชุมชน สรุปการมอบหมายหน้าที่นักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในงานอย่างมีขอบเขตและรู้บทบาทหน้าที่การรับผิดชอบ พร้อมเป็นการให้ความสำคัญส่งเสริมเรื่องการพัฒนาทักษะ สร้างแรงจูงใจในการทำงานภายในตัวบุคคลและพัฒนาศักยภาพของตนเองไปพร้อมกับการงาน

2.5 ขั้นตอนสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การสร้างแรงจูงใจภายในองค์กร นักสื่อสารชุมชนในฐานะผู้รับสาร ได้รับแรงจูงใจจากผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสงเพื่อเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีการกำหนดเป้าหมายชัดเจน เช่น เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักสื่อสาร และเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง รวมถึงการกำหนดประเภทกิจกรรมจูงใจ เช่น การมอบเกียรติบัตร คำชื่นชม ค่าตอบแทน ของรางวัล หรือมอบภารกิจที่ทำท้าทายใหม่ ๆ ทั้งนี้ มีการกำหนดระยะเวลาและรายละเอียดกิจกรรมให้เหมาะสม เช่น การมอบเกียรติบัตรหลังเสร็จสิ้นโครงการสำคัญ เพื่อสะท้อนถึงความสำคัญของผลงาน และ 2) การสร้างแรงจูงใจภายนอกองค์กร นักสื่อสารชุมชนในฐานะผู้ส่งสารไปยัง 22 ชุมชน ทำหน้าที่สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนด้วยความภาคภูมิใจและจิตสาธารณะ ผ่านการสื่อสาร โน้มน้าวให้เห็นความสำคัญของกิจกรรม และเป็นแบบอย่างในการเสียสละ มีส่วนร่วม และทำงานเพื่อส่วนรวมอย่างจริงจัง เป็นการสร้างพลังขับเคลื่อนชุมชนจากภายใน

3. ผลการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่ง มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรด้านการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารของนักสื่อสารชุมชน เป็นกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง โดยนักสื่อสารชุมชนเป็นทั้งผู้รับสารจากเทศบาลและในฐานะผู้ใช้สื่อส่งสารไปยังชุมชนและรายงานผลกลับมายังเทศบาล โดยการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชนเทศบาลเมืองทุ่งสงมีการปฏิบัติงาน รับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานในการรับข่าวสาร นักสื่อสารชุมชนรับ

ข้อมูลข่าวสารจาก กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งเนื้อหาสาระส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายต่าง ๆ ของเทศบาล ได้แก่ ฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ คัดกรองข่าวสารเพื่อส่งไปยังนักสื่อสาร และ นักสื่อสารชุมชนส่งไปยังประชาชนในพื้นที่ โดยมีการประชุมแบบเป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ ด้วยสื่อเอกสาร ทางการ จดหมายข่าว รูปภาพและเนื้อหาข้อความต่าง ๆ 2) การปฏิบัติงานในการส่งข่าวสาร นักสื่อสารชุมชน เทศบาลเมืองทุ่งสงมีการส่งต่อข้อมูลจากเทศบาล โดย อธิบายข้อมูลด้วยตนเองในกลุ่มสมาชิก ส่งทางไลน์กลุ่ม ชุมชน ส่งจดหมายเอกสารอย่างเป็นทางการ การใช้เสียงตามสายประกาศข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ประชุมสภาชุมชน แจ้งข่าวสาร และ 3) การปฏิบัติงานรับข้อมูลจากประชาชน มีการรับผลการสื่อสาร ข้อคิดเห็น ความพึงพอใจและความต้องการจากประชาชนในพื้นที่ นำข้อมูลมาสะท้อนกลับสู่เทศบาลด้วยการประชุมประจำเดือน หรือ ช่องทาง ไลน์กลุ่มชุมชน วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การด้านการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารของนัก สื่อสารชุมชน ในการวิจัยเชิงปริมาณ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชน พบว่า ภาพรวม ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชน ทุกด้านมีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ มากสุดถึงน้อยสุด ได้แก่ 3.1) ความรู้พื้นฐานเทคนิคการเล่าข่าว 3.2) ความรู้พื้นฐานเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ 3.3) ความรู้พื้นฐานเทคนิคการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 3.4) ความรู้พื้นฐานการพูดในที่ชุมชน และ 3.5) ความรู้พื้นฐาน การเป็นพิธีกร

3.2 วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การด้านการผลิตสารและสื่อของ นักสื่อสารชุมชน จากการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การด้านการผลิตสารและ สื่อของนักสื่อสารชุมชน พบว่า นักสื่อสารชุมชนมีบทบาทผลิตสารและสื่อ เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารและ ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง ในการสื่อสารงานของเทศบาลเมืองทุ่ง ได้แก่ 1) การรับข้อมูลเพื่อการผลิต เทศบาลเมืองทุ่งสง โดยกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จะมีการเรียกประชุมเพื่อแจ้งเนื้อหาและรายละเอียดกิจกรรม โครงการหรือ ข้อมูลข่าวสาร แก่นักสื่อสารชุมชน 2) การรับทราบวัตถุประสงค์ เทศบาลเมืองทุ่งสงมีการชี้แจงวัตถุประสงค์เพื่อ การดำเนินการผลิตสารและสื่อที่ถูกต้อง 3) การเลือกช่องทางการสื่อสาร เป็นการเลือกช่องทางการสื่อสารให้ เหมาะกับวัตถุประสงค์ของงาน เช่น ในงานขณมจินหม้อยักษ์จะมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารเพื่อ ประชาสัมพันธ์ในวงกว้างเป็นหลัก และมีการใช้รถแห่และเสียงตามสายเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเทศบาล ได้รับทราบ 4) การมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงาน เป็นการเลือกบุคคลผู้ทำหน้าที่การผลิตสารและสื่อให้เหมาะสม กับทักษะ ความถนัดหรือเชี่ยวชาญ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และ 5) การปฏิบัติงาน การผลิต เป็นการผลิตสารและสื่อให้เหมาะสมกับช่องทางการสื่อสาร เช่น ใช้ภาพที่น่าสนใจพร้อมข้อความที่ชัดเจน ในการสื่อสารผ่าน Facebook การพูดด้วยอารมณ์น้ำเสียงที่เหมาะสม ภาษาที่เข้าใจและเข้าถึงง่าย เนื้อหาสั้น กระชับแต่ชัดเจนครบถ้วนในการผลิตคลิปสั้น ประชาสัมพันธ์ทาง Tiktok

3.3 วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การด้านการเผยแพร่ข่าวสารของ นักสื่อสารชุมชน พบว่า มีการรับข้อมูลข่าวสารจากการประชุมเป็นหลัก โดยนักสื่อสารชุมชนจะมีการเผยแพร่ ข่าวสารให้เหมาะสมกับช่องทางการสื่อสารที่เลือกใช้เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ โดยนักสื่อสารผู้ดำเนินงาน เผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลเมืองทุ่งสงจะเป็นผู้มีทักษะในการสื่อสารและความเชี่ยวชาญในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารตามช่องที่เหมาะสมกับทักษะความเชี่ยวชาญ ซึ่งมีรูปแบบการเผยแพร่ผ่าน 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) นักสื่อสาร ชุมชนเป็นผู้เผยแพร่โดยตรง เป็นวิธีการเผยแพร่จากนักสื่อสารชุมชนผู้ซึ่งเป็นสื่อบุคคล มีการเผยแพร่ด้วยวิธีการ การอธิบาย บอกเล่า พูดคุย ชี้แจง ทำความเข้าใจโครงการหรือกิจกรรม ทั้งความคืบหน้าในการดำเนินนโยบายของ เทศบาล ทั้งยังมีการประชุมภายในชุมชนเทศบาลของสภาชุมชนเพื่อการแพร่ข่าวสารอย่างเป็นทางการ 2) นักสื่อสารชุมชนเผยแพร่ผ่านสื่อใหม่ เป็นการเผยแพร่โดยการรับข้อมูลจากเทศบาลเมืองทุ่งสงนำมาสื่อสารต่อ ผ่านการไลฟ์สดแชร์ภาพและข้อความผ่านเฟซบุ๊ก สร้างคลิปวิดีโอเผยแพร่ผ่านช่องทาง Tiktok มีส่งภาพข้อความ



ข่าวสารผ่านช่องทางไลน์กลุ่มชุมชน และ 3) นักสื่อสารชุมชนเผยแพร่ผ่านสื่อดั้งเดิม นักสื่อสารเทศบาลเมืองทุ่งสง มีการใช้สื่อวิทยุ มีการใช้รถแห่ในประกาศข่าวสาร ใช้รถแห่ในประชาสัมพันธ์ข่าวสารเคลื่อนที่ เผยแพร่ผ่านหอกระจายข่าวชุมชน โดยสรุปแล้วการมีนักสื่อสารชุมชนเพื่อสื่อสารองค์กรเป็นตัวแทนของเทศบาลเมือง ทุ่งสงในการสื่อสารเพื่อแพร่เผยข้อมูลข่าวสาร สามารถสร้างการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่มากเพราะเป็นการสื่อสารโดยคนในชุมชนสื่อสารไปยังคนในชุมชนกันเอง สามารถรู้ความต้องการ รู้วิถีสื่อสาร ใช้ภาษาที่เข้าถึงง่าย อธิบายและพูดคุยได้ดีกว่าบุคคลนอกชุมชนหรือสื่อมวลชนทั่วไป นอกจากนี้ ยังพบว่า การมีนักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงในการทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารยังสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนและองค์กรเทศบาล เพราะสามารถเผยแพร่ข้อมูลและอธิบายสิ่งข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สร้างภาพลักษณ์การดำเนินงานบริหารที่ดีให้กับเทศบาล ลดความขัดแย้งและเข้าใจผิด สื่อสารนโยบายและทำการกิจกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายได้

3.4 วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การด้านการแก้ไขปัญหา/ปรึกษาหารือของนักสื่อสารชุมชน พบว่า นักสื่อสารชุมชนเป็นตัวกลางในการแก้ไขปัญหามา สื่อสารและสร้างความร่วมมือในชุมชน มีบทบาทในการลดความขัดแย้ง สื่อสารสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่เทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเทศบาลเมืองทุ่งมีการแก้ไขปัญหามา ให้คำปรึกษาหารือ โดยรับทราบข้อมูล เป็นการรับข้อมูลด้านปัญหาจากช่องทาง มีการรายงานปัญหา จากพื้นที่ผ่านไลน์กลุ่มหรือรายงานในการประชุมประจำเดือนของเทศบาลเมืองทุ่งสง พร้อม รับฟังคำชี้แจงจากเทศบาล เพื่อนำข้อมูลที่ถูกต้องจากเทศบาลเมืองทุ่งสงไปสื่อสาร ซึ่งบางปัญหาเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว นักสื่อสารต้องทำความเข้าใจในปัญหาและข้อมูล เพื่อนำไปสื่อสารชี้แจงต่อประชาชน ด้วยการอธิบายด้วยคำพูด สื่อสารด้วยข้อมูลรูปภาพหรือเอกสารประกอบ พร้อมติดตามประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวอย่างต่อเนื่องจากเทศบาล ซึ่งเมื่อเทศบาลเมืองทุ่งสงมีความคืบหน้าได้การแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขปัญหามาเสร็จสิ้น นักสื่อสารชุมชนจะมีการแจ้งข้อมูลไปยังประชาชนในพื้นที่

3.5 วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การด้านการรายงานผลการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชน พบว่า เป็นการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานการสื่อสารกิจกรรมหรือโครงการรายงานสู่เทศบาล เพื่อติดตามงานให้ไปตามวัตถุประสงค์หรือปรับปรุงข้อควรแก้ไขต่าง ๆ รายงานปัญหาความต้องการและผลการพัฒนาหรือแนวทางการพัฒนาของชุมชนกลับไปสู่เทศบาล ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) รายงานผลอย่างเป็นทางการ โดยเป็นการรายงานผ่านการประชุม ซึ่งมีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่องทุกเดือน มีวาระการประชุมและเนื้อหาที่กำหนดในวาระที่ชัดเจน การรายงานผลผ่านกิจกรรม ที่เทศบาลจัดให้มีขึ้น โดยพิจารณาจากความสำคัญและจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นสำคัญ และการรายงานผลการแสดงความคิดเห็นปัญหาและข้อเสนอแนะจากวงเสวนา และ 2) รายงานผลอย่างไม่เป็นทางการ มีการปฏิบัติงานการรายงานผลผ่านช่องทางออนไลน์ และ การพูดคุยหรือรายงานด้วยวาจา รายงานผลด้วยการพูดคุยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าของเรื่องที่รับผิดชอบโดยตรง รวมถึงฝ่ายประชาสัมพันธ์ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. แนวความคิดการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง จากผลการศึกษาว่าด้วยแนวความคิดการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง ด้านสมรรถนะนักสื่อสารชุมชน ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McQuail, D. ที่กล่าวว่าความสามารถของผู้ส่งสารในการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมและ

การถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสารในยุคใหม่ รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่กลายเป็นแพลตฟอร์มหลักในการเข้าถึงมวลชนอย่างกว้างขวาง ส่วนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น (McQuail, D. , 2010) สะท้อนแนวคิดของ Arnstein, S. R. ในเรื่อง "บันไดการมีส่วนร่วม" ซึ่งชี้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยยกระดับการมีส่วนร่วมจากเพียงรับฟังไปสู่การมีอำนาจในการตัดสินใจ โดยนักสื่อสารชุมชนทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเทศบาลกับชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับ มวลชนสัมพันธ์ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารแบบสองทาง (Arnstein, S. R., 1969) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Servaes, J. เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์แบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) ที่เน้นความร่วมมือระหว่างองค์กรกับประชาชน (Servaes, J., 2008) โดยนักสื่อสารชุมชนมีบทบาทเป็น “ตัวกลางความไว้วางใจ” ที่สร้างความเข้าใจร่วมกันในทุกกระดับ ในประเด็นการเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับแนวคิด Transformational Leadership ของ Bass, B. M. & Riggio, R. E. ที่กล่าวว่า ผู้นำหรือบุคคลที่มีบทบาทด้านการสื่อสารควรมีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก และผลักดันสมาชิกในชุมชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และด้านจิตสาธารณะร่วมพัฒนาท้องถิ่น (Bass, B. M. & Riggio, R. E., 2006) แสดงถึงความเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Etzioni, A. เรื่อง “Communitarianism” ที่ให้ความสำคัญกับการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม นักสื่อสารชุมชนในบริบทนี้จึงเป็นทั้งอาสาสมัครและผู้นำทางคุณธรรมในการขับเคลื่อนสังคมอย่างโปร่งใส (Etzioni, A., 1996) โดยสรุป แนวคิดการสร้างนักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ไม่ได้เน้นเพียงการถ่ายทอดสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์ให้สามารถเป็น “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” ที่มีจิตสาธารณะ เชื่อมโยงเครือข่าย และขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับท้องถิ่น

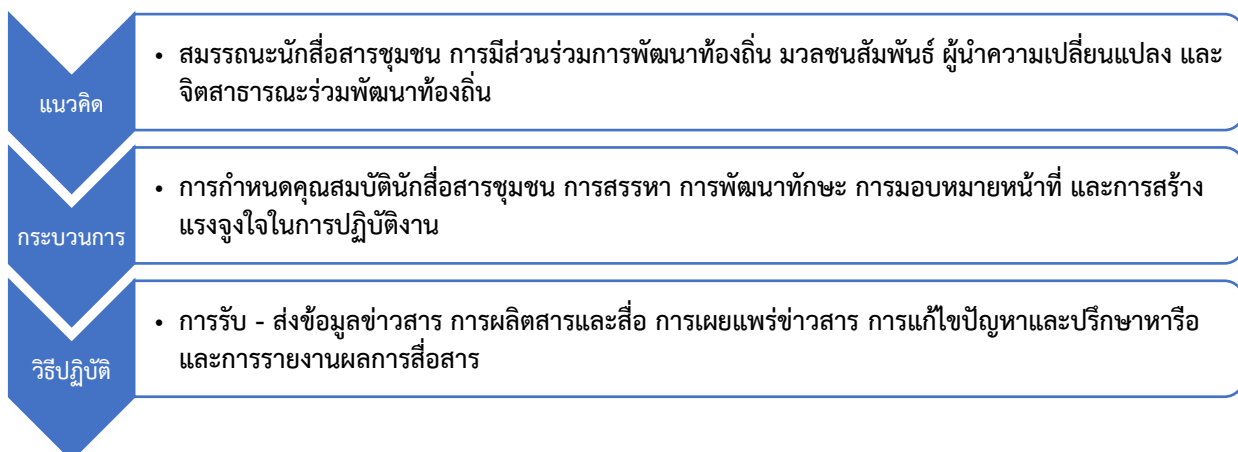
2. กระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงมีลักษณะที่เป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติ การสรรหา การพัฒนา การมอบหมายหน้าที่ และการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Servaes, J. ด้านการสื่อสารเพื่อการพัฒนา (Communication for Development) ที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน การสร้างศักยภาพ และการขับเคลื่อนองค์กรจากฐานราก (Servaes, J., 2008) ส่วนขั้นตอนการกำหนดคุณสมบัติ เทศบาลให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความสามารถในการพูด เขียน ฟัง และเล่าเรื่อง ซึ่งสะท้อนตามแนวคิดของ Rubin, R. B. & Rubin, A. M. ที่กล่าวว่า นักสื่อสารควรมีทักษะทั้งด้านเทคนิคและมนุษยสัมพันธ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการสรรหาแบบมีส่วนร่วมโดยผ่านการคัดเลือกของชุมชนเอง เป็นการสะท้อนถึงการกระจายอำนาจและการสร้างความเป็นเจ้าของร่วม (Rubin, R. B. & Rubin, A. M., 2015) ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Freire, P. ที่ชี้ว่า “ประชาชนควรมีบทบาทเป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร” เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน และด้านการพัฒนาทักษะ เทศบาลใช้กระบวนการที่มีโครงสร้างชัดเจนตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา การจัดอบรม และการประเมินผล (Freire, P., 1970) ซึ่งคล้ายกับแนวทาง “ADDIE Model” ของ Branch, R. M. ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในประเด็นของการมอบหมายหน้าที่และการสร้างแรงจูงใจ พบว่า เทศบาลใช้วิธีการทั้งทางตรงและทางอ้อมในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับแรงจูงใจทางจิตใจ เช่น การมอบเกียรติบัตร คำชม และการมอบหมายภารกิจที่ท้าทาย (Branch, R. M. , 2009) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, F. ที่เสนอว่า แรงจูงใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยภายใน เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ และความรับผิดชอบ (Herzberg, F., 1959) ซึ่งกล่าวโดยสรุป กระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง แสดงให้เห็นถึงการวางแผนที่เป็นระบบและมีการบูรณาการแนวทางการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งสามารถเป็นต้นแบบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาระบบสื่อสารกับชุมชนอย่างยั่งยืนได้



3. วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การของเทศบาลเมืองทุ่งสง จากผลการศึกษาพบว่า วิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนในเทศบาลเมืองทุ่งสงมีความเป็นระบบและมีลักษณะเฉพาะที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะในด้านการรับ - ส่งข้อมูลข่าวสารพบว่า กระบวนการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชนมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Grunig, J. E. & Hunt, T. ที่เสนอว่าการสื่อสารในองค์กรควรเป็นแบบสองทางสมดุลเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมและความน่าเชื่อถือระหว่างองค์กรกับประชาชน ส่วนด้านการผลิตสารและสื่อ นักสื่อสารชุมชนได้มีการคัดเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของกิจกรรมและกลุ่มเป้าหมาย (Grunig, J. E. & Hunt, T., 1984) ซึ่งสอดคล้องกับหลักของ Media Richness Theory ของ Daft, R. L. & Lengel, R. H. ที่ระบุว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของช่องทางและลักษณะสารที่ต้องการสื่อ สำหรับการเผยแพร่ข่าวสารโดยนักสื่อสารชุมชนที่ใช้ทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการผสมผสานเทคโนโลยีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Daft, R. L. & Lengel, R. H., 1986) ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ Jenkins, H. เรื่อง Convergence Culture ที่กล่าวถึงการรวมกันของสื่อหลายประเภทและการมีส่วนร่วมของประชาชน และบทบาทของนักสื่อสารชุมชนในด้านการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลการสื่อสาร สะท้อนถึงการเป็นตัวกลางเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication Mediator) ที่ช่วยสร้างความเข้าใจลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาล (Jenkins, H., 2006) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Heath, R. L. & Johansen, W. ที่พบว่า การสร้างภาพลักษณ์องค์กรผ่านบทบาทของผู้สื่อสารในชุมชน (Heath, R. L. & Johansen, W., 2018)

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยเรื่องนี้ ได้พบองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การของเทศบาลเมืองทุ่งสง ด้านแนวความคิดการสร้างนักสื่อสารชุมชน ประกอบด้วย สมรรถนะนักสื่อสารชุมชน การมีส่วนร่วมการพัฒนาท้องถิ่น มวลชนสัมพันธ์ ผู้นำความเปลี่ยนแปลง และจิตสาธารณะร่วมพัฒนาท้องถิ่น ส่วนกระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชน ประกอบด้วย การกำหนดคุณสมบัตินักสื่อสารชุมชน การสรรหานักสื่อสารชุมชน การพัฒนาทักษะนักสื่อสารชุมชน การมอบหมายหน้าที่นักสื่อสารชุมชน และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชน สำหรับวิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชน ประกอบด้วย การรับ - ส่งข้อมูลข่าวสารของนักสื่อสารชุมชน การผลิตสารและสื่อของนักสื่อสารชุมชน การเผยแพร่ข่าวสารของนักสื่อสารชุมชน การแก้ไขปัญหาและปรึกษาหารือของนักสื่อสารชุมชน และการรายงานผลการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงข้อค้นพบการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์การของเทศบาลเมืองทุ่งสง

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า แนวความคิดในการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรของเทศบาลเมืองทุ่งสง ในมิติด้านสมรรถนะของนักสื่อสารชุมชน สะท้อนถึงสำคัญของการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสาร รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง ในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับมวลชน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) โดยนักสื่อสารชุมชนทำหน้าที่เป็น “ตัวกลางแห่งความไว้วางใจ” ที่สามารถเชื่อมโยงและสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์กรกับประชาชนในทุกระดับ สำหรับประเด็นการเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง พบว่า แนวคิดการสร้างนักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่ยังมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้สามารถเป็น “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” ที่มีจิตสาธารณะ มีความสามารถในการเชื่อมโยงเครือข่าย และขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับชุมชนอย่างยั่งยืน กระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กรในบริบทของเทศบาลเมืองทุ่งสง มีลักษณะเป็นระบบชัดเจน ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติ การสรรหา การพัฒนา การมอบหมายหน้าที่ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน โดยมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและบูรณาการแนวความคิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบสื่อสารชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในด้านวิธีการปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชน พบว่า มีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีลักษณะเฉพาะสอดคล้องกับบริบทพื้นที่และความต้องการของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการรับและส่งข่าวสารที่เน้นกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งเอื้อต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม เทศบาลเมืองทุ่งสงได้พัฒนาแนวทางการสร้างนักสื่อสารชุมชนให้มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารนโยบาย แผนงาน และข่าวสารข่าวสารสู่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสร้างสมรรถนะด้านความรู้และทักษะสื่อสาร เช่น การเล่าข่าว การใช้สื่อออนไลน์ และการพูดในที่ชุมชน รวมถึงการส่งเสริมจิตสาธารณะเพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นและสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี โดยกระบวนการสร้างนักสื่อสารชุมชนประกอบด้วย การกำหนดคุณสมบัติ เช่น มีทักษะการสื่อสาร เป็นบุคคลที่ชุมชนไว้วางใจ การสรรหาโดยใช้การคัดเลือกผ่านผู้นำชุมชนหรือหน่วยงานในท้องถิ่น การพัฒนาทักษะผ่านการอบรมจริงในภาคสนาม การมอบหมายหน้าที่ตามความถนัดและอาสาสมัคร การสร้างแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มพลังใจและสร้างความภูมิใจในบทบาท ส่วนด้านการปฏิบัติงาน นักสื่อสารชุมชนมีหน้าที่รับ - ส่งข่าวสารจากเทศบาลไปยังชุมชน และสะท้อนข้อมูลกลับ เทศบาล รวมทั้งผลิตสื่อและเนื้อหาเพื่อสื่อสารกับประชาชนอย่างเหมาะสม สื่อสารแบบสองทาง และสร้างเครือข่ายสื่อสารที่ยั่งยืนในระดับชุมชนทั้งหมด 22 ชุมชน เพื่อขับเคลื่อน “ทุ่งสงทุ่งสวรรค์” อย่างมีพลังจากภายในชุมชนเอง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรนำแนวทางไปเป็นนโยบายในการสร้างนักสื่อสารชุมชนร่วมปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) หน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรนำแนวทางไปปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้านการสื่อสาร และ 2) ควรศึกษาต่างพื้นที่ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ และศึกษาเจาะลึกถึงทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการสื่อสารในยุคนี้โดยมุ่งเน้นการออกแบบเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารชุมชน



เอกสารอ้างอิง

- ปาริชาติ สถาปิตานนท์ และคณะ. (2549). การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน: จากแนวคิดสู่ปฏิบัติการวิจัยในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- รัฐ รุ่งเรืองศิลป์ และธรรมนิทย์ ใจเย็น. (2558). การพัฒนาการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยากร ท่อแก้ว. (2563). นักสื่อสารชุมชนกับงานพัฒนาท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*. (2nd ed.). New York: Psychology Press.
- Branch, R. M. . (2009). *Instructional design: The ADDIE approach*. New York: Springer.
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554-571.
- Dumlao, R. (2023). *A guide to collaborative communication for service-learning and community engagement partners*. New York: Taylor & Francis.
- Etzioni, A. (1996). *The new golden rule: Community and morality in a democratic society*. New York: Basic Books.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. New York: Herder and Herder.
- Gharibi, F. et al. (2020). Effectiveness of health communicators program in promoting of community knowledge, attitude and practice in Iran through educational interventions: A systematic review. *Koomesh*, 22(4), 563-573.
- Grunig, J. E. & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Heath, R. L. & Johansen, W. (2018). *The International Encyclopedia of Strategic Communication*. New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York: NYU Press.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory*. (6th ed.). London: SAGE Publications.
- Nah, S. et al. (2022). Community storytelling network, expressive digital media use, and civic engagement. *Communication Research*, 49(3), 327-352.
- Rubin, R. B. & Rubin, A. M. (2015). *Communication research: Strategies and sources*. (8th ed.). Printed in Canada: Cengage Learning.
- Servaes, J. (2008). *Communication for development and social change*. Washington New York: SAGE Publications.
- Ye, X. et al. (2023). Developing human-centered urban digital twins for community infrastructure resilience: A research agenda. *Journal of Planning Literature*, 38(2), 187-199.