บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผลการสื่อสาร ตลอดจนถึงปัญหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมโดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

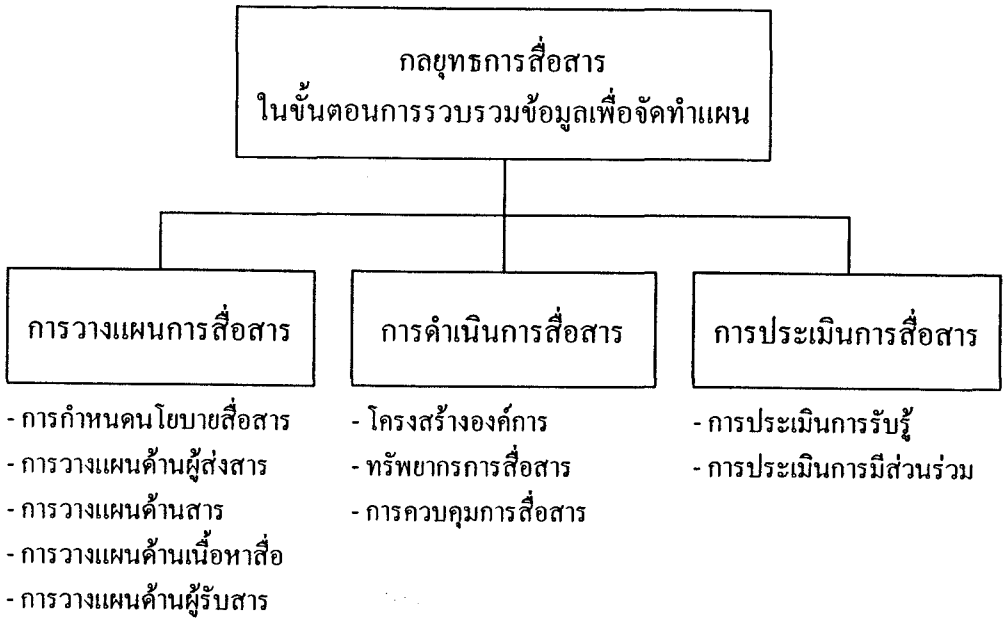
ตอนที่ 2 การดำเนินงานการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 การประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ตอนที่ 4 ปัญหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ตอนที่ 1 การวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

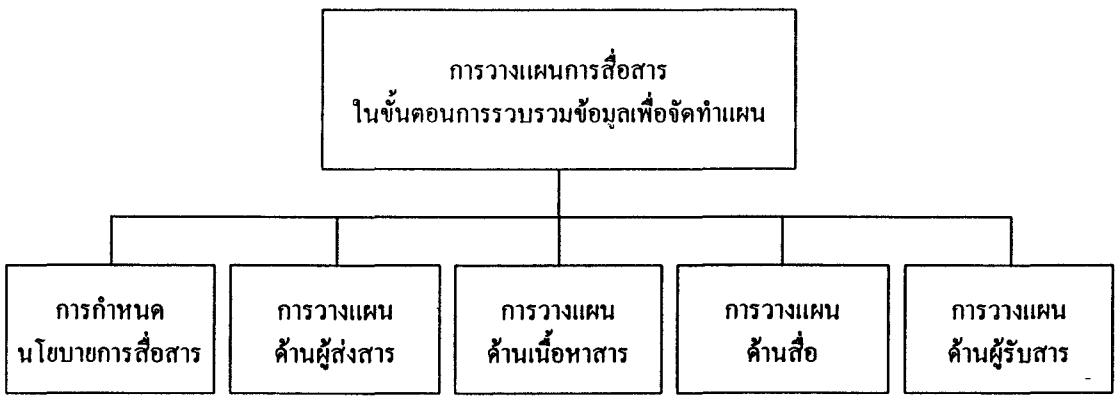
กลยุทธ์การสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมประกอบไปด้วย การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสาร และการประเมินการสื่อสารตามแผนภาพที่ 4.1 ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้



ภาพที่ 4.1 กลยุทธ์การสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล
เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.1 การวางแผนการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

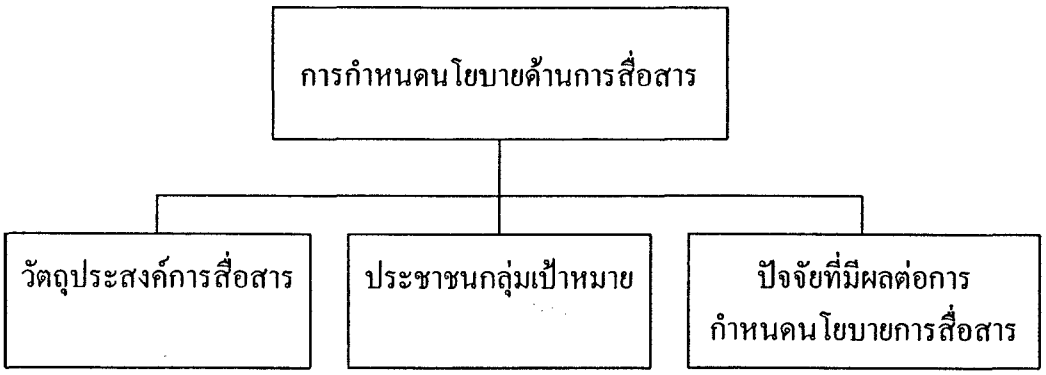
การวางแผนการสื่อสารประกอบไปด้วยการกำหนดนโยบายการสื่อสาร การวางแผนด้านผู้ส่งสาร การวางแผนด้านเนื้อหาสาร การวางแผนด้านสื่อ และการวางแผนด้านผู้รับสาร ดังภาพที่ 4.2 ดังนี้



ภาพที่ 4.2 การวางแผนการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล
เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.1.1 การกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

การศึกษาการกำหนดนโยบายการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม มีประเด็นการวิเคราะห์ ได้แก่ วัตถุประสงค์การสื่อสาร ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายการสื่อสาร ดังแสดงในภาพที่ 4.3 ดังนี้



ภาพที่ 4.3 การกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

1) วัตถุประสงค์การสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่าวัตถุประสงค์การสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมของเทศบาล คือ 1) เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายการพัฒนา และระเบียบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนได้รับทราบ 2)สร้างจิตสำนึกและสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น 3)รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นในการจัดทำแผน เช่น ศักยภาพในการพัฒนา ปัญหา ความต้องการของประชาชน และทบทวนข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำแผน และ 4)เปิดโอกาสการสื่อสารกับประชาชนในกรณีที่ประชาชนยังไม่เข้าใจหรือข้อซักถามต่างๆ เกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ดังข้อมูลที่นำมาเสนอต่อไปนี้

"ในลักษณะขององค์กรหากมีการจัดทำแผน ในส่วนที่เป็นประชาคมเมือง กรณีที่ตัวแทนในองค์กรจะมาเป็นตัวแทน ส่วนใหญ่จะมาในนามของผู้บริหาร ท่านนายก ท่านปลัด รองปลัด จะขยายความเข้าใจถึงแผน คือการวางแผนให้ประชาชนมีพื้นฐาน ต่อจากนั้นในนามของประชาคม ในนามของส่วนราชการ มีความเข้าใจตามลำดับ ตั้งแต่ระเบียบ ตั้งแต่องค์การที่มาทำแผนก็จะมาเข้าสู่ในกระบวนการประชุมประชาคม"

(นายพูลพงษ์ หิรัญชุณหะ, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การวางแผนจะเริ่มต้นตั้งแต่ ข้อระเบียบเกี่ยวกับการทำแผนออกประกาศใช้ในนามของเทศบาล ในนามของงานวิเคราะห์ จะใช้เอกสารตัวนี้สื่อไปยังชุมชนต่าง ๆ สื่อไปยังองค์กรจัดทำแผน ไม่ว่าจะแผนประชาคม ตัวแทนของประชาคม หรือไม่ก็ในส่วนของรัฐวิสาหกิจ ในส่วนของส่วนราชการทีเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนก็ต้องทราบระเบียบ ทราบความหมายของแผนพัฒนาของท้องถิ่นเรา ทราบถึงขั้นตอนกระบวนการ จากนั้นพอทราบตรงนี้แล้ว ก็ขยายผลต่อไป ..." (นางกรกฎ ชาคริสยานนท์, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"นโยบายการมีส่วนร่วมนับว่าเป็นหัวใจหลัก ตั้งแต่ผมเข้ามาบริหาร ..... ถ้าพูดโดยตรงว่าภาคประชาสังคม ผมได้ร่วมมือกับพวกนี้เขาดีมาก เราเปิดกว้างไม่มีปัญหาในการทำงาน การมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองและเอกชนทุกหน่วยงาน มาพูดคุยกันกว่าจะมีออกมาเป็นแผนนั้นทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าเราจะทำอย่างไรในการที่หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลถึงชุมชนอย่างจริงจัง เทศบาลนำร่องในเรื่องของแผนแม่บทของชุมชนและส่วนหนึ่งที่ช้าไปก็เพราะว่าแกนนำภาคประชาสังคมที่ทำเรื่องนี้เสียชีวิตไปหนึ่งท่าน ที่จริงแล้วแผนแม่บทดำเนินการก่อนที่รัฐบาลจะสั่งการมาทางท้องถิ่น" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"นโยบายท่านนายกทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกวันนี้การบริหารของท่านนายกเราให้ชุมชนมีส่วนร่วม แม้กระทั่งผมเองที่ดูแลโครงสร้างอยู่ แม้กระทั่งทุกวันนี้โครงสร้าง เขาเดือดร้อนอะไรมา ให้เขาสำรองมา โดยผ่าน ส.ท. เขต ส.ท. เขตเซ็นต์รับรองด้วยว่าท่านเดือดร้อนจริงไหม ส.ท เขตก็มาดูพื้นที่ด้วย เมื่อเขาดูเสร็จเขาก็ดำเนินการซ่อมแซมให้แม้กระทั่งถนนไม่ดีต่าง ๆ เราก็ให้ประชาชนมามีส่วนร่วมทั้งหมด แม้กระทั่งการทำแผนก็เหมือนกัน ทุกวันนี้แผนก็มาจากชุมชน ชุมชนจะไปสำรวจถนนในเส้นทางต่างๆ ที่ไม่ดี เพื่อพัฒนาชุมชนมีส่วนร่วมเป็นอย่างมาก นำเสนอแผนมาหาเรา เราก็จัดทำแผน ขณะที่จัดทำแผนก็เอาคณะกรรมการชุมชน เป็นตัวแทนชุมชนมามีส่วนในการทำแผนด้วย แล้วก็พัฒนาตามแผน ทุกวันนี้ดีใจที่ท่านนายกเปิดใจกว้างที่จะให้ชุมชนมามีส่วนร่วมมาก เอาชุมชนเป็นศูนย์กลาง เอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหารงานเทศบาล" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ไปด้วยกันทั้ง 2 อย่าง เพราะว่าอย่างที่กล่าวไป ทำอะไรก็พยายามดึงชุมชนมามีส่วนร่วม มาร่วมคิดร่วมทำ ร่วมกันจัดงานประเพณีต่างๆ ก็คือ พยายามให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม"

"ในนามของผู้บริหาร อย่างท่านนายก ท่านปลัด รองปลัด จะขยายความเข้าใจถึงแผน คือการวางแผนให้ประชาชนมีพื้นฐาน ต่อจากนั้นในนามของประชาคม ในนามของส่วนราชการ มีความเข้าใจตามลำดับ ตั้งแต่ระเบียบ ตั้งแต่องค์การที่มาทำแผนก็จะมาเข้าสู่ในกระบวนการประชุมประชาคม" (นายพูลพงษ์ หิรัญชุณหะ, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"กระบวนการทำแผนยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วม ในเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องน่าจะเป็นหน่วยงานการประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่สื่อสารกับประชาชน แบบแผน การทำแผน และก็การมีส่วนร่วมในส่วนที่ทำจะเป็นลักษณะการทำวิจัย ในเรื่องของแผนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น ในเรื่องการทำงานจะประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ส่วนในเรื่องของแผนจะใช้การสัมภาษณ์เจาะเป็นประเด็นๆ การสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ท่านนายก รองนายก ท่านปลัด ประชาสัมพันธ์ส่วนแผนจะเป็นการสนทนากลุ่ม ในหัวข้อสัมภาษณ์หลักๆ จะเป็นในเรื่องการวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล เนื้อหาส่วนใหญ่จะเจาะในด้านการวางแผน ต้องถามหลายๆ แล้วนำภาพประกอบที่ได้มารวมกันเป็นแผนที่เรายังไม่เคยคิดว่าเป็นแผน การทำงานอย่างต้องการทำงานที่มีผลดี บางครั้งจะมองในภาพรวม แต่เมื่อมามองในภาพย่อยอาจจะไม่ชัดเจนนัก" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"การจัดทำแผนยุทธศาสตร์เทศบาลนครยะลา อันดับแรกจะให้ชุมชนจัดทำแผนชุมชนขึ้นมาให้ โดยชุมชนจะทำประชาคม แล้วนำมาให้เทศบาล เมื่อได้มาแล้วก็จะนำแผนชุมชนมาประกอบกับแผนของเทศบาล นำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการจัดทำแผนเทศบาล ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่จะนำมาจากแผนชุมชนเป็นหลัก ชุมชนจะมีส่วนร่วมมาก กรรมการที่เข้ามานอกจากจะเป็นคนของเทศบาลแล้ว ชุมชนยังเข้ามาร่วมเป็นกรรมการในการพิจารณาแผนด้วย เพื่อเสนอแนะระหว่างที่จัดทำแผน โดยกองสวัสดิการเป็นผู้นัดประชุม แผนทุกอย่างของเทศบาลจุดเริ่มต้นมาจากแผนชุมชน" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"อยากให้ข้อมูลที่เป็นจริง อยากให้ประชาชนรู้รายละเอียดทุกอย่าง ช่วยกันตรวจสอบ ไม่มีการปกปิดข้อมูล ถ้าเขารู้ก็แสดงว่าเขาเข้าใจเรามากขึ้น เราก็ทำงานง่ายขึ้น และเราก็จัดให้มีการอบรมกลุ่มเหล่านั้นด้วย ไม่ใช่อบรมเฉพาะพนักงาน" (นายจุมพล ชลีกรชูวงศ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง ในส่วนของการสั่งการในส่วนลึกจะเข้าถึงครอบครัว ในส่วนของโครงการที่ทำทั้งหมดจะสัมผัสกับประชาชนจริงๆ คือสิ่งที่ต้องการสูงสุด หากองค์การจะสัมผัสถึงประชาชน

โดยจะเปลี่ยนนโยบายจากการที่เรียกเขามาประชุม เป็นการไปหาเขาถึงชุมชน ซึ่งจะมีการดำเนินหลายรูปแบบ โดยในสุขาภิบาลจะดำเนินการเป็นกลุ่ม ในรูปแบบแผนจะเป็นแผนลอย โดยเข้าไปสัมผัสกับประชาชนโดยตรง" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลในการจัดทำแผนนั้น เราให้ความสำคัญกับประชาชน โดยให้เขาเสนอปัญหา และความต้องการมา ซึ่งเราจะนำมาพิจารณา และให้การช่วยเหลือต่อไป" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ด้านการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างไร	1. การรวบรวมข้อมูล	- ศึกษาศักยภาพ รวบรวม ทบทวนข้อมูลด้านต่างๆ	15
			- รวบรวมปัญหา / ความต้องการของประชาชน	15
		2. ให้ความรู้แก่ประชาชน	- เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจจุดมุ่งหมายการพัฒนา	9
			- เผยแพร่ระเบียบการจัดทำแผน	10
		3. สร้างแรงจูงใจ	- สร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของประชาชน	6
			- สร้างแรงจูงใจในการร่วมจัดทำแผน	8
			- ให้ความสำคัญกับการออกข้อคิดเห็น	5
		4. เปิดโอกาสในการสื่อสารให้ใกล้ชิดกับประชาชน	- รับข้อมูลเมื่อไม่เข้าใจเนื้อหาสาร	3
			- เสนอข้อเท็จจริงเพื่อทำความเข้าใจ	4
		5. ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	7
			- รองนายกเทศมนตรี	4
			- ปลัดเทศบาล	3
			- ผู้อำนวยการกอง	2

จากตารางที่ 4.1 มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น พบว่า

การรวบรวมข้อมูล คือ การศึกษาศักยภาพ รวบรวม ทบทวนข้อมูลด้านต่างๆ (15) และการรวบรวมปัญหา / ความต้องการของประชาชน (15) มีความสำคัญเท่าๆ กัน

การให้ความรู้แก่ประชาชน คือ การเผยแพร่ระเบียบการจัดทำแผน (10) มากที่สุด รองลงมา คือ เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายการพัฒนา (9)

การสร้างแรงจูงใจ คือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมจัดทำแผน (8) มากที่สุด รองลงมา คือ สร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของประชาชน (6) และให้ความสำคัญกับการออกข้อคิดเห็น (5)

การเปิดโอกาสในการสื่อสารให้ใกล้ชิดกับประชาชน คือ นำการเสนอข้อเท็จจริงเพื่อทำความเข้าใจกับประชาชน (4) มากที่สุด รองลงมา คือ การเปิดรับข้อมูลเมื่อไม่เข้าใจเนื้อหาสาร (3)

โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนด (7) มากที่สุด รองลงมา คือ รองนายกเทศมนตรี (4) ปลัดเทศบาล (3) และผู้อำนวยการกอง (3) ตามลำดับ

2) ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

ผลการศึกษาพบว่ามีการกำหนดประชาชนกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม คือกลุ่มประชาชนทั่วๆ ไป และกลุ่มเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ชุมชน กลุ่ม อสม. กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน กลุ่มลูกเสือชาวบ้าน กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน และกลุ่มพลังต่างๆ ดังข้อมูลที่นำมาเสนอต่อไปนี้

"ส่วนหนึ่งผมก็โชคดี การเข้ามาบริหารส่วนหนึ่งก็มีกลุ่มคล้ายๆ ว่า กลุ่มประชาสังคม เขาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ถ้าพูดโดยตรงว่ากลุ่มผมพรรคภาคประชาสังคม ผมได้ร่วมมือกับพวกนี้เขาดีมาก เราเปิดกว้างไม่มีปัญหาในการทำงาน การมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน"

"จริงๆ แล้วมีครบเกือบทุกกลุ่ม กลุ่ม อสม. กลุ่มกองทุนหมู่บ้านละล้าน กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเยาวชน กลุ่มสตรี กลุ่มจัดการออมทรัพย์ ยังไม่ครบ 100% เพราะว่าคนที่ไม่มีส่วนร่วมเขาก็ไม่มามีส่วนร่วม โดยเฉพาะในด้านของนักธุรกิจ ส่วนหนึ่งเขาไม่ว่างมองว่าเป็นเรื่องของเทศบาล คนกลุ่มหนึ่งยังมองว่าเป็นเรื่องเทศบาล" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ในการที่แยกเป็นชุมชนแยกเป็นกลุ่มอาชีพให้มีความหลากหลายจะทำให้การสื่อสารดีขึ้นและ สามารถเข้าถึงได้ดี และในส่วนการทำกิจกรรมก็ต้องดูถึงความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม และอาศัยการลงพื้นที่บ่อย ๆ จะทำให้ทั่วถึงมากขึ้น" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ส่วนใหญ่จะเขียนแบบครั้งเดียวแล้วก็เกือบจะคลอบคลุม นอกจากปัญหาเฉพาะหน้า ถ้าเรามองทุกแห่ง คนที่มันอยู่ในชุมชน มันจะเหมือนกันทุกครั้ง คือ นาย ก มา ก็เหมือนกับ นาย ข มา ทำไมเป้าหมายมันไม่เปลี่ยนไปบ้าง แต่ถ้ามองในมุมอีกมุมหนึ่งคือ คนกลุ่มอื่นเค้าจะไม่เข้ามา ในเทศบาลมันเป็นเรื่องแปลก เกือบทุกแห่ง เราลงชุมชนก็จะรู้เลย หน้านี้เป็นหน้านี้อยู่ตลอดเลย และคนกลุ่มนี้แหละที่มา ทั้งเรื่องแผน กองทุนหมู่บ้าน ก็จะอยู่ในกลุ่มนี้หมดเลย" (นายพูลพงศ์ หิรัญชุณหะ, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงตารางความถี่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

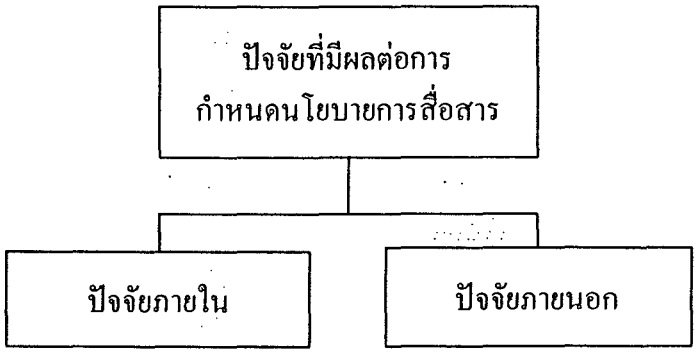
วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารอย่างไร	ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร	กลุ่มทั่วไป - ประชาชนทั่วไป กลุ่มเฉพาะเจาะจง - ประชาชนในชุมชน - กลุ่มอาชีพต่างๆ - กลุ่ม อสม. - กลุ่มผู้สูงอายุ - กลุ่มเยาวชน - กลุ่มสตรี - กลุ่มจัดการออมทรัพย์ - กองทุนต่างๆ - นักธุรกิจ	 15 13 10 5 2 3 4 1 2 1

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มเป้าหมาย ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มแรก คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป(15) กลุ่มที่ 2 คือ ประชาชนในชุมชน(13) มากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มอาชีพต่างๆ(10) กลุ่ม อสม(5) กลุ่มสตรี(4) กลุ่มเยาวชน(3) กลุ่มกองทุนต่างๆ(2) กลุ่มผู้สูงอายุ(2) กลุ่มจัดการออมทรัพย์(1) และกลุ่มนักธุรกิจ (1) ตามลำดับ

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายการสื่อสารในขั้นตอนขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ปัจจัยภายในปัจจัยภายใน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การด้านการสื่อสาร การจัดสรรบุคลากรในการปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณ และเวลา และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยี ด้านชุมชน และการเปิดรับสื่อของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

(1) ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายการสื่อสารได้แก่ โครงสร้างขององค์การ บุคลากร การจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี การจัดสรรงบประมาณ และเวลา ดังข้อมูลที่นำมาเสนอต่อไปนี้

"การทำงานมุ่งเน้นในรูปแบบของคนรุ่นใหม่แต่ละกองมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยสอดคล้องกับนโยบายแต่ละด้านที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งยอมรับว่าบางส่วนเป็นการสานต่อกับนายกคนเก่าได้ทำไว้ แต่ผมโชคดีที่ได้คนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมทำงานเยอะ โดยเฉพาะงานด้านการสื่อสารการประชาสัมพันธ์และงานวิจัย" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"องค์การถือเป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร เพราะถ้าคนในองค์การไม่เข้าใจในเรื่องที่จะทำการสื่อสาร แล้วกลุ่มเป้าหมายจะเข้าใจได้อย่างไร ดังนั้นเราจึงมีการอบรมพัฒนา ศักยภาพขององค์การอยู่เสมอ การที่องค์การจะพัฒนา บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนไปพร้อมๆ กัน สำหรับงบประมาณทางเทศบาลของเรามีการจัดตั้งงบประมาณทุกปี ที่ผ่านมาการทำงานย่อมมีปัญหาบ้างในเรื่องการสร้างความเข้าใจ แต่ก็ผ่านไปได้ด้วยดี" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"เรื่องของวัสดุปกรณ์ทางเทศบาลมีเพียงพอ แต่ยอมรับว่าขาดผู้มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์บางประเภทเช่นการตัดต่อวีดีโอ การถ่ายทำวีดีโอจำเป็นต้องจ้างบุคคลภายนอกมาช่วยจัดทำในบางเรื่อง" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการสื่อสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	ปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารมีอะไรบ้าง	โครงสร้างองค์การ	- โครงสร้างการทำงานของเทศบาล	9
			- โครงสร้างการทำงานด้านการสื่อสาร	11
		บุคลากร	- ผู้บริหาร	13
			- บุคคลกรด้านประชาสัมพันธ์	10
			- บุคลากรด้านชุมชนสัมพันธ์	5
		วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี	- เพียงพอกับการใช้งาน	9
			- พัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง	5
		งบประมาณ	- จัดสรรต่อเนื่อง	7
			- งบประมาณด้านประชาสัมพันธ์มีทุกปี	6
		เวลา	- เป็นประจำ อย่างต่อเนื่อง	5
			- กำหนดเป็นช่วงเวลา	3

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการสื่อสาร มีหลายประเภท ดังนี้

ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ได้แก่ โครงสร้างการทำงาน ด้านการสื่อสาร(11) มากที่สุด และโครงสร้างการทำงาน(9)

ปัจจัยด้านบุคคลากร ได้แก่ ผู้บริหาร(13) มากที่สุด รองลงมา คือ บุคคลากรด้านประชาสัมพันธ์(10) และบุคคลากรด้านชุมชนสัมพันธ์(5)

ปัจจัยในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี เพียงพอกับการใช้งาน(9) มากที่สุด รองลงมา คือ การพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง(5)

ปัจจัยในการจัดสรรงบประมาณ มีการจัดสรรอย่างต่อเนื่อง (7) มากที่สุด และงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์มีทุกปี (6)

ด้านเวลา มีการดำเนินงานเป็นประจำ อย่างต่อเนื่อง (5) มากที่สุด รองลงมา คือ ดำเนินการตามกำหนดระยะเวลา (3) ตามลำดับ

(2) ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายการสื่อสารได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางการเมือง ทางสังคมและวัฒนธรรม ทางเทคโนโลยี การศึกษา และเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย สื่อที่มี และการรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

"ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าเราจะทำอย่างไรในการที่หน่วยงานต่างๆ ของ เทศบาลถึงชุมชนอย่างจริงจัง เมื่อเรามาวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสื่อสารนั้น มันก็มีทั้งในเรื่องนโยบาย ปัจจัยภายใน ภายนอก ที่จะต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเน้นในคนเข้ามามีส่วนร่วม" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การแยกเป็นชุมชนแยกเป็นกลุ่มอาชีพให้มีความหลากหลายจะทำให้การสื่อสารดีขึ้นและ สามารถเข้าถึงได้ดี และในส่วนการทำกิจกรรมก็ต้องดูถึงความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม และอาศัยการลงพื้นที่บ่อยๆ จะทำให้ทั่วถึงมากขึ้น"

"เมื่อก่อนพฤติกรรมของเทศบาลท่าข้ามเป็นเช่นนี้ไหม เป็นเพราะนโยบายของท่านนายกหรือพฤติกรรมของคนท่าข้ามเป็นแบบนี้นานแล้ว การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง"

"พยายามสื่อสารให้ประชาชนรู้ถ้าประชาชนไม่มา ร่วมคิดร่วมทำแล้ว ก็จะไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ เช่น เวลาออกหน่วยออกชุมชนของกองสาธารณสุข ทางฝ่ายผู้บริหารก็จะไปทำความเข้าใจกับชาวบ้านว่าถ้าประชาชนไม่มาหรือตัวแทนประชาชนไม่มา ก็จะขาดโอกาสไปและเรียกร้องอะไรไม่ได้เพราะไม่รู้จะเรียกร้องกับใครในเมื่อคุณไม่มา" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ปัญหาจะเป็นในเรื่องขององค์ความรู้ อันที่หนึ่งเลยคือทักษะในการทำข่าวเพราะเป็นเรื่องสำคัญ ในการที่จะมานั่งในตำแหน่งนี้ยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและความพร้อมต่างๆ เทศบาลจะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่ บุคลากร มันยากมาก ผลลัพธ์ที่เกิดมีผลต่อส่วนร่วมอย่างไร การแบ่งในการใช้สื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"ในการสื่อสารนั้น นอกจากเราจะต้องมองปัจจัยภายในที่มีผลต่อการสื่อสารแล้ว ปัจจัยภายนอกก็สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ข่าวสาร สถานภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม" (นางสัมพันธ์ สิทธิสงคราม, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการสื่อสาร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม ชุมชน การศึกษา ขาดแรงจูงใจให้คณะกรรมการ ถึงแม้ว่าจะประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ซึ่งคณะกรรมการอาจจะไม่ใช่ข้าราชการ เป็นคนอื่น มาเป็นผู้แทนของประชาชน ปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นค่าตอบแทนและเวลาที่ให้คณะกรรมการมาร่วมประชุม ช่องว่างในการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายจะต่างกัน วิธีการจัดการระดับล่างลงไปอาจจะต้องทำความเข้าใจ ในเรื่องของการ ประชาสัมพันธ์ ในระยะเวลา 6 ปีที่แล้วได้รางวัลมา 3-4 รางวัล ส่วนใหญ่เป็นที่ชุมชน" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการสื่อสาร

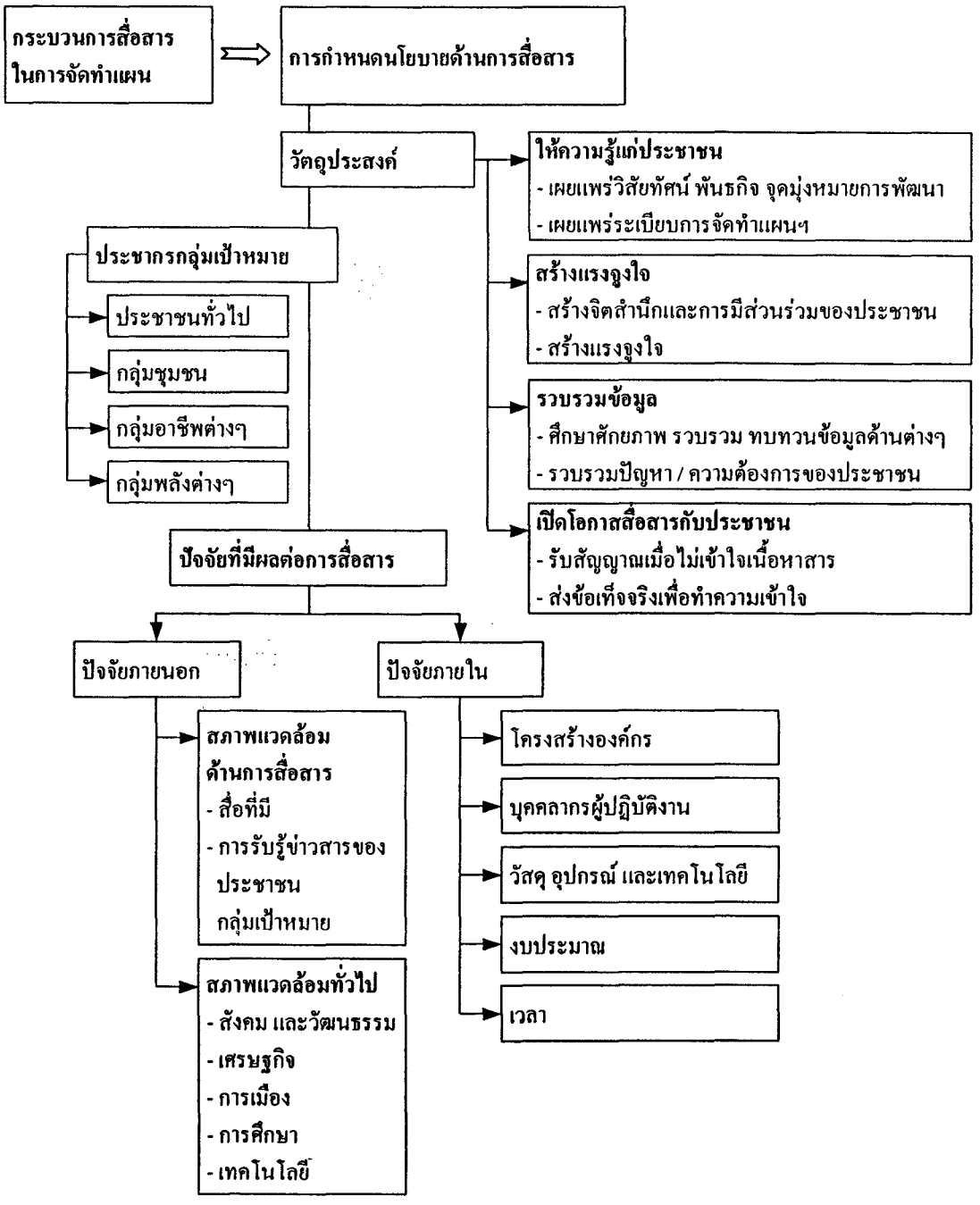
วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น	ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารมีอะไรบ้าง	สภาพแวดล้อมทั่วไป	- สังคม และวัฒนธรรม	5
			- เศรษฐกิจ	2
			- การเมือง	6
			- การศึกษา	3
			- เทคโนโลยี	4
		สภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร	- สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร	8
			- การรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	4

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร มีอยู่ 2 ส่วน คือ

สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่สภาพแวดล้อมทางการเมือง(6) มากที่สุด รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม(5) สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี(4) สภาพแวดล้อมด้านการศึกษา(3) และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ(2) ตามลำดับ

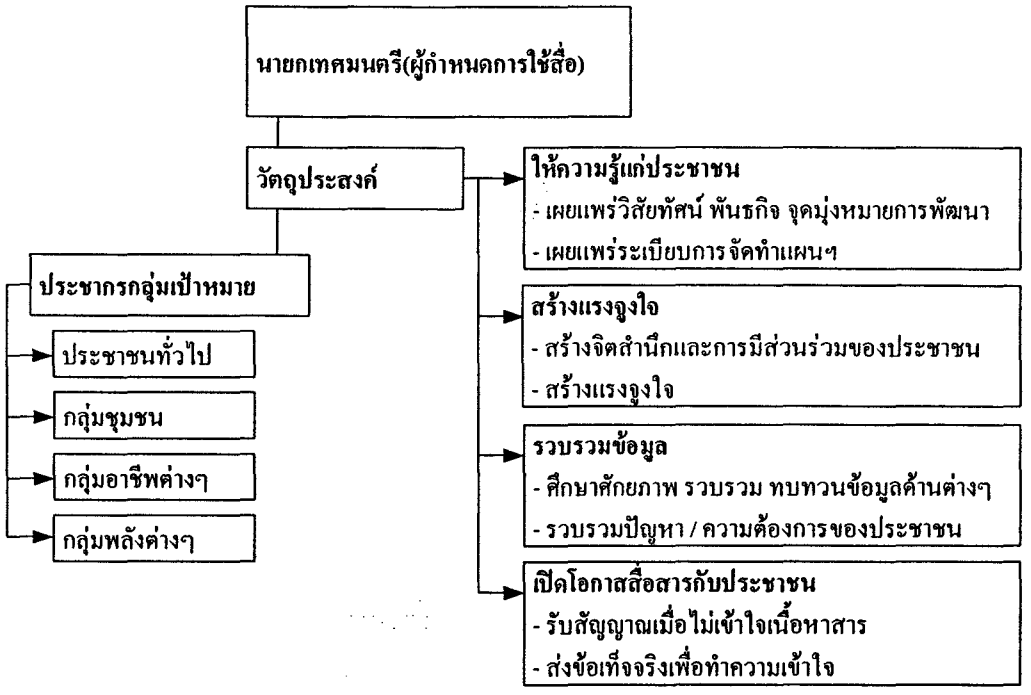
สภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร(8) มากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย(4) ตามลำดับ

จากการศึกษาเรื่องการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผล ต่อการสื่อสารได้ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 การกำหนดนโยบายการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล
เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

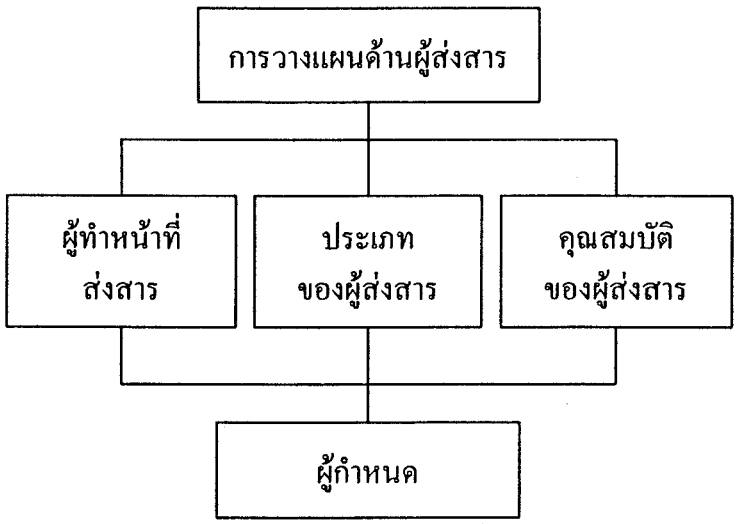
ผลจากการศึกษาการกำหนดนโยบายการสื่อสารของเทศบาลต่างๆ พบว่ากลยุทธ์ที่สำคัญคือการสื่อสารในภาพกว้างโดยนายกเทศมนตรีได้กำหนดการใช้สื่ออย่างครอบคลุมไปยังประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย และยังมุ่งเน้นใช้สื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มชุมชนผ่านผู้นำชุมชน กลุ่มอาชีพต่างๆ นอกจากนั้นยังพยายามขยายขอบเขตไปยังกลุ่มอื่นๆ ที่ยังไม่ครอบคลุมถึง และกลุ่มที่ยังไม่เคยทำงานร่วมกับเทศบาล ทั้งนี้เพื่อต้องการให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแผนของชุมชนมากขึ้น



ภาพที่ 4.6 การกำหนดนโยบายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ

1.1.2 การวางแผนด้านผู้ส่งสาร

การศึกษาการวางแผนด้านผู้ส่งสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วยผู้ทำหน้าที่ให้ข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ประเภทของผู้ส่งสาร คุณสมบัติของผู้ส่งสาร และผู้กำหนดผู้ส่งสาร ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ประเภทของผู้ส่งสารอยู่ในบทบาทของผู้เขียนข่าว นักประชาสัมพันธ์ วิทยากร นักจัดรายการ และโฆษก นอกจากนี้ผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติ ได้แก่ มีความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์ มีทักษะทางการสื่อสาร มีความชำนาญ และมีส่วนร่วม ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"การวางแผนในการจัดทำให้ประธานชุมชนอย่างที่กล่าว เรื่องของแผนแม่บทชุมชนที่ไปทำงานแทนเทศบาลทั้งหมดในการไปหารายละเอียดในการประชุม ในการที่นำแผนงบประมาณประจำปีของเทศบาลนครตรัง และก็โดยเฉพาะสมาชิกสภาเขตซึ่งก็จะลงพื้นที่และก็ไปสอบถามประชาชนว่าต้องการอะไรบ้าง ในเขตนี้ต้องการเรื่องของให้รัฐบาลนำอะไรไปเข้างบประมาณบ้าง แต่ส่วนหนึ่งประชาชนทั่วไปยังต้องการฐานบริโภคขั้นพื้นฐานเรื่องของคูระบาย, ไฟฟ้า, ประปา, นั้นคือความคิดเห็นของประชาชน แต่ว่าในส่วนของผมเองขณะนี้ก็จะเน้นในเรื่องของการพัฒนาสังคม เพราะโดยภาพรวมขณะนี้สังคมกำลังป่วน รัฐบาลก็มีโครงการมากมายที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นโครงการร่วมกันทำงานสังคม เป็นผลดีให้กับสังคม เราก็มีนิมนตร์พระดังๆ จากส่วนกลางมาเทศก์ ทุกศาสนาสอนให้เราเป็นคนดี ถือว่าหน่วยงานราชการของเราต้องการให้ทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ในการประชาสัมพันธ์นั้นก็ขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะบทบาทของ DJ ของสถานีวิทยุชุมชนต่างๆ ก็มีบทบาทมากขึ้น ผมคิดว่าการประชาสัมพันธ์ในทุกคนมามีส่วนร่วมนั้นไม่น่าจะมีปัญหา" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ส่วนใหญ่ผู้ส่งสารของเรา ก็คือตัวนายกเองเป็นหลัก และก็ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ที่ดูแลด้านการสื่อสาร โดยตรง ซึ่งทุกคนจะต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา เพื่อจะได้ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ผู้ทำหน้าที่ส่งสารของเราไม่ว่าผู้เขียนข่าว ประชาสัมพันธ์ วิทยากร อยู่ในหลายบทบาท เพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ" (นายพูลพงษ์ หิรัญชุณหะ, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงตารางความถี่ด้านผู้ส่งสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษา	มีการกำหนด	ผู้ทำหน้าส่งสาร	- นายกเทศมนตรี	10
กลยุทธ์	กลยุทธ์ด้าน		- รองนายกเทศมนตรี	6
การวางแผน	ผู้ส่งสาร		- สมาชิกสภาเทศบาล	7
การดำเนิน	อย่างไรบ้าง		- ประธานชุมชน	5
งาน และการ			- เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำแผน	8
ประเมินผล		ประเภทของ	- ผู้เขียนข่าว	6
การสื่อสาร		ผู้ส่งสาร	- ประชาสัมพันธ์	9
ในกระบวน			- วิทยากร	5
การจัด			- นักจัดรายการ	3
ทำแผน			- โฆษก	7
ยุทธศาสตร์		คุณสมบัติของ	- มีความน่าเชื่อถือ	7
การพัฒนา		ผู้ส่งสาร	- มีความใกล้ชิดกับ	5
ท้องถิ่นแบบ			ประชาชน	
มีส่วนร่วม			- มีความรู้เรื่องการจัด	8
			ทำแผน วิสัยทัศน์	
		ใครเป็นผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	11
		ผู้ส่งสาร		

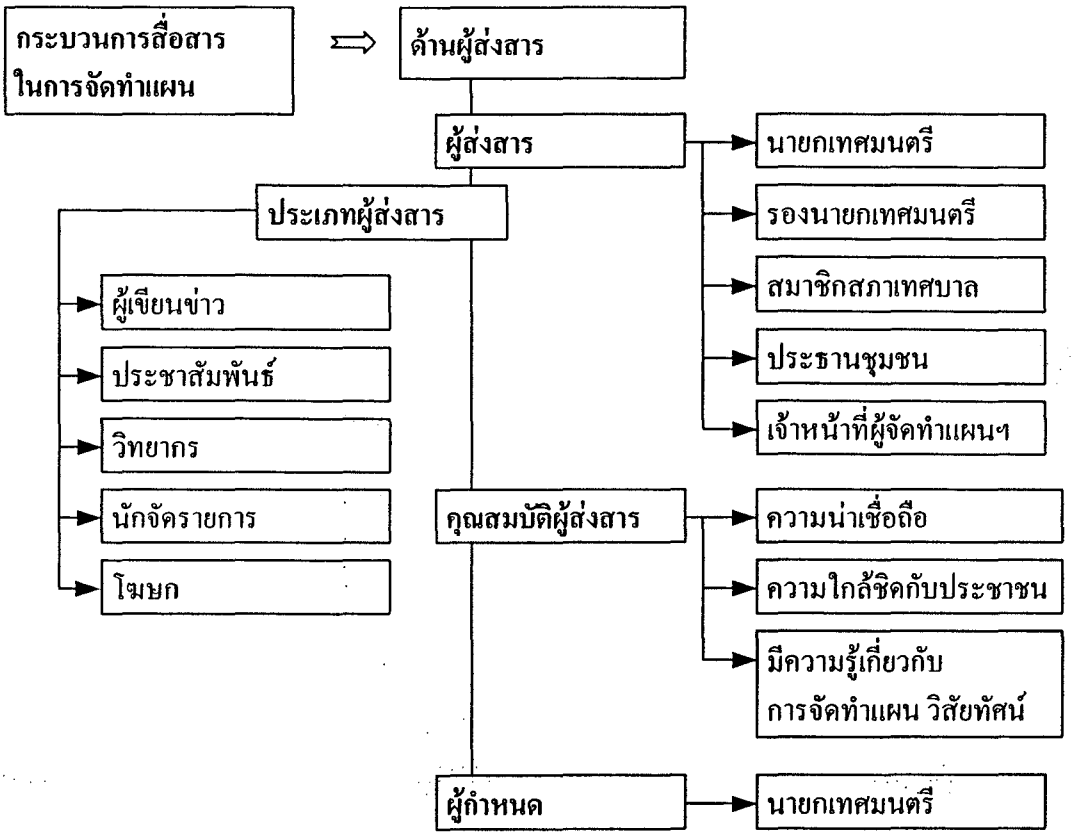
จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมได้แก่ นายกเทศมนตรี(10) มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำแผน(8) สมาชิกสภาเทศบาล(7) รองนายกเทศมนตรี(6) และประธานชุมชน(5) ตามลำดับ

ประเภทของผู้ส่งสาร อยู่ในรูปแบบของนักประชาสัมพันธ์(9) มากที่สุด รองลงมา คือ โฆษก(7) ผู้เขียนข่าว(6) วิทยากร(5) และนักจัดรายการ(3) ตามลำดับ

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร ต้องมีความรู้เรื่องการจัดทำแผน วิสัยทัศน์ พันธกิจและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น(8) มากที่สุด รองลงมา คือ ต้องมีความน่าเชื่อถือ(7) และมีความใกล้ชิดกับประชาชน(5) ตามลำดับ โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนดบุคคลผู้ส่งสาร(11)

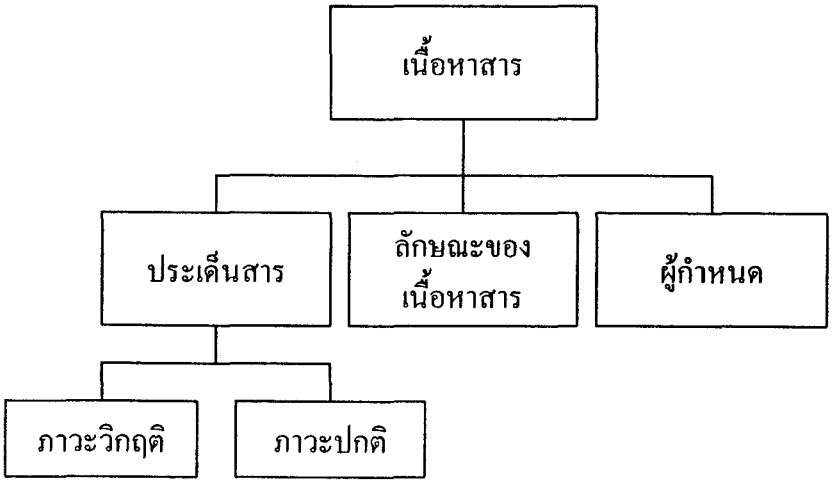
โดยสามารถสรุปการวางแผนการสื่อสารด้านผู้ส่งสาร ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.1.3 การวางแผนด้านเนื้อหาสาร

การศึกษาการวางแผนการสื่อสารด้านเนื้อหาสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของเนื้อหาสารได้คือ ประเด็นเนื้อหาสาร ลักษณะของสาร และผู้กำหนดเนื้อหาสารดังแสดงในภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการวางแผนการสื่อสารด้านเนื้อหาสาร
ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.9 สามารถแยกประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอได้ 2 ภาวะ คือ ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ และในภาวะวิกฤติ มีลักษณะของเนื้อหาสารที่ส่งเป็นประจำ คือ เข้าใจง่าย มีความชัดเจน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้อง ซึ่งสามารถอธิบายได้รายละเอียดได้ดังนี้

ประเด็นเนื้อหาสาร

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ

จากการศึกษาวิจัยประเด็นเนื้อหาสารในภาวะปกติ ของการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม พบว่าเนื้อหาสารประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย อำนาจหน้าที่ การจัดกิจกรรม การส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"ผมได้ร่วมมือกับพวกนี้เขาดีมาก เราเปิดกว้างไม่มีปัญหาในการทำงาน การมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองและเอกชนทุกหน่วยงาน มาพูดคุยกันกว่าจะมีออกมาเป็นแผนนั้นทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าเราจะทำอย่างไรในการที่หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลถึงชุมชนอย่างจริงจัง เทศบาลนำร่องในเรื่องของแผนแม่บทของชุมชนและส่วนหนึ่งที่ช้าไปก็เพราะว่าแกนนำภาคประชาสังคมที่ทำเรื่องนี้เสียชีวิตไปหนึ่งท่าน ที่จริงแล้วแผนแม่บทดำเนินการก่อนที่รัฐบาลจะสั่งการมาทางท้องถิ่น" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การวางแผนในการจัดทำให้ประธานชุมชนอย่างที่กล่าว เรื่องของแผนแม่บทชุมชนที่ไปทำงานแทนเทศบาลทั้งหมดในการไปหารายละเอียดในการประชุม ในการที่นำแผนงบประมาณ

ประจำปีของเทศบาลนครตรัง และก็โดยเฉพาะสมาชิกสภาเขตซึ่งก็จะลงพื้นที่และก็ไปสอบถามประชาชนว่าต้องการอะไรบ้าง ในเขตนี้ต้องการเรื่องของให้รัฐบาลนำอะไรไปเข้างบประมาณบ้าง แต่ส่วนหนึ่งประชาชนทั่วไปยังต้องการฐานบริโภคขั้นพื้นฐานเรื่องของคูระบาย ไฟฟ้า ประปา นั้น คือความคิดเห็นของประชาชน แต่ว่าในส่วนของผมเองขณะนี้ก็จะเน้นในเรื่องของการพัฒนาสังคม เพราะโดยภาพรวมขณะนี้สังคมกำลังป่วน รัฐบาลก็มีโครงการมากมายที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นโครงการร่วมกันทำงานสังคม เป็นผลดีให้กับสังคม เราก็มีนิมนตร์พระดังๆ จากส่วนกลางมาเทศ ทุกศาสนาสอนให้เราเป็นคนดี ถือว่าหน่วยงานราชการของเราต้องการให้ทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม" (นายพูลพงษ์ หิรัญชุณหะ, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การกระจายอำนาจเข้าสู่ท้องถิ่นจริงๆ ประเทศชาติเจริญแน่ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมันมีบทบาทมาก ยกตัวอย่างว่าด้านการศึกษาคุณอย่าไปพูดว่าเขายังไม่พร้อม ถ้าคำว่าไม่พร้อมมันไม่รู้เมื่อไร แต่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเขาเอง สมมุติว่ากระจายโรงเรียนให้กับอบต. คือต่อไปผมมีความคิดว่าไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นใดไม่รู้นโยบาย 3 เรื่อง ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะด้านการศึกษา ผมพูดเสมอว่า การทำงานการทำนโยบายรัฐบาล ผมว่ารัฐบาลหลอกตลอดในเรื่องนโยบายการศึกษา คุณเคยเห็นนโยบายของรัฐบาลไหนบ้างที่ทุ่มเทด้านการศึกษา มันไม่มี ที่ผมบอกการกระจายอำนาจการศึกษาให้กับ อบต. จากการวิจัยว่าการดูแลเด็กวัย 1ปี-6ปี นั้นเป็นช่วงที่สำคัญ ฉะนั้น อบต.ก็ต้องไปสร้างศูนย์เด็กเล็กมาก่อน ศูนย์เด็กเล็กก็เติบโตไปเรื่อยๆ แม้ว่าเด็กในตำบลนั้น อบต.นั้นอาจจะมีสัก 2 ห้องสร้างประถม มัธยมไปเรื่อยๆ คุณช่วยท้องถิ่นคนไม่ต้องออกไปไหน" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะวิกฤติ

จากการศึกษาวิจัยประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤต ของการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วยข้อมูลในการเสนอข้อเท็จจริง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อเท็จจริง หามาตรการแก้ไขปัญหา ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"ต้องพูดคุยกันว่า การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย อย่างงานประชาสัมพันธ์นี้มีส่วนน้อยมากที่เขามีความรับผิดชอบ คำว่าน้อย หมายความว่า ประชาชนเขาไม่ใส่ใจในเรื่องเหล่านี้ อยู่ที่เทศบาลแล้วว่าจะทำอย่างไรการทำงานให้มีคนรู้ งานประชาสัมพันธ์เราถือว่าเป็นหัวใจหลัก เป็นหัวใจของงานจริงๆ เมื่อตกอยู่ในช่วงวิกฤติทุกฝ่ายต้องร่วมมือกัน ตั้งสติ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันท่วงที ให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด" (นางกรกฎ ชาคริสยานนท์, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ให้คนเข้าใจเทศบาลเพิ่มขึ้นว่าเขาต้องมีส่วนร่วม ไม่ว่าเรื่องอะไรให้เขาเข้าใจว่าต้องมีส่วนร่วมบ้านเมืองจะเจริญขึ้นได้ ไม่ใช่เป็นหน้าที่ของเทศบาลอย่างเดียว ต้องขยายผลไปเรื่อยๆ แล้วพยายามประชาสัมพันธ์ว่าไป ให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และเน้นการแก้ปัญหา ไม่ให้กระทบเป็นวงกว้าง" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"แค่ให้ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้หมายถึงว่าต้องเป็นวงกว้าง ว่าประชาชนต้องรู้ทุกคน แต่ว่าให้เป็นแกนนำที่ระเบียบเขากำหนดมาอยู่แล้วว่า ชุมชน 1 ชุมชน ผู้นำองค์การกี่คนคือต้องมีกลุ่มเป้าหมายก่อน" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"เป้าหมายแต่ละอย่างไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นสื่อที่สะท้อนให้ชาวบ้านเห็นเรื่องของงานประเพณี กิจกรรมเป้าหมายคืออยากให้คนมาร่วมงานกันเยอะ ๆ ซึ่งก็จะกำหนดวันเวลาให้ประชาชนได้รับรู้ในเรื่องของทำแผน ก็เช่นเดียวกัน ที่เราจะประชาสัมพันธ์โดยที่เวลาลงไปออกหน่วยหรือออกชุมชนมันเป็นตัวหลัก ทางผู้บริหารก็จะต้องพยายามชี้แจงให้ชาวบ้านได้ทราบว่าสิ่งต่างๆ ที่ชาวบ้านต้องการ ชาวบ้านต้องมามีส่วนร่วมกับเรา เพราะทางเทศบาลไม่สามารถทราบได้ว่าชาวบ้านต้องการอะไร" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

ลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะของเนื้อหาสารที่ส่งเป็นประจำ ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม พบว่า เนื้อหาสารที่สื่อออกไปมีลักษณะ เข้าใจง่าย มีความชัดเจน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้อง ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"สารที่ทางเราส่งเป็นปะจำนั้น มีความชัดเจน ถูกต้อง และประชาชนสามารถรับรู้ได้" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ในแง่ของการส่งสารนั้น เราเน้นในเรื่องของการเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถรับรู้ และมีส่วนร่วมกับเรา" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงตารางความถี่ด้านสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านเนื้อหาสารอย่างไรบ้าง	ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะปกติ	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายการพัฒนา	10
			- ข้อมูลการจัดทำแผน	6
			- สร้างจิตสำนึก	4
			- สร้างแรงจูงใจ	3
		ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤต	- ข้อเท็จจริงในการจัดทำแผน	10
			- มาตรการแก้ไขปัญหา	5
			- เปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อเท็จจริง	7
		ลักษณะของเนื้อหาสาร	- เข้าใจง่าย	13
			- มีความชัดเจน	9
			- มีความสมบูรณ์	5
			- มีความถูกต้อง	4
		ผู้กำหนดเนื้อหา	- นายกเทศมนตรี	7
			- รองนายกเทศมนตรี	4
			- ปลัดเทศบาล	3
			- ผู้อำนวยการกอง	2

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เนื้อหาสารที่นำเสนอในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

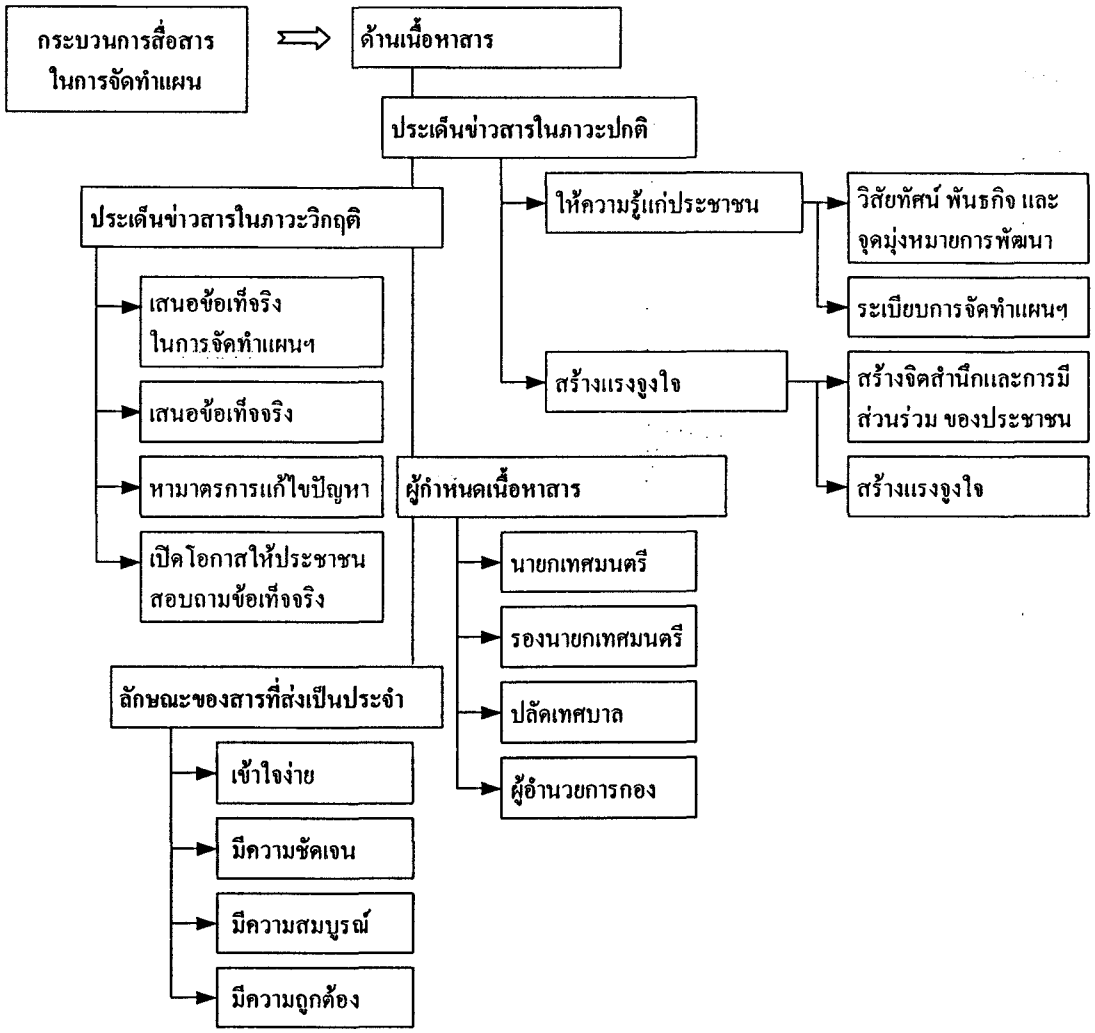
ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายการพัฒนา (10) มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมูลการจัดทำแผน (6) การสร้างจิตสำนึก (4) และสร้างแรงจูงใจ (3) ตามลำดับ

ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤติ คือ การนำเสนอข้อเท็จจริงในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น(10) มากที่สุด รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อเท็จจริง (7) และหามาตรการแก้ไขปัญหา (5) ตามลำดับ

ลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ คือ นำเสนอเรื่องราวที่เข้าใจง่าย(13) มากที่สุด รองลงมา คือ มีความชัดเจน(9) มีความสมบูรณ์(5) และมีความถูกต้อง(4) ตามลำดับ

โดยมี นายกเทศมนตรี(7) รองนายกเทศมนตรี(4) ปลัดเทศบาล(3) และผู้อำนวยการกอง(2) ตามลำดับ

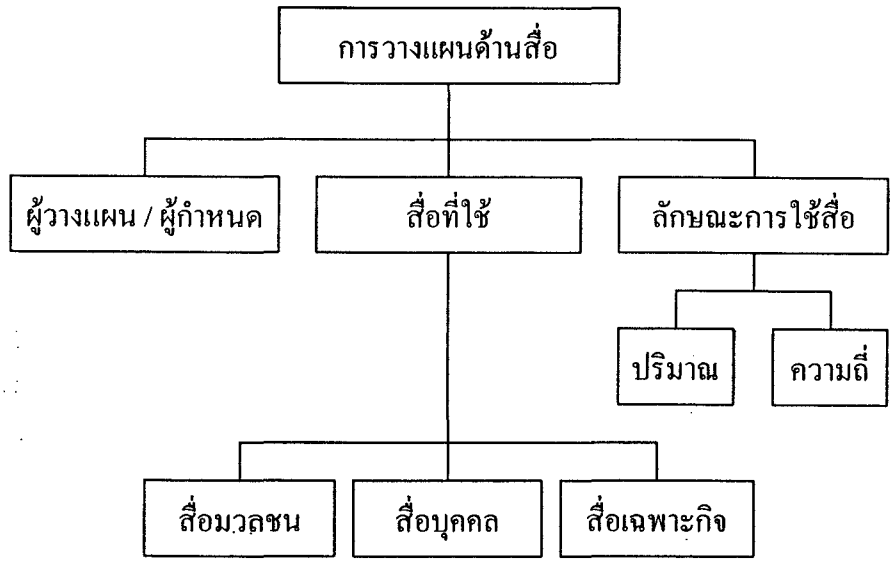
สรุป การวางแผนด้านเนื้อหาสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.10



ภาพที่ 4.10 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านประเด็นเนื้อหาสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.1.4 การวางแผนด้านสื่อ

การศึกษาการวางแผนด้านสื่อในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของสื่อได้ คือ ผู้วางแผน ผู้กำหนด สื่อที่ใช้ และลักษณะของการใช้สื่อ ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.11 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

"การทำความเข้าใจกับประชาชนเราใช้สื่อ สถานีวิทยุทางเทศบาลเช่าเวลา วิทยุชุมชน หรือมีกิจกรรมพิเศษก็จะใช้รถประชาสัมพันธ์ ซึ่งการใช้งบประชาสัมพันธ์ไม่มาก มอบหมายเป็นหน้าที่ของกองวิชาการพร้อมทีมงานประชาสัมพันธ์ สำหรับการรับฟังความคิดเห็น มีชุมชนเสนอมา นอกจากชุมชนแล้วยังแบ่งเป็นกลุ่มอาชีพ ชมรม และเทศบาลยังจัดวงสภากาแฟเสนอความคิดเห็นผ่านมา นอกจากนี้ยังมีอินเตอร์เน็ต เปิดให้ประชาชนเมลล์เข้ามา กระทั่งสภาประชาชนเราก็ใช้" (นายอรุณศักดิ์ สธนเสถียร, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ประชาสัมพันธ์ก็มีเสียงตามสาย มีวารสารของเทศบาล เป็นการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องออกสถานีวิทยุทำเป็นต่อเนื่อง ที่สำคัญ คือ ประชุมชุมชนสัญจรทุกเดือนและก็ให้ประชาชนมีส่วนร่วมนำเสนอในด้านใดก็ได้ที่เราแก้ปัญหาได้ก็แก้ทันที และเดือนหน้าเอาปัญหาที่แก้แล้วที่สำคัญคือเราจริงใจกับเขา เขาก็เลยมามีส่วนร่วมกับเรา" (นางธิดารัตน์ ไข่แก้ว, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ตั้งแต่ปี 43 เราพยายามสร้าง โครงสร้างพื้นฐานของการประชาสัมพันธ์ ต้องสร้างเครื่องมือขึ้นมาเช่นกัน หรือมีการปรับปรุง เช่น การปรับปรุงเสียงตามสายให้เขาได้รับฟังทุกวัน ให้ได้รับข่าวเป็นวิสัยในการรับข่าวสาร ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าหากเราต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วม เราต้องรู้ว่าประชาชนมีส่วนร่วมอะไร และประชาชนก็ต้องรู้ว่าเทศบาลเราทำอะไร วารสารก็ทำเหมือนทุกชุมชน และมีการจัดทำป้ายชุมชน อยากให้มีการสลับกันระหว่างเสียงตามสายกับป้ายชุมชน และสื่ออินเทอร์เน็ต และเราก็พยายามสร้างการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมเพราะบางทีชาวบ้านก็ไม่สามารถใช้สื่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เราจะใช้รถแห่ซึ่งสามารถเข้าได้ทุกซอย" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"การประชาสัมพันธ์ การทำความเข้าใจ ต้องใช้สื่อด้วย ส่วนหนึ่งใช้สื่อมวลชนแต่ส่วนใหญ่ใช้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลบอกหรือนัดประชุม มีเสียงตามสายและประชุมชุมชนสัญจรทุกเดือน เขาก็เสนอผ่านประธานชุมชนมา มีอะไรที่เขาต้องการ" (นางธิดารัตน์ ไข่แก้ว, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ในการกำหนดนโยบายที่จะสื่อออกไปท่านเป็นผู้กำหนดเองหรือว่าอย่างไร ส่วนใหญ่จะคุยกัน ผมจะมีประชุมกันทุกวันอังคารในการติดตามงานและการประเมินผล มีโครงการอะไรผมก็จะพยายามพูดในที่ประชุมให้ติดในเทปในรายงานวาระการประชุมว่าโครงการนี้น่าจะประชาสัมพันธ์อย่างนั้น ไม่ใช่มีรถแห่ แห่อย่างเดียวก็ต้องไปจอดในที่มีคนอยู่เยอะ เวลาพูดก็พูดให้จบกระบวนความ"

"การวางแผนในการจัดทำให้ประธานชุมชนอย่างที่กล่าว เรื่องของแผนแม่บทชุมชนที่ไปทำงานแทนเทศบาลทั้งหมดในการไปหารายละเอียดในการประชุม ในการที่นำแผนงบประมาณประจำปีของเทศบาลนครตรัง และก็โดยเฉพาะสมาชิกสภาเขตซึ่งก็จะลงพื้นที่และก็ไปสอบถามประชาชนว่าต้องการอะไรบ้าง ในเขตนี้ต้องการเรื่องของให้รัฐบาลนำอะไรไปเข้างบประมาณบ้าง แต่ส่วนหนึ่งประชาชนทั่วไปยังต้องการฐานบริโภคขั้นพื้นฐานเรื่องของคูระบาย ไฟฟ้า ประปา นั้นคือความคิดเห็นของประชาชน

เราก็มีนิมนตร์พระดังๆ จากส่วนกลางมาเทศ ทุกศาสนาสอนให้เราเป็นคนดี ถือว่าหน่วยงานราชการของเราต้องการให้ทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ในการประชาสัมพันธ์นั้นก็ขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะบทบาทของ DJ ของสถานีวิทยุชุมชนต่างๆ ก็มีบทบาทมากขึ้น ผมคิดว่าการประชาสัมพันธ์ในทุกคนมามีส่วนร่วมนั้นไม่น่าจะมีปัญหา" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ปัญหาจะเป็นในเรื่องขององค์ความรู้ อันที่หนึ่งเลยคือทักษะในการทำข่าวเพราะเป็นเรื่องสำคัญ ในการที่จะมานั่งในตำแหน่งนี้ยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและความพร้อมต่างๆ เทศบาล

จะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่ บุคลากร มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา ข้อคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อของทางเทศบาลในแต่ละประเภท มีวิธีการในการเลือกใช้สื่อ ซึ่งดูจากจังหวะความต้องการ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเน้นภาพในระดับประเทศ ในระดับชุมชน เทศบาลจะใช้สื่อโดยมีหอกระจายข่าว มีเสียงตามสาย เป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ก็คือต้องการให้ประชาชนรู้ว่าตอนนี้ทางเทศบาลกำลังทำอะไรอยู่ ทราบในนโยบายของทางเทศบาล ผลลัพธ์ที่เกิดมีผลต่อส่วนร่วมอย่างไร การแบ่งในการใช้สื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"การทำแผนแต่ละครั้งจะมีทีมวิจัย 1 ทีมลงไปเก็บข้อมูลก่อนทำแผน และเก็บข้อมูลอีกครั้งหลังจากทำแผนเสร็จ นอกจากนี้ทางเทศบาลยังให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการประเมินแผน หากไม่พอใจทางเทศบาลเปิดโอกาสให้เสนอแผนขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้การประเมินแผนจะประเมินแต่ละปี โดยนายกเทศมนตรีเชิญประชาชนมาเรียกว่าสภาประชาชนเพื่อร่วมกันประเมินแผน หากแผนไม่น่าพอใจปีต่อไปสามารถทำแผนใหม่เสนอได้" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"กระบวนการทำแผนยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วม ในเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องน่าจะเป็นหน่วยงานการประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่สื่อสารกับประชาชน แบบแผน การทำแผน และก็การมีส่วนร่วมในส่วนที่ทำจะเป็นลักษณะการทำวิจัย ในเรื่องของแผนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นในเรื่องการทำงานจะประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ส่วนในเรื่องของแผนจะใช้การสัมภาษณ์เจาะเป็นประเด็นๆ การสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ท่านนายก รองนายก ท่านปลัด ประชาสัมพันธ์ส่วนแผนจะเป็นการสนทนากลุ่ม ในหัวข้อสัมภาษณ์หลักๆ จะเป็นในเรื่องการวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล เนื้อหาส่วนใหญ่จะเจาะในด้านการวางแผน ต้องถามหลายๆ แล้วนำภาพประกอบที่ได้มารวมกันเป็นแผนที่เรายังไม่เคยคิดว่าเป็นแผน การทำงานอย่างต้องการทำงานที่มีผลดี บางครั้งจะมองในภาพรวม แต่เมื่อมามองในภาพย่อยอาจจะไม่ชัดเจนนัก" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงตารางความถี่ด้านสื่อ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษา	มีการกำหนด	ผู้วางแผน/ ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	5
กลยุทธ์	กลยุทธ์	สื่อที่ใช้		
การวางแผน	ด้านสื่อ	สื่อมวลชน	- วิทยุ	10
การดำเนิน	อย่างไรบ้าง		- โทรทัศน์	2
งาน และการ			- หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	7
ประเมินผล			- อินเตอร์เน็ต	4
การสื่อสาร		สื่อบุคคล	- นายกเทศมนตรี	10
ในกระบวน			- รองนายกเทศมนตรี	6
การจัด			- สมาชิกสภาเทศบาล	7
ทำแผน			- ผู้อำนวยการกอง	5
ยุทธศาสตร์			- เจ้าหน้าที่	10
การพัฒนา			ประชาสัมพันธ์	4
ท้องถิ่นแบบ			- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์	8
มีส่วนร่วม			- ผู้นำชุมชน และ	3
			ผู้นำกลุ่ม ต่างๆ	
		สื่อเฉพาะกิจ	- ป้าย	4
			- แผ่นพับ	2
			- เสียงตามสาย / หอ	5
			กระจายข่าว	
			- รถประชาสัมพันธ์	8
			เคลื่อนที่	
			- ประชุมประชาคม	8
		ปริมาณ		
		การใช้สื่อ	- เพียงพอ	3
		ความถี่		
		ของการใช้สื่อ	- เป็นประจำ	3
			- นานๆ ครั้ง	2

จากตารางที่ 4.7 พบว่าการวางแผนการใช้สื่อในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ได้กำหนดการใช้สื่อที่หลากหลายตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้แก่ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ดังนี้

สื่อที่มีการใช้มากที่สุด คือ สื่อบุคคล เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ดี รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนในกลุ่มใหญ่ได้ดีและใช้การลงทุนน้อย สื่อที่มีการใช้น้อยที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ รองลงมาคือสื่อวิทยุเพราะใช้งบประมาณมาก สื่อที่ใช้มีปริมาณเพียงพอกับการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และมีการใช้สื่อเป็นประจำ โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนดการใช้สื่อ

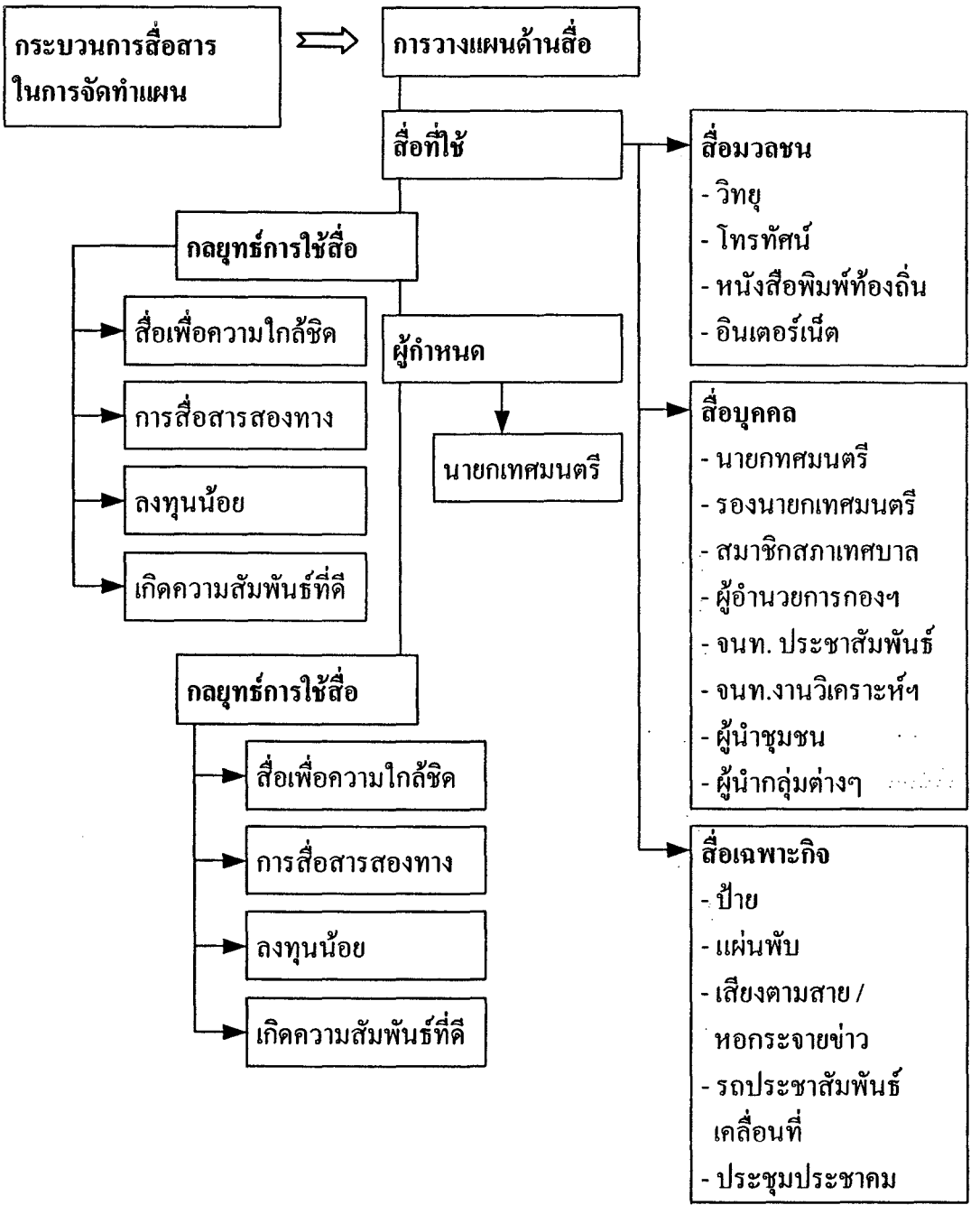
สื่อมวลชน ที่ใช้ คือ สื่อวิทยุ(10) มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น(7) สื่ออินเตอร์เน็ต(4) และสื่อโทรทัศน์(2) ตามลำดับ

สื่อบุคคล ที่ใช้ คือ นายกเทศมนตรี(10) มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์(10) ผู้นำชุมชนและผู้นำกลุ่มต่างๆ(8) สมาชิกสภาเทศบาล(7) และรองนายกเทศมนตรี(6) ผู้อำนวยการกอง (5) และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์แผนและงบประมาณ(4) ตามลำดับ

สื่อเฉพาะกิจ คือ การจัดประชุมประชาคม(8) มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (8) เสียงตามสายและหอกระจายข่าว(5) สื่อป้าย(4) และสื่อแผ่นพับ(2) ตามลำดับ

กลยุทธ์การใช้สื่อ คือ การสื่อสารเพื่อความใกล้ชิด การสื่อสารสองทาง ใช้การลงทุนน้อย เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

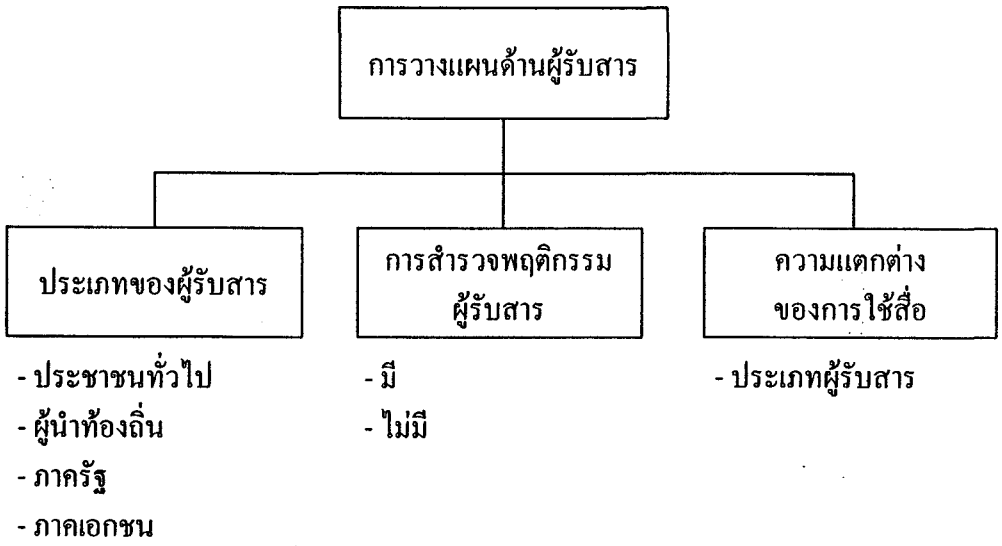
สรุป การวางแผนด้านสื่อในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.12



ภาพที่ 4.12 สรุป การวางแผนด้านสื่อในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล
เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.1.5 การวางแผนด้านผู้รับสาร

การศึกษาการวางแผนด้านผู้รับสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของการวางแผนด้านผู้รับสารได้คือ ประเภทของผู้รับสาร ความแตกต่างของการใช้สื่อ และการสำรวจพฤติกรรมผู้รับสาร ดังแสดงในภาพที่ 4.13



ภาพที่ 4.13 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านผู้รับสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.13 การวางแผนด้านผู้รับสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศษสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ประเภทของผู้ส่งสาร ความแตกต่างของการใช้สื่อ และการสำรวจพฤติกรรมของผู้รับสาร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"จากการสำรวจผู้รับสาร ก็คือ ประชาชนทั่วไป ในทุกระดับชั้น " (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"ผู้รับสาร คือ ประชาชนในท้องถิ่น โดยมากใช้สื่อเหมือนๆ กัน มีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสาร *เพราะการลงพื้นที่ทุกวัน ทำให้เราทราบความต้องการของประชาชนในทุกเรื่อง"*

"เมื่อก่อนพฤติกรรมของเทศบาลท่าข้ามเป็นเช่นนี้ไหม เป็นเพราะนโยบายของท่านนายกหรือพฤติกรรมของคนท่าข้ามเป็นแบบนี้นานแล้ว เป็นนิสัยคนใต้ที่สนใจทางการเมืองอยู่แล้ว

และที่นี่ชาวบ้านก็รู้การเมือง สนใจติดตามทั้งการเลือกตั้งและการฟังปราศรัยต่าง ๆ เป็นจุดหนึ่งที่เขาเข้าใจข้อมูลและปลูกฝังเขามาตลอด การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง ผู้รับสารทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป" (นายจุมพล ชลีกรชูวงศ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

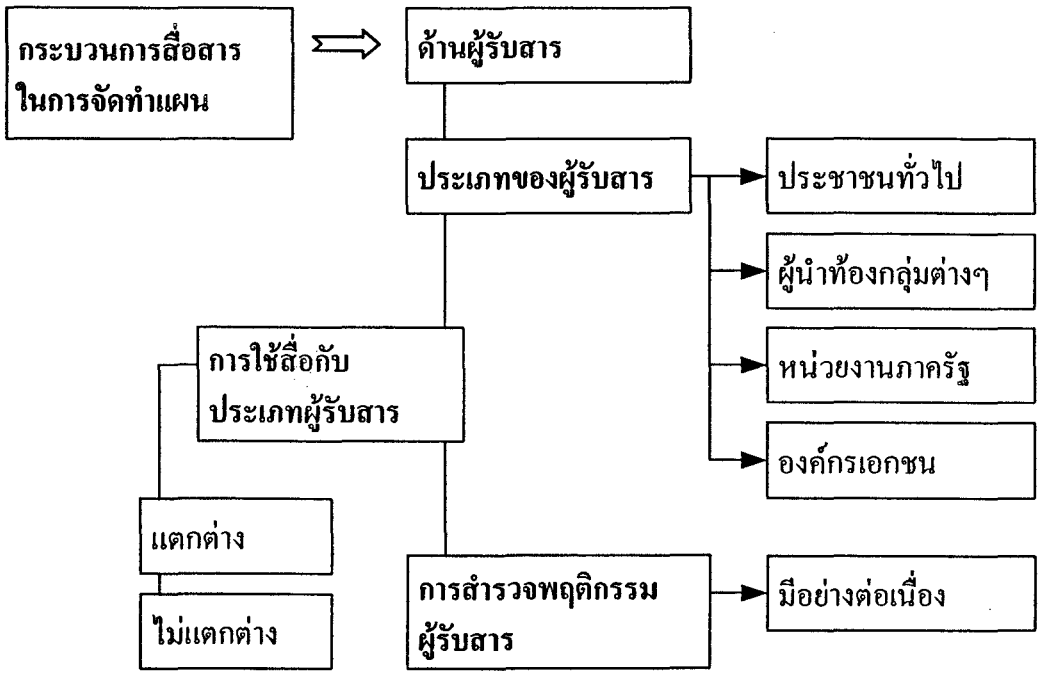
จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงตารางความถี่ด้านผู้รับสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านผู้รับสารอย่างไรบ้าง	ประเภทของผู้รับสาร	- ประชาชนทั่วไป	12
			- ประชาชนในชุมชน	10
			- ผู้นำกลุ่มต่างๆ	7
		การใช้สื่อกับผู้รับสารแต่ละประเภท	- แตกต่าง	2
			- ไม่แตกต่าง	6
		การสำรวจพฤติกรรมการของผู้รับสาร	- มีอย่างต่อเนื่อง	15

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับสารจากเทศบาล คือ ประชาชนทั่วไป(12) มากที่สุด รองลงมาคือประชาชนในชุมชน(10) และผู้นำกลุ่มต่างๆ(7) ตามลำดับ ซึ่งแต่ละประเภทมีการใช้สื่อไม่แตกต่างกัน(6) โดยเทศบาลมีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสารอย่างต่อเนื่อง(15)

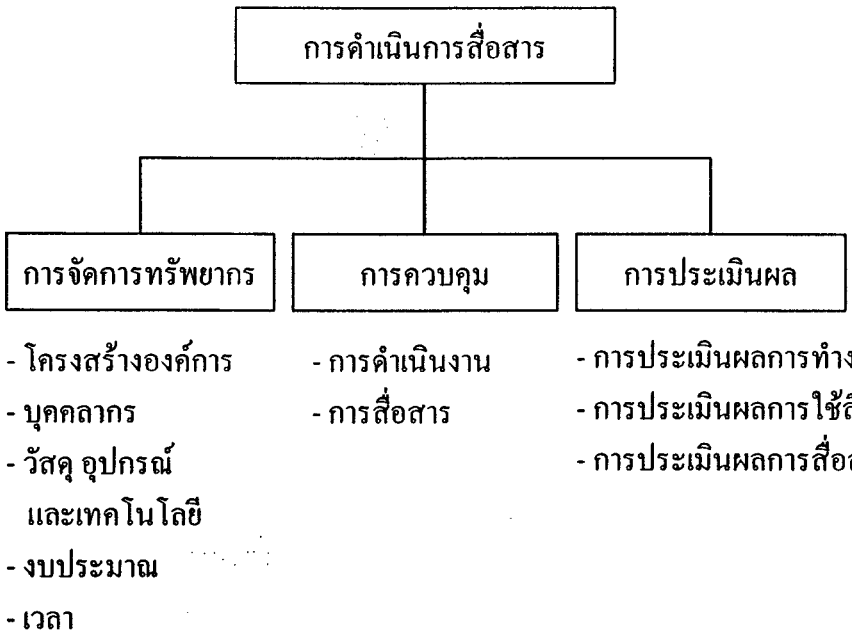
สรุป การวางแผนด้านผู้รับสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.14



ภาพที่ 4.14 สรุป การวางแผนด้านผู้รับสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล
เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.2 การดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

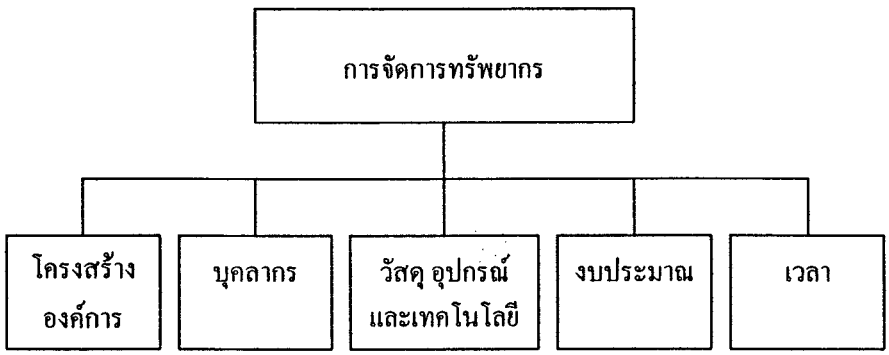
ในการศึกษาด้านการดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งการศึกษาการดำเนินการสื่อสารออกเป็น การจัดการทรัพยากรการบริหาร การควบคุม รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการ ดังแสดงในภาพที่ 4.15



ภาพที่ 4.15 แสดงโครงสร้างการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.2.1 การจัดการทรัพยากรการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าการจัดการทรัพยากรสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างองค์การ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี งบประมาณ และเวลา ดังภาพที่ 4.16



ภาพที่ 4.16 แสดงการจัดการทรัพยากรในการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.16 จัดการทรัพยากรในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"ต้องทำความเข้าใจกันก่อนว่าเราต้องมีจิตวิญญาณผมกับเขาทำงานคนละอย่างแต่มีเป้าหมายเดียวกัน เขามาทางวิถีของราชการ ผมมาทางวิธีการเลือกตั้งผมพยายามกระตุ้นจิตสำนึกของพวกเขาให้มีจิตวิญญาณอยู่เหมือนเดิมมันไม่ได้แล้ว ซึ่งโครงสร้างในการจัดองค์การนั้นเป็นไปตามระเบียบ ถ้าถามว่าเป็นทางการหรือไม่ ก็เป็นทางการนะ ถือเป็นการทำงานกึ่งการเมือง" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การจัดโครงสร้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่ รวมถึงที่นี่ด้วยเป็นไปตามระบบ ค่อนข้างเป็นทางการ อาจมีบางครั้งที่ไม่เป็นทางการ" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"ดูตามความชำนาญดูตามความถนัดของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"ปัญหาจะเป็นในเรื่องขององค์ความรู้ อันที่หนึ่งเลยคือทักษะในการทำข่าวเพราะเป็นเรื่องสำคัญ ในการที่จะมานั่งในตำแหน่งนี้ยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและความพร้อมต่างๆ เทศบาล

จะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่ บุคลากร มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา ข้อคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อของทางเทศบาลในแต่ละประเภท มีวิธีการในการเลือกใช้สื่อ ซึ่งดูจากจังหวะความต้องการ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเน้นภาพในระดับประเทศ ในระดับชุมชน เทศบาลจะใช้สื่อโดยมีหอกระจายข่าว มีเสียงตามสาย เป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ก็คือต้องการให้ประชาชนรู้ว่าตอนนี้ทางเทศบาลกำลังทำอะไรอยู่ ทราบในนโยบายของทางเทศบาล ผลลัพธ์ที่เกิดมีผลต่อส่วนร่วมอย่างไร การแบ่งในการใช้สื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"เรื่องของวัสดุอุปกรณ์ทางเทศบาลมีเพียงพอ แต่ยอมรับว่าขาดผู้มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์บางประเภท เช่นการตัดต่อวีดีโอ การถ่ายทำวีดีโอ จำเป็นต้องจ้างบุคลากรภายนอกมาช่วยจัดทำ (เฉพาะบางงาน)" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"โดยทั่วไปการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นขึ้นอยู่กับ ตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคลเป็นหลัก"

"เราพิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน คุณวุฒิ และดูตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักด้วย" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงตารางความถี่ด้านการดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการจัดการทรัพยากรด้านการสื่อสารในกระบวนการสื่อสารอย่างไร	โครงสร้างองค์การอย่างเป็นทางการ	- คณะกรรมการจัดทำแผน	9
			- โครงสร้างปกติ (งานประชาสัมพันธ์)	12
		โครงสร้างองค์การอย่างไม่เป็นทางการ	- ฝ่ายการเมือง (นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล)	7
			- ฝ่ายประชาชน (ชุมชน, กลุ่มต่างๆ)	5
		การจัดบุคลากรเข้าทำงาน	- ประสบการณ์	11
			- คุณวุฒิ	9
			- ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง	5
			- ตำแหน่ง หน้าที่	3
		วัสดุ อุปกรณ์การใช้เทคโนโลยี	- ใช้	12
		งบประมาณ	- พอเพียง	7
			- ไม่พอเพียง	4
		ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	7
			- รองนายกเทศมนตรี	6
			- ปลัดเทศบาล	4
			- ผู้อำนวยการกอง	1

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังนี้

ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ พบว่า มีโครงสร้างการทำงานทั้งในรูปแบบโครงสร้างที่เป็นทางการผสมกัน โดยมีการทำงานผ่านโครงสร้างการประชาสัมพันธ์ตามปกติ (12) มากที่สุด รองลงมา คือ ผ่านคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (9) และมีการทำงานผ่านโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการผ่านฝ่ายการเมือง เช่น นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล(7) และฝ่ายชุมชน(5) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร การจัดคนเข้าทำงานจะดูจากประสบการณ์(11) มากที่สุด รองลงมา คือ ดูคุณวุฒิ(9) ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง(5) และตำแหน่ง หน้าที่(3) ตามลำดับ

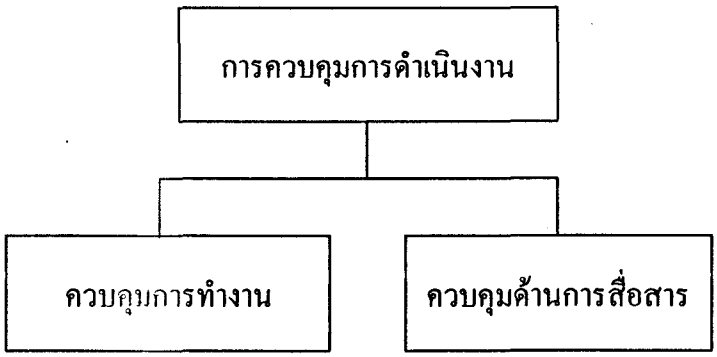
สำหรับการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ทุกแห่งมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารงาน (12)

ด้านงบประมาณ พบว่าส่วนใหญ่มีการจัดสรรให้อย่างพียงพอ (7)

โดยมีนายกเทศมตรี(7) เป็นผู้กำหนดมากที่สุด

1.2.2 การควบคุมการดำเนินงาน

จากการศึกษาเรื่องการควบคุมการทำงานในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การควบคุมการทำงาน การควบคุมการการสื่อสาร ดังภาพที่ 4.17 และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้



ภาพที่ 4.17 แสดงการควบคุมการดำเนินงานในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

"สำหรับการควบคุมการทำงานของเรานั่น เราได้ทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานและการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"การทำงานต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยเน้นความต้องการของประชาชนด้วย" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงตารางความถี่ด้านการควบคุมการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

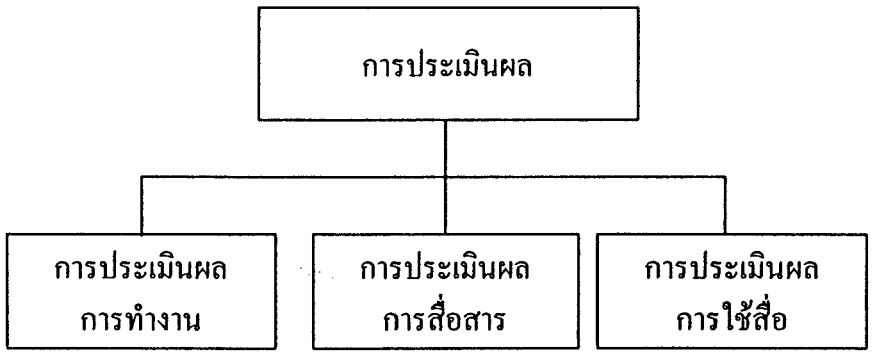
วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	มีการควบคุมการดำเนินการในการสื่อสารอย่างไรบ้าง	การควบคุมการทำงาน	- มีอย่างต่อเนื่อง	8
			- นาน ๆ ครั้ง	5
		การควบคุมการการสื่อสาร	- มีอย่างต่อเนื่อง	7
			- นาน ๆ ครั้ง	3

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในการควบคุมการดำเนินงานในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผน ประกอบด้วย การควบคุมการทำงาน มีอย่างต่อเนื่อง (8) มากที่สุด รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (5)

ในการควบคุมการสื่อสารมีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (7) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (3) ตามลำดับ

1.2.3 การประเมินผลการดำเนินงาน

การศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การประเมินผลการทำงาน การประเมินผลการสื่อสาร และการประเมินผลการใช้สื่อ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้



ภาพที่ 4.18 การประเมินผลการดำเนินงาน

"ในการทำงาน เรามีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ" (นางสัมพันธ์ สิทธิสงคราม, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"การทำงานทุกอย่างถ้าจะให้ออกมาดี หรือต้องปรับปรุงอย่างไรนั่น การประเมินก็เป็นส่วนสำคัญ และเราก็ได้ทำมาตลอด" (นางวิไลวรรณ กูลณรงค์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"องค์การของเราได้ทำการประเมินการทำงานมาตลอด และทำอย่างต่อเนื่อง" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

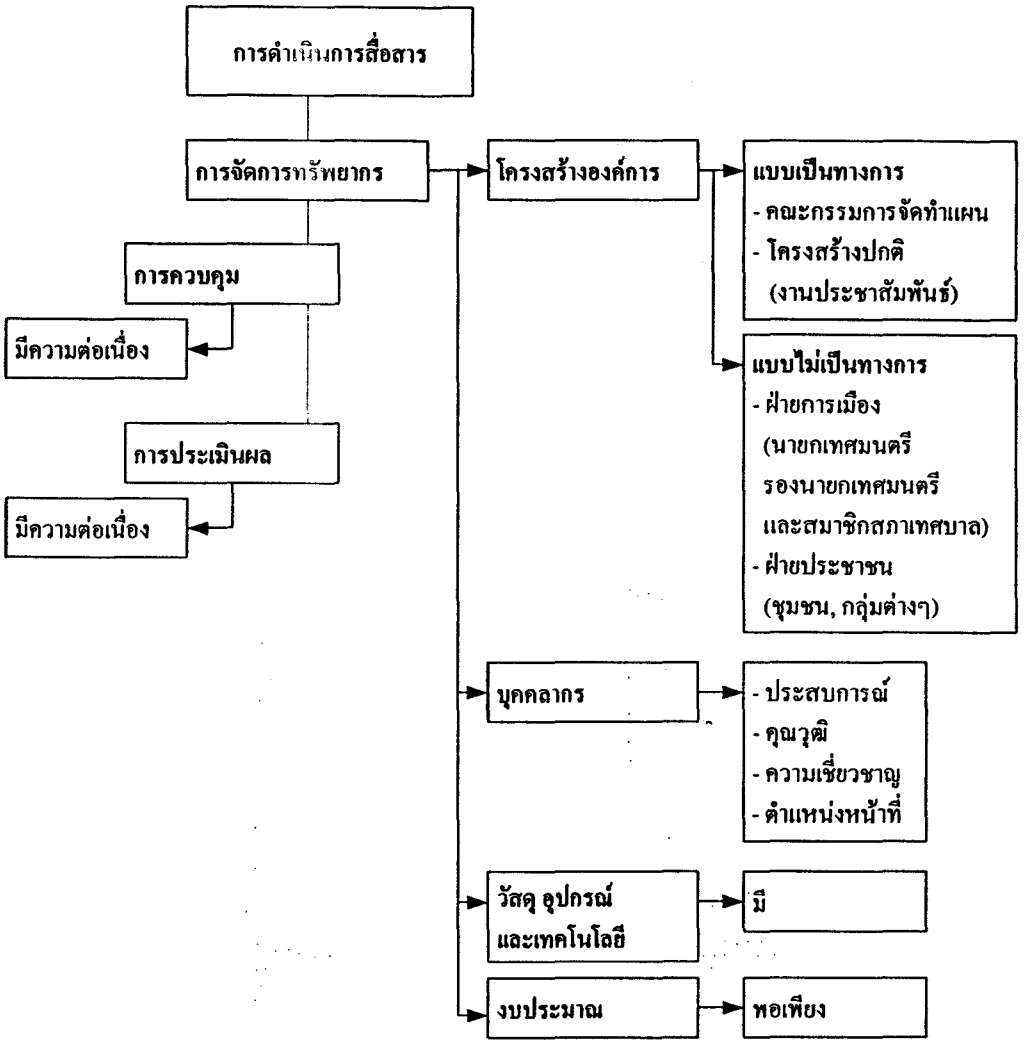
ตารางที่ 4.11 แสดงตารางความถี่การประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	มีการประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารอย่างไรบ้าง	การประเมินผลการทำงาน	- มีอย่างต่อเนื่อง	7
			- นาน ๆ ครั้ง	3
		การประเมินผลการสื่อสาร	- มีอย่างต่อเนื่อง	6
			- นาน ๆ ครั้ง	1
		การประเมินผลการใช้สื่อ	- มีอย่างต่อเนื่อง	9
			- นาน ๆ ครั้ง	4

จากตารางที่ 4.11 การประเมินการทำงาน มีอย่างต่อเนื่อง (7) มากที่สุด รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (3)

ในการประเมินผลการสื่อสารมีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด(6) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง(1) และการประเมินผลการใช้งานสื่อ มีอย่างต่อเนื่อง(9) และนานๆ ครั้ง(4)

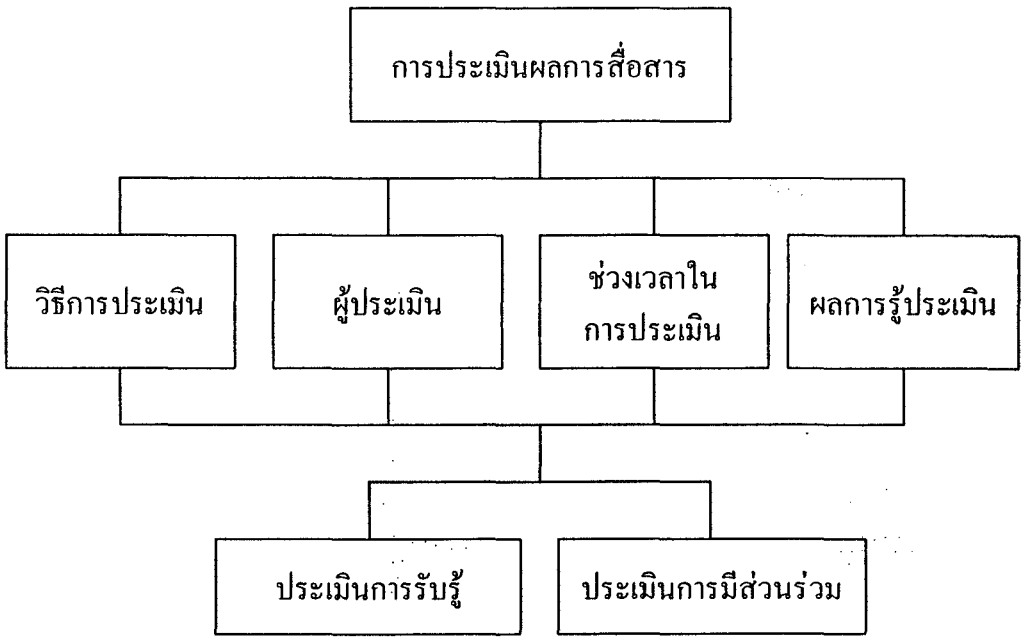
สรุป การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.19



ภาพที่ 4.19 การดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.3 การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ในการศึกษาด้านการดำเนินงานการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งการศึกษาการดำเนินงานการสื่อสารออกเป็นการดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์การ การจัดการทรัพยากร การควบคุม รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการ ดังแสดงในภาพที่ 4.20



ภาพที่ 4.20 แสดงโครงสร้างการดำเนินงานการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

1.3.1 การประเมินผลด้านการรับรู้

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ มีส่วนสำคัญ 2 เรื่อง คือ การจัดโครงสร้างองค์การแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"การประเมินผลแต่ละครั้ง ได้รับความร่วมมือจากประชาชนดีมาก แต่มีปัญหาบ้างทางเทศบาลต้องยอมรับเพราะมีกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย กลุ่มที่มีการศึกษา กลุ่มที่อ่านหนังสือไทยไม่ได้ นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างทางศาสนา เทศบาลจึงใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่เข้าไป

ทำงานในเชิงรุก โดยการปรับพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านและทำอย่างไรให้เอาข้อมูลออกมาให้ได้ ความสำเร็จของเราคือสามารถคัดสรรเจ้าหน้าที่ลงไปสำรวจข้อมูลกลับมาอย่างได้ผล กระทั่งปัจจุบันไม่มีปัญหาเรื่องของการลงไปเก็บข้อมูล" (นายสัญญา วัชรพันธ์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"เราจะรู้ว่าประชาชนเข้าใจไหม หรือรับรู้เรื่องที่เราทำการประเมิน ตรงนี้ยังไม่ได้มีแบบประเมินอย่างชัดเจน ยังไม่มีทีมทำที่ชัดเจน แต่เราจะดูที่โดยรวมของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เข้ามา" (นายสมชัย ทิพรองมล,สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2549)

"ถ้าเป็นในส่วนของเสียงตามสาย จะประเมินจากชาวบ้าน ซึ่งจะเน้นในการปฏิสัมพันธ์กับชาวบ้านมากกว่าเพราะหากเกิดปัญหาอะไร พวกเขา ก็จะแจ้งให้เราได้รับรู้ และเราก็จะไปดำเนินการแก้ไข เราจะออกทุกวันสม่ำเสมอมีกำหนดการชัดเจน แต่ถ้ามีการเตือนภัยก็อาจจะต้องประกาศเร่งด่วน โดยในช่วง 7 โมงเช้าจะเป็นข่าวท้องถิ่นแต่ก็จัดควบคู่กับข่าวสารในระดับประเทศด้วย" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ในส่วนของการประเมินผลเป็นที่ยอมรับของบุคคลที่เกี่ยวข้อง การทำแผนมีส่วนร่วมต่างๆ ของประชาชนแล้วนำผลงานของตนเองไปประเมินด้วย" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์ , เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงตารางความถี่ด้านการดำเนินงานการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม	มีการประเมินการสื่อสารอย่างไรบ้าง	การประเมินผลการรับรู้ของประชาชน	- แบบสำรวจความพึงพอใจ	7
		ดำเนินการอย่างไรบ้าง	- แบบสอบถาม	8
			- แบบประเมินผล	9
			- ประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร	2
		การประเมินผลการสื่อสารจัดทำในช่วงเวลาใด	- ตลอดทั้งปี	7
			- ทุกๆ สัปดาห์	3
			- หลังจากการจัดทำแผน	6
		ผลการประเมิน	- รับรู้	10
			- ไม่รับรู้	8
			- เฉยๆ	5
			- มีส่วนร่วม	3
			- ไม่มีส่วนร่วม	2
		การประเมินการสื่อสารใครเป็นผู้ดำเนินการ	- กองวิชาการและแผนงาน	3
			- สถาบันการศึกษา	2

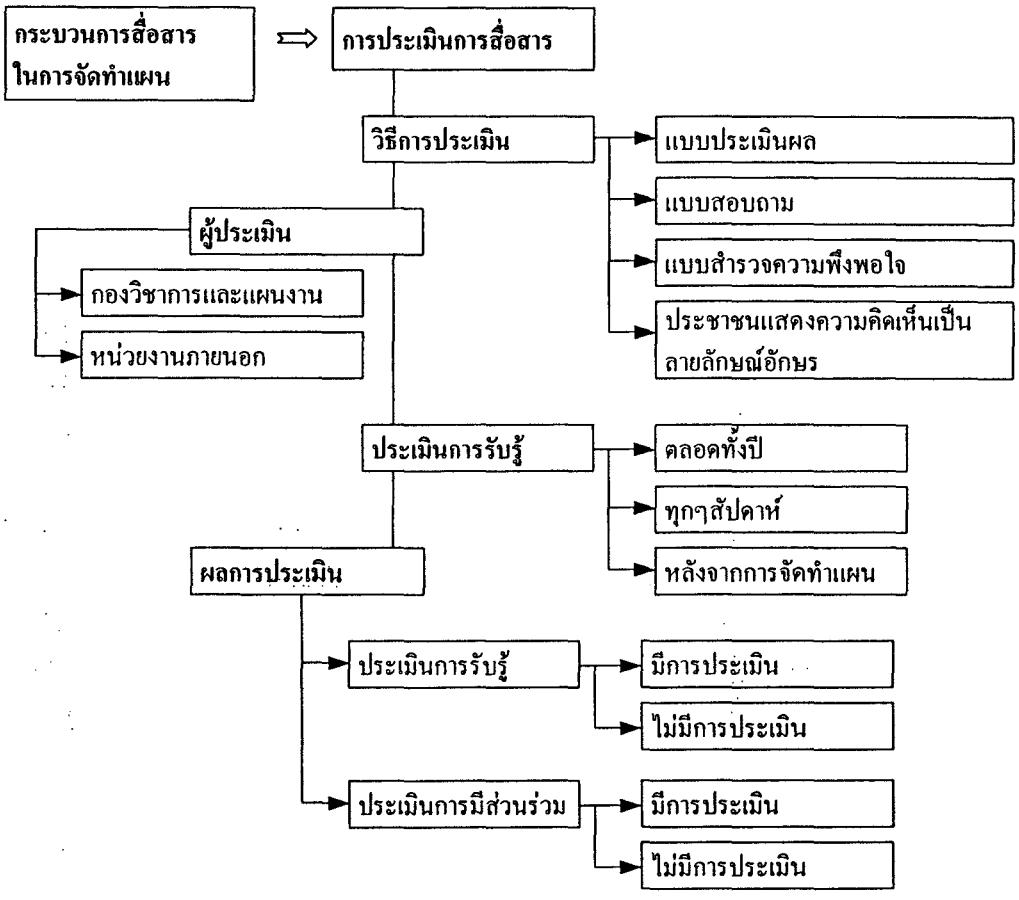
จากตารางที่ 4.12 พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการรับรู้ของประชาชนประกอบด้วย แบบประเมินผล (9) แบบสอบถาม (8) แบบสำรวจความพึงพอใจ (7) และให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร (2) ตามลำดับ

จัดทำการประเมินผลการสื่อสารต่อเนื่องตลอดทั้งปี (7) มากที่สุด รองลงมาคือ หลังจากการจัดทำแผน (6) และทุกๆ สัปดาห์ (3) ตามลำดับ

จากการประเมินผลการสื่อสารพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีการรับรู้(10) มากกว่าไม่รับรู้ (8) เฉยๆ (5) ส่วนในด้านการมีส่วนร่วมพบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม(3) และไม่มีส่วน

ร่วม (2) ตามลำดับ โดยมีกองวิชาการและแผนงานเป็นผู้ประเมิน (3) และสถาบันการศึกษา (2) เป็นผู้ประเมิน ตามลำดับ

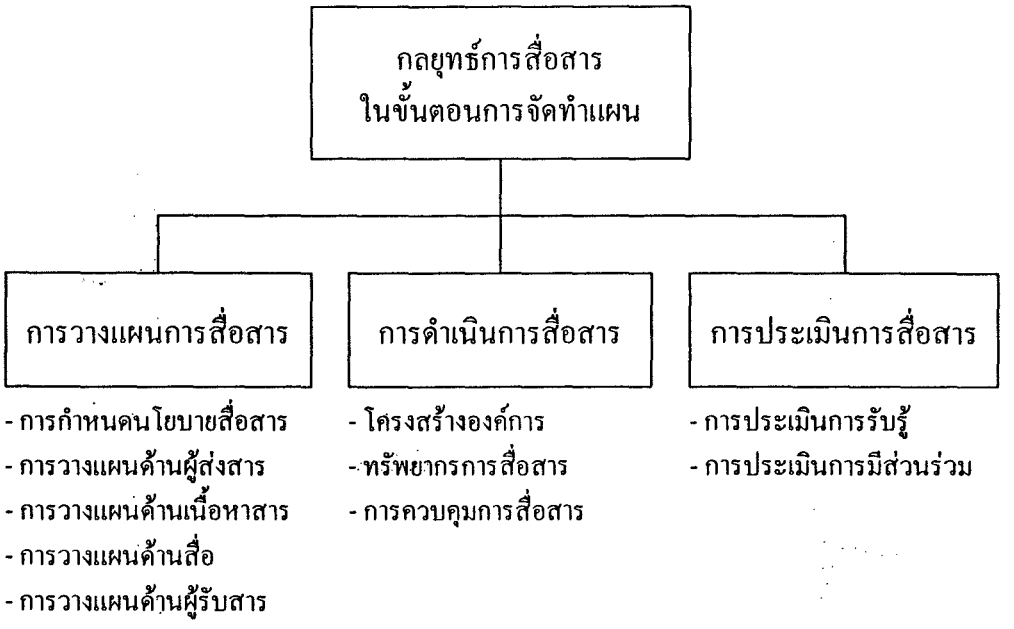
สรุป การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.21



ภาพที่ 4.21 สรุป การดำเนินงานการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ตอนที่ 2 การดำเนินงานการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

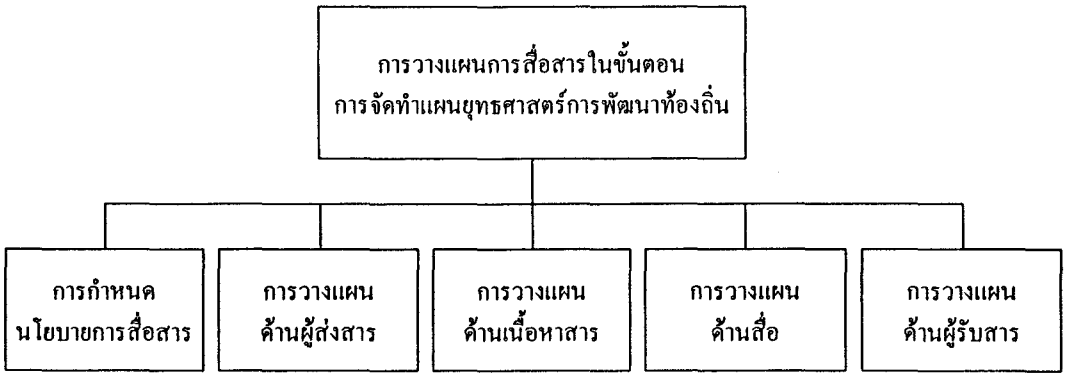
การศึกษาวิจัยการจัดการการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมประกอบไปด้วย การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสาร และการประเมินการสื่อสารดังภาพที่ 4.22



ภาพที่ 4.22 กลยุทธ์การสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.1 การวางแผนการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

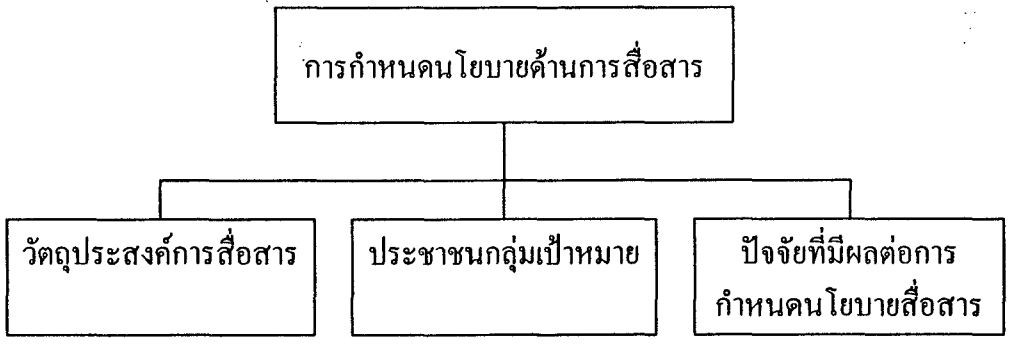
จากการศึกษาพบว่าการวางแผนการสื่อสาร คือ ส่วนสำคัญในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนดังกล่าวนี้ประกอบไปด้วยการกำหนดนโยบายการสื่อสาร และการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร ดังภาพที่ 4.23



ภาพที่ 4.23 การวางแผนการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.1.1 การกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

การศึกษาการกำหนดนโยบายการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม มีประเด็นการวิเคราะห์ ได้แก่ วัตถุประสงค์การสื่อสาร ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสื่อสาร ดังแสดงในภาพที่ 4.24



ภาพที่ 4.24 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

1) วัตถุประสงค์การสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่าวัตถุประสงค์การสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมของเทศบาลคือ 1)การเผยแพร่การทำงานให้ประชาชนได้ทราบ 2)รวบรวม และรับฟังข้อมูลด้านต่างๆ เกี่ยวกับการจัดทำแผนเพิ่มเติม ดังนี้

ในกระบวนการจัดทำแผนมีวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์เชิงการสื่อสารดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างไร ใครเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร	ให้ความรู้แก่ประชาชน รวบรวมข้อมูลผู้กำหนด	- เผยแพร่การทำงานให้ประชาชนทราบ - รับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติม - นายกเทศมนตรี - รองนายกเทศมนตรี - ปลัดเทศบาล - ผู้อำนวยการกอง	8 5 7 4 3 2

จากตารางสรุปความถี่พบว่าในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์หลักคือ การเผยแพร่ข้อมูลการจัดทำแผนให้ประชาชนได้รับทราบ(8) มากที่สุด รองลงมา คือ รับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติม(5) โดยมีผู้กำหนดนโยบายการสื่อสาร คือ นายกเทศมนตรี (7) รองนายกเทศมนตรี (4) ปลัดเทศบาล(3) และผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน(2) ตามลำดับ

2) ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

ในกระบวนการจัดทำแผนแต่ละขั้นตอนมีการคำนึงถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันดังตารางต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่ามีประชาชนกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม คือกลุ่มประชาชนทั่วๆ ไป และกลุ่มเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ชุมชน กลุ่ม อสม. กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน กลุ่มลูกเสือชาวบ้าน กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน และกลุ่มพลังต่างๆ ดังนี้

ในกระบวนการจัดทำแผน มีประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงตารางความถี่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

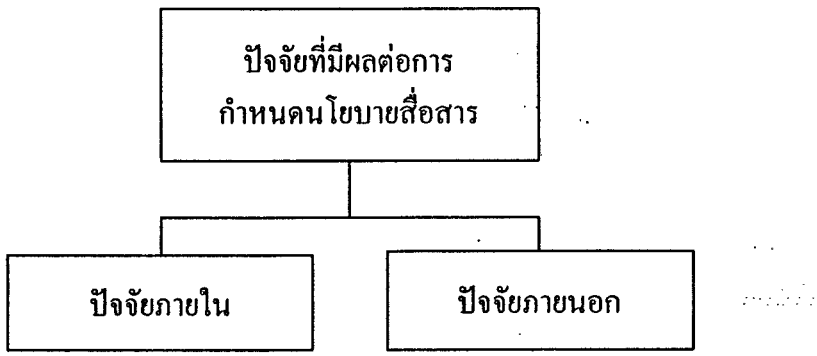
วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารอย่างไร	ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มทั่วไป	
			- ประชาชนทั่วไป	7
			กลุ่มเฉพาะเจาะจง	
			- ประชาชนในชุมชน	9
			- กลุ่มอาชีพต่างๆ	4
			- กลุ่ม อสม.	2
			- กลุ่มผู้สูงอายุ	2
			- กลุ่มเยาวชน	2
			- กลุ่มสตรี	3
			- กลุ่มจัดการออมทรัพย์	1
			- กองทุนต่างๆ	1

จากตารางสรุปความถี่พบว่าในขั้นตอนการจัดทำแผน มีประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนในชุมชน(9) มากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป(7) กลุ่มอาชีพต่างๆ(4) กลุ่ม

สตรี(3) กลุ่ม อสม.(2) กลุ่มเยาวชน(2) กลุ่มผู้สูงอายุ(2) กลุ่มกองทุนต่าง(1) และกลุ่มจัดการออมทรัพย์(1) ตามลำดับ

3) ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสื่อสาร

ผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมคือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การด้านการสื่อสาร บุคลากรในการปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณ และเวลา ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยี ด้านชุมชน และการเปิดรับสื่อของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ดังภาพที่ 4.25



ภาพที่ 4.25 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

จากภาพที่ 4.25 ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสาร ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ดังตารางที่ 4.15

(1) ปัจจัยภายใน

ตารางที่ 4.15 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการสื่อสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	ปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารมีอะไรบ้าง	โครงสร้างองค์การ	- โครงสร้างการทำงานของเทศบาล	8
			- โครงสร้างการทำงานด้านการสื่อสาร	6
		บุคคลากร	- ผู้บริหาร	9
			- บุคคลกรด้านประชาสัมพันธ์	6
			- บุคลากรด้านชุมชนสัมพันธ์	3
		วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี	- ใช้วัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี	8
		งบประมาณ	- ต่อเนื่อง	5
			- ทุกปี	
		เวลา	- เป็นประจำ	3

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการสื่อสาร มีหลายประเภท ดังนี้

ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ได้แก่ โครงสร้างการทำงาน ด้านการสื่อสาร (8) และโครงสร้างการทำงาน (6)

ปัจจัยด้านบุคคลกร ได้แก่ ผู้บริหาร (9) บุคคลกรด้านประชาสัมพันธ์ (6) และบุคลากรด้านชุมชนสัมพันธ์ (3)

ปัจจัยในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี (8) มีการใช้ในทุกที่

ปัจจัยในการจัดสรรงบประมาณด้านประชาสัมพันธ์ (5) มีต่อเนื่อง ทุกปี

ช่วงเวลาดำเนินการ เป็นประจำ(3)

(2) ปัจจัยภายนอก

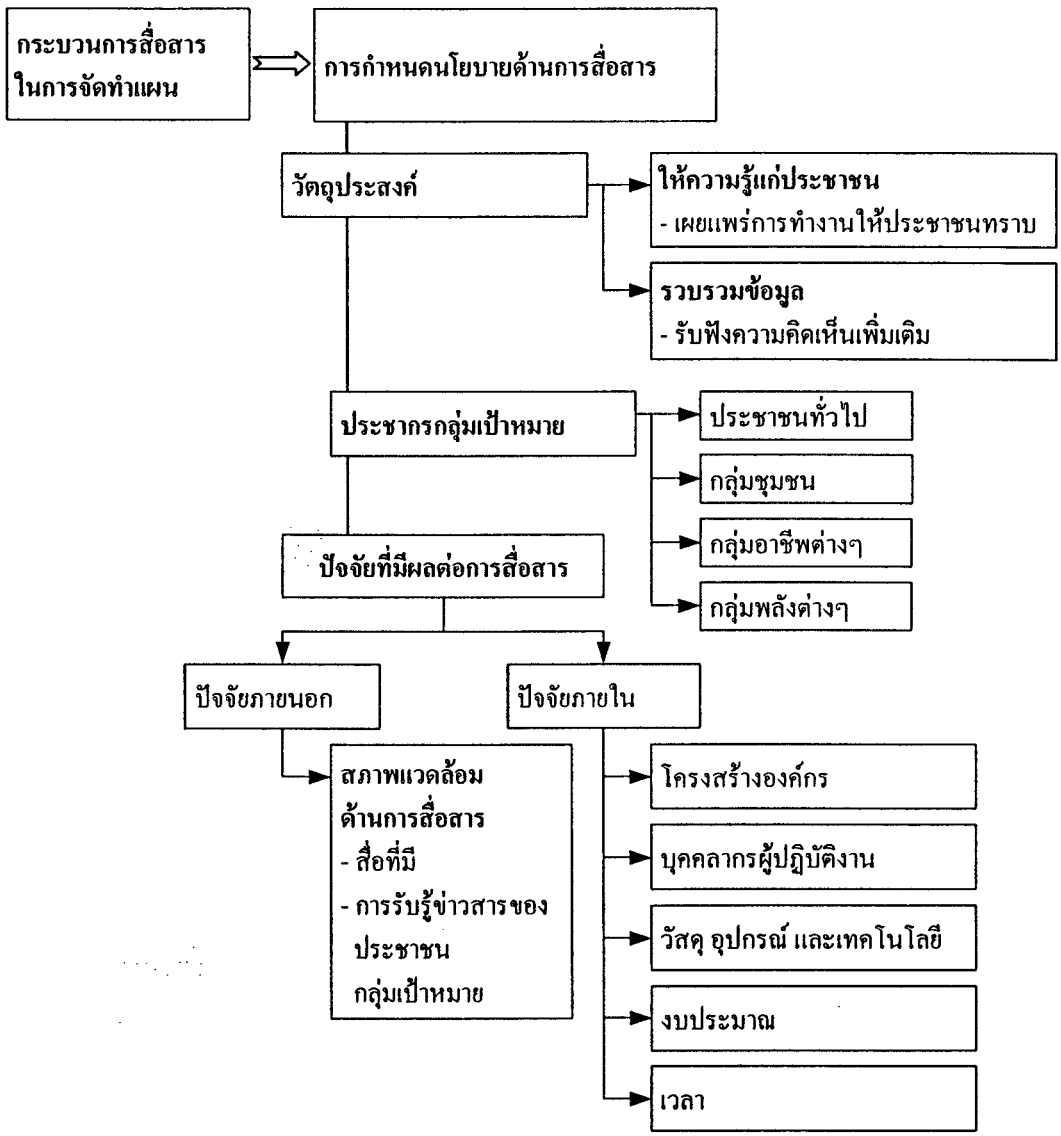
ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสารได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางการเมือง สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมด้านการศึกษา และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่มี และการรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการสื่อสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	ปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารมีอะไรบ้าง	สภาพแวดล้อมทั่วไป	- ไม่พบความสัมพันธ์ต่อการจัดการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผน	0
		สภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร	- สื่อที่มี	6
			- การรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	4

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยภายนอกจากสภาพแวดล้อมทั่วไปไม่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร และ ปัจจัยภายนอกจากสภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่มี (6) และ การรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (4) ตามลำดับ

จากการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผล ต่อการสื่อสารได้ดังภาพที่ 4.26

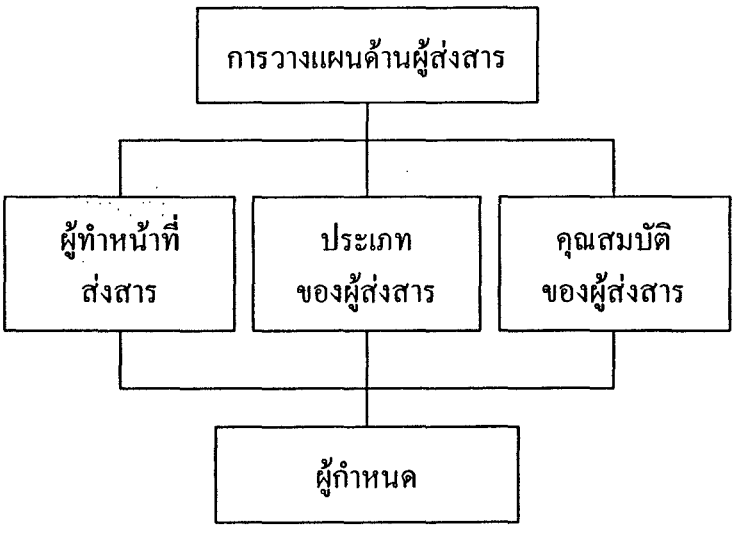


ภาพที่ 4.26 สรุป การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ผลจากการศึกษาการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลต่างๆ พบว่ากลยุทธ์ที่สำคัญคือการสื่อสารมุ่งเจาะไปยังกลุ่มที่มีอำนาจต่อรอง เช่น กลุ่มชุมชนผ่านผู้นำชุมชน กลุ่มอาชีพต่างๆ และยังมีการสื่อสารเพื่อประสานแผนงานไปยังหน่วยงานทั้งภาคราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้องอีกด้วย นอกจากนั้นในภาพกว้างเทศบาลได้กำหนดการใช้สื่ออย่างครอบคลุมไปยังประชาชนทั่วๆ ไปอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อต้องการให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทราบความก้าวหน้าในการจัดทำแผน และมุ่งประสานแผนไปยังภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 การกำหนดกลยุทธการสื่อสาร

การศึกษาการวางแผนด้านผู้ส่งสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาตร์การพัฒนาท้องถิ่น ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วยผู้ทำหน้าที่ให้ข่าวสารแก่ประชาชน ประเภทของผู้ส่งสาร คุณสมบัติของผู้ส่งสาร และผู้กำหนดผู้ส่งสาร ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.27



ภาพที่ 4.27 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ผู้ทำหน้าที่ส่งสาร

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ประเภทของผู้ส่งสารอยู่ในบทบาท ผู้เขียนข่าว ประชาสัมพันธ์ วิทยากร นักจัดรายการ และโฆษก นอกจากนี้การพัฒนาผู้ส่งสารเพื่อให้มีความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์ พัฒนาทักษะการสื่อสาร ให้เกิดความชำนาญ และมีส่วนร่วม ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"การวางแผนในการจัดทำให้ประธานชุมชนอย่างที่กล่าว เรื่องของแผนแม่บทชุมชนที่ไปทำงานแทนเทศบาลทั้งหมดในการไปหารายละเอียดในการประชุม ในการที่นำแผนงบประมาณประจำปีของเทศบาลนครตรัง และก็โดยเฉพาะสมาชิกสภาเขตซึ่งก็จะลงพื้นที่และก็ไปสอบถามประชาชนว่าต้องการอะไรบ้าง ในเขตนี้ต้องการเรื่องของให้รัฐบาลนำอะไรไปเข้างบประมาณบ้าง แต่ส่วนหนึ่งประชาชนทั่วไปยังต้องการฐานบริโภคขั้นพื้นฐานเรื่องของดูระบาย, ไฟฟ้า, ประปา, นั้น คือความคิดเห็นของประชาชน แต่ว่าในส่วนของผมเองขณะนี้ก็จะเน้นในเรื่องของการพัฒนาสังคม เพราะโดยภาพรวมขณะนี้สังคมกำลังป่วน รัฐบาลก็มีโครงการมากมายที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นโครงการร่วมกันทำงานสังคม เป็นผลดีให้กับสังคม เราก็มีนิมนตร์พระดังๆ จากส่วนกลางมาเทศก์ ทุกศาสนาสอนให้เราเป็นคนดี ถือว่าหน่วยงานราชการของเราต้องการให้ทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ในการประชาสัมพันธ์นั้นก็ขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะบทบาทของ DJ ของสถานีวิทยุชุมชนต่างๆ ก็มีบทบาทมากขึ้น ผมคิดว่าการประชาสัมพันธ์ในทุกคนมามีส่วนร่วมนั้นไม่น่าจะมีปัญหา" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ส่วนใหญ่ผู้ส่งสารของเรา ก็คือตัวนายกเองเป็นหลัก และก็ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ที่ดูแลด้านการสื่อสารโดยตรง ซึ่งทุกคนจะต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา เพื่อจะได้ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน" (นางวิไลวรรณ กูลณรงค์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"ผู้ทำหน้าที่ส่งสารของเราไม่ว่าผู้เขียนข่าว ประชาสัมพันธ์ วิทยากร อยู่ในหลายบทบาท เพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ" (นางสัมพันธ์ สิทธิสงคราม, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงตารางความถี่ด้านผู้ส่งสาร

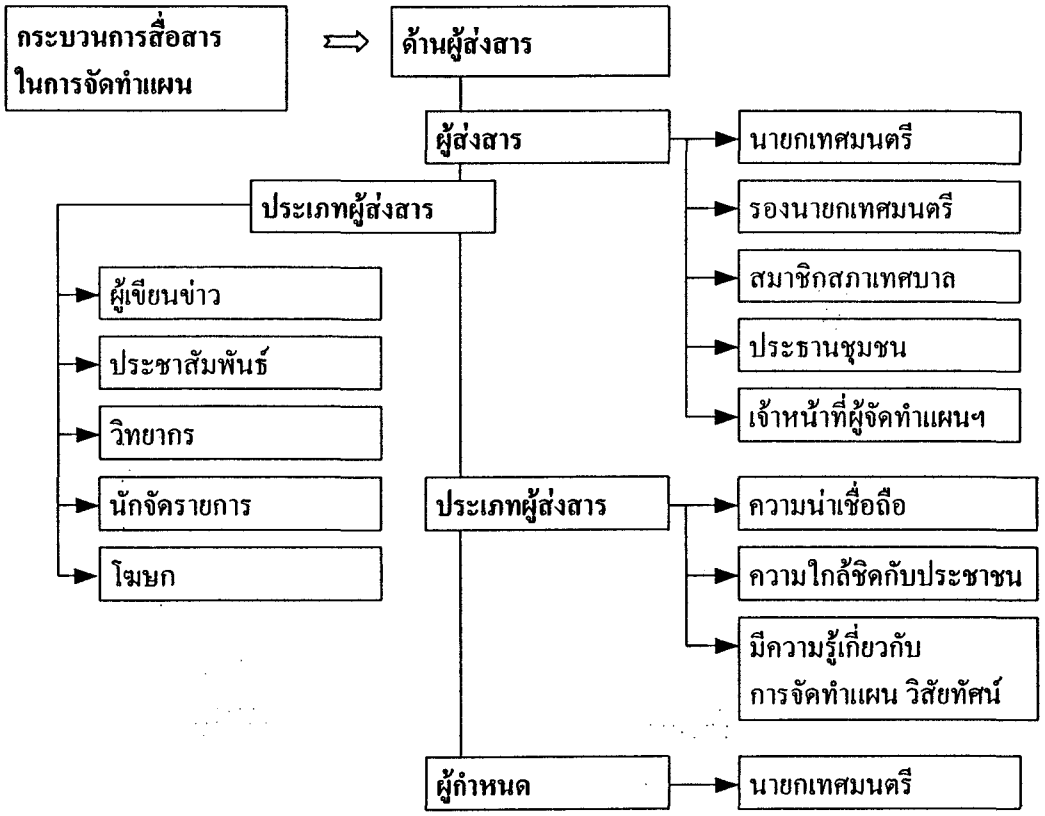
วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษา	มีการกำหนด	ใครทำหน้าส่งสาร	- นายกเทศมนตรี	8
การวางแผน	กลยุทธ์ด้าน		- รองนายกเทศมนตรี	3
การดำเนิน	ผู้ส่งสาร		- สมาชิกสภาเทศบาล	5
งาน และการ	อย่างไรบ้าง		- ประธานชุมชน	3
ประเมินผล			- เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำแผน	6
การสื่อสาร		ประเภทของ	- ผู้เขียนข่าว	5
ในกระบวน		ผู้ส่งสาร	- ประชาสัมพันธ์	9
การจัด			- วิทยากร	5
ทำแผน			- นักจัดรายการ	3
ยุทธศาสตร์			- โฆษก	7
การพัฒนา		คุณสมบัติของ	- ความน่าเชื่อถือ	7
ท้องถิ่นแบบ		ผู้ส่งสาร	- ความใกล้ชิดกับ	5
มีส่วนร่วม			ประชาชน	
			- มีความรู้เรื่องการจัด	8
			ทำแผน วิสัยทัศน์	
		ใครเป็นผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	8
		ผู้ส่งสาร		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมได้แก่ นายกเทศมนตรี (8) มากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำแผน (6) สมาชิกสภาเทศบาล (5) รองนายกเทศมนตรี (3) และประธานชุมชน (3)

ผู้ส่งสารได้ทำหน้าที่ ประชาสัมพันธ์(9) มากที่สุด รองลงมา คือ โฆษก(7) ผู้เขียนข่าว (5) วิทยากร(5) และนักจัดรายการ(3) ตามลำดับ

มีคุณสมบัติของผู้ส่งสาร ได้แก่ มีความรู้เรื่องการจัดทำแผน วิสัยทัศน์ พันธกิจและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น(8) มากที่สุด รองลงมา คือ มีความน่าเชื่อถือ(7) และความใกล้ชิดกับประชาชน(5) โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนดบุคคลผู้ส่งสาร (8)

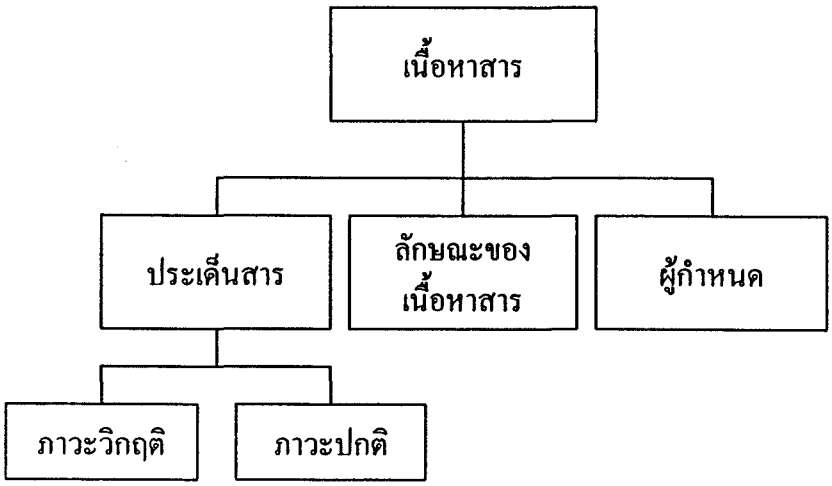
สรุป จากการศึกษาการวางแผนด้านผู้ส่งสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาตร์การพัฒนาท้องถิ่น พบว่าบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์จะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในลักษณะของการเขียนข่าว หรือประชาสัมพันธ์ โดยมีนายกเทศมนตรีจะเป็นผู้กำหนดผู้ปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 4.28



ภาพที่ 4.28 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.1.3 การวางแผนด้านสาร

การศึกษาการวางแผนการสื่อสารด้านสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของสารได้คือ ผู้กำหนดสาร ประเด็นเนื้อหาสาร และลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ ดังแสดงในภาพที่ 4.29



ภาพที่ 4.29 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านประเด็นเนื้อหาสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.29 สามารถแยกประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอได้ 2 ภาวะ คือ ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต นอกจากนี้ลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ คือ เข้าใจง่าย มีความชัดเจน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้อง ซึ่งสามารถอธิบายได้รายละเอียดได้ดังนี้

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ

จากการศึกษาวิจัยประเด็นเนื้อหาสารในภาวะปกติ ของการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย นโยบาย อำนาจหน้าที่ การจัดกิจกรรม การส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"ผมได้ร่วมมือกับพวกนี้เขาดีมาก เราเปิดกว้างไม่มีปัญหาในการทำงาน การมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองและเอกชนทุกหน่วยงาน มาพูดคุยกันกว่าจะมีออกมาเป็นแผนนั้นทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าเราจะทำอย่างไรในการที่หน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลถึงชุมชนอย่างจริงจัง เทศบาลนำร่องในเรื่องของแผนแม่บทของชุมชน และส่วนหนึ่งที่ช้าไปก็เพราะว่าแกนนำภาคประชาสังคมที่ทำเรื่องนี้เสียชีวิตไปหนึ่งท่าน ที่จริงแล้วแผนแม่บทดำเนินการก่อนที่รัฐบาลจะสั่งการมาทางท้องถิ่น" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การวางแผนในการจัดทำให้ประธานชุมชนอย่างที่กล่าว เรื่องของแผนแม่บทชุมชนที่ไปทำงานแทนเทศบาลทั้งหมดในการไปหารายละเอียดในการประชุม ในการที่นำแผนงบประมาณประจำปีของเทศบาลนครตรัง และก็โดยเฉพาะสมาชิกสภาเขตซึ่งก็จะลงพื้นที่และก็ไปสอบถาม

ประชาชนว่าต้องการอะไรบ้าง ในเขตนี้ต้องการเรื่องของให้รัฐบาลนำอะไรไปเข้างบประมาณบ้าง แต่ส่วนหนึ่งประชาชนทั่วไปยังต้องการฐานบริโภคขั้นพื้นฐานเรื่องของคูระบาย ไฟฟ้า ประปา นั้น คือความคิดเห็นของประชาชน แต่ว่าในส่วนของผมเองขณะนี้ก็จะเน้นในเรื่องของการพัฒนาสังคม เพราะโดยภาพรวมขณะนี้สังคมกำลังป่วน รัฐบาลก็มีโครงการมากมายที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นโครงการร่วมกันทำงานสังคม เป็นผลดีให้กับสังคม เราก็มีนิมนตร์พระดังๆ จากส่วนกลางมาเทศ ทุกศาสนาสอนให้เราเป็นคนดี ถือว่าหน่วยงานราชการของเราต้องการให้ทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การกระจายอำนาจเข้าสู่ท้องถิ่นจริงๆ ประเทศชาติเจริญแน่ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมันมีบทบาทมาก ยกตัวอย่างว่าด้านการศึกษาคุณอย่าไปพูดว่าเขายังไม่พร้อม ถ้าคำว่าไม่พร้อมมันไม่รู้เมื่อไร แต่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเขาเอง สมมุติว่ากระจายโรงเรียนให้กับ อบต. คือต่อไปผมมีความคิดว่าไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นใดไม่รู้น โยบาย 3 เรื่อง ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะด้านการศึกษา ผมพูดเสมอว่า การทำงานการทำนโยบายรัฐบาล ผมว่ารัฐบาลหลอกตลอดในเรื่องนโยบายการศึกษา คุณเคยเห็นนโยบายของรัฐบาลไหนบ้างที่ทุ่มเทด้านการศึกษา มันไม่มี ที่ผมบอกการกระจายอำนาจการศึกษาให้กับ อบต. จากการวิจัยว่าการดูแลเด็กวัย 1ปี-6ปี นั้นเป็นช่วงที่สำคัญ ฉะนั้น อบต.ก็ต้องไปสร้างศูนย์เด็กเล็กมาก่อน ศูนย์เด็กเล็กก็เติบโตไปเรื่อยๆ แม้ว่าเด็กในตำบลนั้น อบต.นั้นอาจจะมีสัก 2 ห้องสร้างประถม มัธยมไปเรื่อยๆ คุณช่วยท้องถิ่นคนไม่ต้องออกไปไหน" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะวิกฤติ

จากการศึกษาวิจัยประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤต ของการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การเสนอข้อเท็จจริง เปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อเท็จจริง หามาตรการแก้ไขปัญหา ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"ต้องพูดคุยกันว่า การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย อย่างงานประชาสัมพันธ์นี้มีส่วนน้อยมากที่เขามีความรับผิดชอบ คำว่าน้อย หมายความว่า ประชาชนเขาไม่ใส่ใจในเรื่องเหล่านี้ อยู่ที่เทศบาลแล้วว่าจะทำยังไรการทำงานให้มีคนรู้ งานประชาสัมพันธ์เราถือว่าเป็นหัวใจหลัก เป็นหัวใจของงานจริงๆ " (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ให้คนเข้าใจเทศบาลเพิ่มขึ้นว่าเขาต้องมีส่วนร่วม ไม่ว่าเรื่องอะไรให้เขาเข้าใจว่าต้องมีส่วนร่วมบ้านเมืองจะเจริญขึ้นได้ ไม่ใช่เป็นหน้าที่ของเทศบาลอย่างเดียว ต้องขยายผลไปเรื่อยๆ แล้วพยายามประชาสัมพันธ์ว่าไปขยายกลุ่มออกมาแล้วไปพาคนใหม่ๆ เข้ามา อันนี้เราก็ทำอย่าง

ต่อเนื่องในเรื่องเหล่านี้ เรารู้ว่ายังมีอีกหลายคนที่ยังไม่เข้ามามีส่วนร่วมกับเทศบาล" (นายสัญญา วัชรพันธ์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"แค่ให้ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้หมายถึงว่าต้องเป็นวงกว้าง ว่าประชาชนต้องรู้ทุกคน แต่ว่าให้เป็นแกนนำที่ระเบียบเขากำหนดมาอยู่แล้วว่า ชุมชน 1 ชุมชน ผู้นำองค์การที่กี่คนคือต้องมีกลุ่มเป้าหมายก่อน ทำประชาสัมพันธ์ตรงนี้ ค่อนข้างจะทำในเรื่องสื่อมวลชนมากกว่า สื่อก็คือการใช้กระดาษ paper เอกสาร ที่เราส่งไปทำความเข้าใจในเบื้องต้น แล้วก็จัดประชุมเพื่อระดมสมอง ในการจัดทำแผนความคิดออกมาว่าชุมชนหรือองค์การแต่ละองค์การ ในสังคมเมืองนี้ต้องการอะไร แต่ไม่ใช้ประชาสัมพันธ์เพื่อต้องการความร่วมมือ โดนส่วนร่วมของเมือง ในเรื่องของสื่อของการประชาสัมพันธ์ก็จะไม่ค่อยได้เข้ามาทำอย่างชัดเจน ส่วนมากจะเป็นงานส่งเสริมที่ใหญ่" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"เป้าหมายแต่ละอย่างไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นสื่อที่สะท้อนให้ชาวบ้านเห็นเรื่องของงานประเพณี กิจกรรมเป้าหมายคืออยากให้คนมาร่วมงานกันเยอะ ๆ ซึ่งก็จะกำหนดวันเวลาให้ประชาชนได้รับรู้ในเรื่องของทำแผน ก็เช่นเดียวกัน ที่เราจะประชาสัมพันธ์โดยที่เวลาลงไปออกหน่วยหรือออกชุมชนมันเป็นตัวหลัก ทางผู้บริหารก็จะต้องพยายามชี้แจงให้ชาวบ้านได้ทราบว่าสิ่งต่างๆ ที่ชาวบ้านต้องการ ชาวบ้านต้องมามีส่วนร่วมกับเรา เพราะทางเทศบาลไม่สามารถทราบได้ว่าชาวบ้านต้องการอะไร" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

ลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ

จากการศึกษาวิจัยลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ ของการวางแผน การสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"สารที่ทางเราส่งเป็นปะจำนั้น มีความชัดเจน ถูกต้อง และประชาชนสามารถรับรู้ได้" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ในแง่ของการส่งสารนั้น เราเน้นในเรื่องของการเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถรับรู้ และมีส่วนร่วมกับเรา" (นางวิไลวรรณ กูลณรงค์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงตารางความถี่ด้านสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านสารอย่างไรบ้าง	ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะปกติ	- เผยแพร่ความก้าวหน้าในการจัดทำแผน	9
			- รับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติม	4
		ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤต	- นำเสนอข้อเท็จจริง	7
		ลักษณะของเนื้อหาสาร	- เข้าใจง่าย	13
			- มีความชัดเจน	9
			- มีความสมบูรณ์	5
			- มีความถูกต้อง	4
		ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	6
			- รองนายกเทศมนตรี	4
			- ปลัดเทศบาล	3
			- ผู้อำนวยการกอง	1

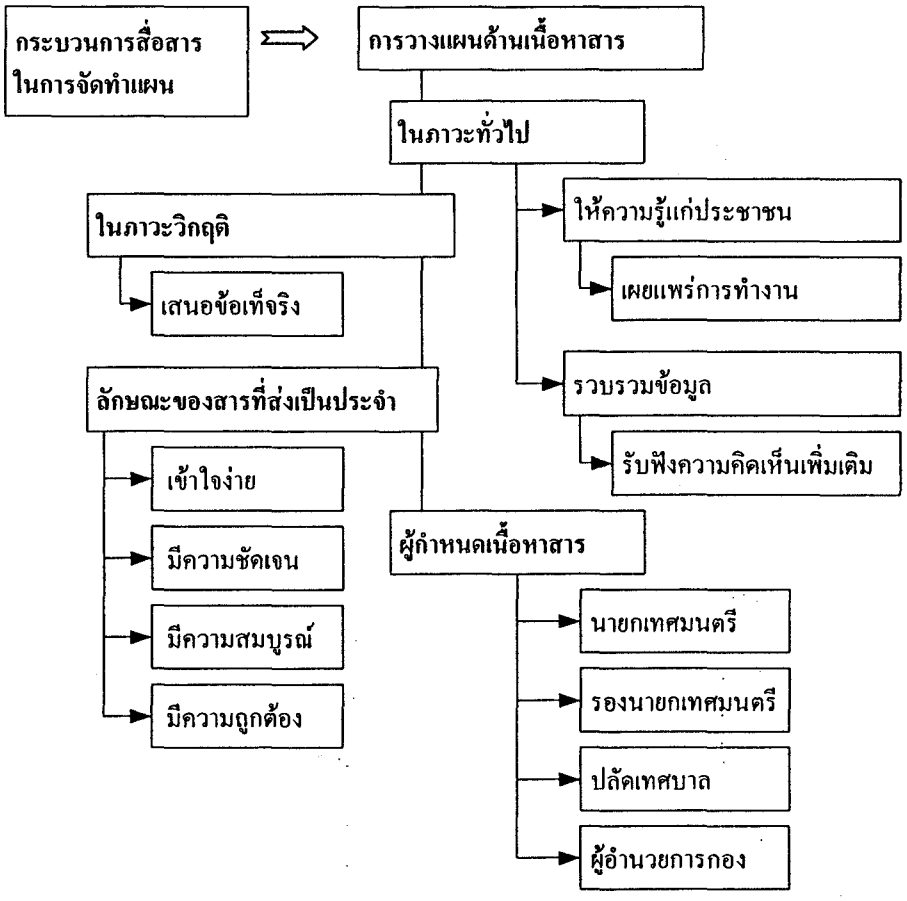
จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลยุทธ์ด้านสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ ได้แก่การเผยแพร่ความก้าวหน้าในการจัดทำแผน (9) และการรับฟังความคิดเห็น (4)

ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤต คือการนำเสนอข้อเท็จจริงและความก้าวหน้าในการจัดทำแผน (7)

ลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ นำเสนอเรื่องราวที่เข้าใจง่ายมากที่สุด(13) รองลงมาคือ มีความชัดเจน(9) มีความสมบูรณ์(5) และมีความถูกต้อง(4) โดยมี นายกเทศมนตรี(6) รองนายกเทศมนตรี (4) ปลัดเทศบาล (3) และผู้อำนวยการกอง (1) ตามลำดับ

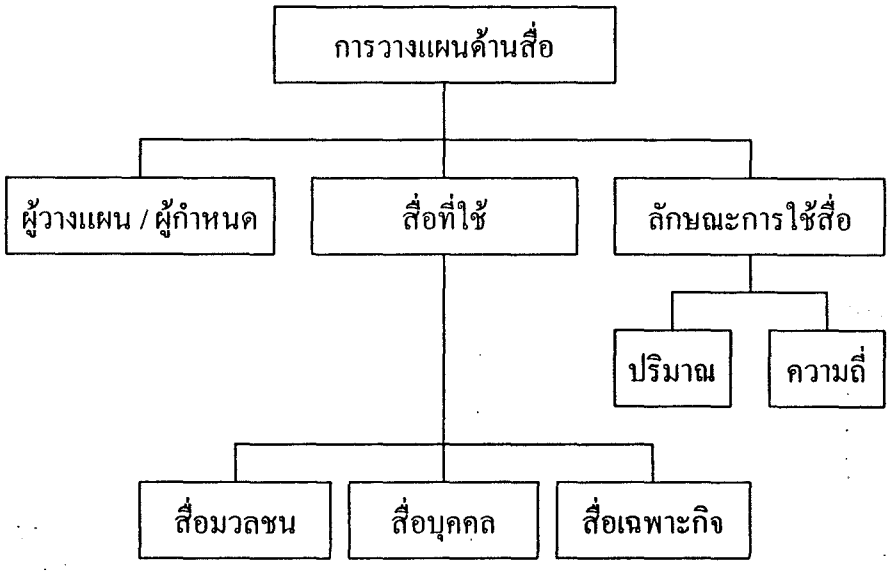
สรุป กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.30



ภาพที่ 4.30 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านประเด็นเนื้อหาสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.1.4 การวางแผนด้านสื่อ

การศึกษาการวางแผนด้านสื่อในขั้นตอนการจัดทำแผน ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของสื่อได้คือ คือ ผู้วางแผน ผู้กำหนด สื่อที่ใช้ และลักษณะของการใช้สื่อ ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.31



ภาพที่ 4.31 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.31 ในการวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม มีการใช้สื่อ 3 ประเภท คือ สื่อมวลชน สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"การทำความเข้าใจกับประชาชนเราใช้สื่อ สถานีวิทยุทางเทศบาลเช่าเวลา วิทยุชุมชน หรือมีกิจกรรมพิเศษก็จะใช้รถประชาสัมพันธ์ ซึ่งการใช้งบประชาสัมพันธ์ไม่มาก มอบหมายเป็นหน้าที่ของกองวิชาการพร้อมทีมงานประชาสัมพันธ์ สำหรับการรับฟังความคิดเห็น มีชุมชนเสนอมา นอกจากชุมชนแล้วยังแบ่งเป็นกลุ่มอาชีพ ชมรม และเทศบาลยังจัดวงสภากาแฟเสนอความคิดเห็นผ่านมา นอกจากนี้ยังมีอินเตอร์เน็ต เปิดให้ประชาชนเมลล์เข้ามา กระทั่งสภาประชาชนเราก็ใช้" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ประชาสัมพันธ์ก็มีเสียงตามสาย มีวารสารของเทศบาล เป็นการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องออกสถานีวิทยุทำเป็นต่อเนื่อง ที่สำคัญ คือ ประชุมชุมชนสัญจรทุกเดือนและก็ให้

ประชาชนมีส่วนร่วมนำเสนอในด้านใดก็ได้ที่เราแก้ปัญหาได้ก็แก้ทันที และเดือนหน้าเอาปัญหาที่แก้แล้วที่สำคัญคือเราจริงใจกับเขา เขาก็เลยมามีส่วนร่วมกับเรา" (นางวิไลวรรณ กูลณรงค์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"ตั้งแต่ปี 43 เราพยายามสร้าง โครงสร้างพื้นฐานของการประชาสัมพันธ์ ต้องสร้างเครื่องมือขึ้นมาเช่นกัน หรือมีการปรับปรุง เช่น การปรับปรุงเสียงตามสายให้เขาได้รับฟังทุกวัน ให้ได้รับข่าวเป็นวิสัยในการรับข่าวสาร ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าหากเราต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วม เราต้องรู้ว่าประชาชนมีส่วนร่วมอะไร และประชาชนก็ต้องรู้ว่าเทศบาลเราทำอะไร วารสารก็ทำเหมือนทุกชุมชน และมีการจัดทำป้ายชุมชน อยากให้มีการสนับกันระหว่างเสียงตามสายกับป้ายชุมชนและสื่ออินเทอร์เน็ต และเราก็พยายามสร้างการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมเพราะบางทีชาวบ้านก็ไม่สามารถใช้สื่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เราจะใช้รถแห่ซึ่งสามารถเข้าได้ทุกซอย" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"การประชาสัมพันธ์ การทำความเข้าใจ ต้องใช้สื่อด้วย ส่วนหนึ่งใช้สื่อมวลชนแต่ส่วนใหญ่ใช้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลบอกหรือนัดประชุม มีเสียงตามสายและประชุมชุมชนสัญจรทุกเดือน เขาก็เสนอผ่านประธานชุมชนมา มีอะไรที่เขาต้องการ" (นางธิดารัตน์ ไข่แก้ว, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ต้องทำความเข้าใจกันก่อนว่าเราต้องมีจิตวิญญาณผมกับเขาทำงานคนละอย่างแต่มีเป้าหมายเดียวกัน เขามาทางวิถีของราชการ ผมมาทางวิธีการเลือกตั้งผมพยายามกระตุ้นจิตสำนึกของพวกเขาให้มีจิตวิญญาณอยู่เหมือนเดิมมันไม่ได้แล้ว ในการกำหนดนโยบายที่จะสื่อออกไปท่านเป็นผู้กำหนดเองหรือว่าอย่างไร ส่วนใหญ่จะคุยกัน ผมจะมีประชุมกันทุกวันอังคารในการติดตามงานและการประเมินผล มีโครงการอะไรผมก็จะพยายามพูดในที่ประชุมให้ติดในเทปในรายงานวาระการประชุมว่าโครงการนี้น่าจะประชาสัมพันธ์อย่างนั้น ไม่ใช่มีรถแห่ แห่อย่างเดียวก็ต้องไปจอดในที่มีคนอยู่เยอะ เวลาพูดก็พูดให้จบกระบวนความ" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ปัญหาจะเป็นในเรื่องขององค์ความรู้ อันที่หนึ่งเลยคือทักษะในการทำข่าวเพราะเป็นเรื่องสำคัญ ในการที่จะมานั่งในตำแหน่งนี้ยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและความพร้อมต่างๆ เทศบาลจะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่ บุคลากร มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา ข้อคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อของทางเทศบาลในแต่ละประเภท มีวิธีการในการเลือกใช้สื่อ ซึ่งดูจากจังหวะความ

ต้องการ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเน้นภาพในระดับประเทศ ในระดับชุมชน เทศบาลจะใช้สื่อโดยมีหอกระจายข่าว มีเสียงตามสาย เป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ก็คือต้องการให้ประชาชนรู้ว่าตอนนี้ทางเทศบาลกำลังทำอะไรอยู่ ทราบในนโยบายของทางเทศบาล ผลลัพธ์ที่เกิดมีผลต่อส่วนร่วมอย่างไร การแบ่งในการใช้สื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"การวางแผนในการจัดทำให้ประธานชุมชนอย่างที่กล่าว เรื่องของแผนแม่บทชุมชนที่ไปทำงานแทนเทศบาลทั้งหมดในการไปหารายละเอียดในการประชุม ในการที่นำแผนงบประมาณประจำปีของเทศบาลนครตรัง และก็โดยเฉพาะสมาชิกสภาเขตซึ่งก็จะลงพื้นที่และก็ไปสอบถามประชาชนว่าต้องการอะไรบ้าง ในเขตนี้ต้องการเรื่องของให้รัฐบาลนำอะไรไปเข้างบประมาณบ้าง แต่ส่วนหนึ่งประชาชนทั่วไปยังต้องการฐานบริโภคขั้นพื้นฐานเรื่องของคูระบาย ไฟฟ้า ประปา นั้นคือความคิดเห็นของประชาชน แต่ว่าในส่วนของผมเองขณะนี้ก็จะเน้นในเรื่องของการพัฒนาสังคม เพราะโดยภาพรวมขณะนี้สังคมกำลังป่วน รัฐบาลก็มีโครงการมากมายที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นโครงการร่วมกันทำงานสังคม เป็นผลดีให้กับสังคม เราก็มีนิมนตร์พระดังๆ จากส่วนกลางมาเทศ ทุกศาสนาสอนให้เราเป็นคนดี ถือว่าหน่วยงานราชการของเราต้องการให้ทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ในการประชาสัมพันธ์นั้นก็ขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะบทบาทของ DJ ของสถานีวิทยุชุมชนต่างๆ ก็มีบทบาทมากขึ้น ผมคิดว่าการประชาสัมพันธ์ในทุกคนมามีส่วนร่วมนั้นไม่น่าจะมีปัญหา" (นายพูลพงษ์ หิรัญชุณหะ, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การทำแผนแต่ละครั้งจะมีทีมวิจัยไปลงไปเก็บข้อมูลก่อนทำแผน และเก็บข้อมูลอีกครั้งหลังจากทำแผนเสร็จ นอกจากนี้ทางเทศบาลยังให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการประเมินแผน หากไม่พอใจทางเทศบาลเปิดโอกาสให้เสนอแผนขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้การประเมินแผนจะประเมินแต่ละปี โดยนายกเทศมนตรีเชิญประชาชนมาเรียกว่าสภาประชาชนเพื่อร่วมกันประเมินแผน หากแผนไม่น่าพอใจปีต่อไปสามารถทำแผนใหม่เสนอได้" (นายสัญญา วัชรพันธ์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"กระบวนการทำแผนยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วม ในเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องน่าจะเป็นหน่วยงานการประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่สื่อสารกับประชาชน แบบแผน การทำแผน และก็การมีส่วนร่วมในส่วนที่ทำจะเป็นลักษณะการทำวิจัย ในเรื่องของแผนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นในเรื่องการทำงานจะประชาสัมพันธ์ในภาพรวม ส่วนในเรื่องของแผนจะใช้การสัมภาษณ์เจาะเป็นประเด็นๆ การสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์ท่านนายก รองนายก ท่านปลัด ประชาสัมพันธ์ส่วนแผนจะเป็นการสนทนากลุ่ม ในหัวข้อสัมภาษณ์หลักๆ จะเป็นในเรื่องการวางแผน การดำเนินการ การ

ประเมินผล เนื้อหาส่วนใหญ่จะเจาะในด้านการวางแผน ต้องถามหลาย ๆ แล้วนำภาพประกอบที่ได้มารวมกันเป็นแผนที่เรายังไม่เคยคิดว่าเป็นแผน การทำงานอย่างต้องการทำงานที่มีผลดี บางครั้งจะมองในภาพรวม แต่เมื่อมามองในภาพย่อยอาจจะไม่ชัดเจนนัก" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงตารางความถี่ด้านสื่อ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษา	มีการกำหนด	ผู้วางแผน	- นายกเทศมนตรี	5
การวางแผน	กลยุทธ์	/ ผู้กำหนด		
การดำเนิน	ด้านสื่อ	สื่อที่ใช้	- วิทยุ	3
งาน และการ	อย่างไรบ้าง	สื่อมวลชน	- หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	1
ประเมินผล			- อินเตอร์เน็ต	4
การสื่อสาร		สื่อบุคคล	- นายกเทศมนตรี	7
ในกระบวน			- รองนายกเทศมนตรี	4
การจัด			- สมาชิกสภาเทศบาล	6
ทำแผน			- ผู้อำนวยการกอง	3
ยุทธศาสตร์			- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	2
การพัฒนา			- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์	1
ท้องถิ่นแบบ			- ผู้นำชุมชน และ	5
มีส่วนร่วม			ผู้นำกลุ่ม ต่างๆ	
		สื่อเฉพาะกิจ	- ป้าย	4
			- เสียงตามสาย	2
			/ หอกระจายข่าว	
			- รถประชาสัมพันธ์	1
			เคลื่อนที่	
		ปริมาณการใช้สื่อ	- เพียงพอ	5
		ความถี่ของการใช้	- เป็นประจำ	1
		สื่อ	- นานๆ ครั้ง	3

จากตารางที่ 4.19 พบว่าการวางแผนการใช้สื่อในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ได้กำหนดการใช้สื่อที่หลากหลายตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ดังนี้

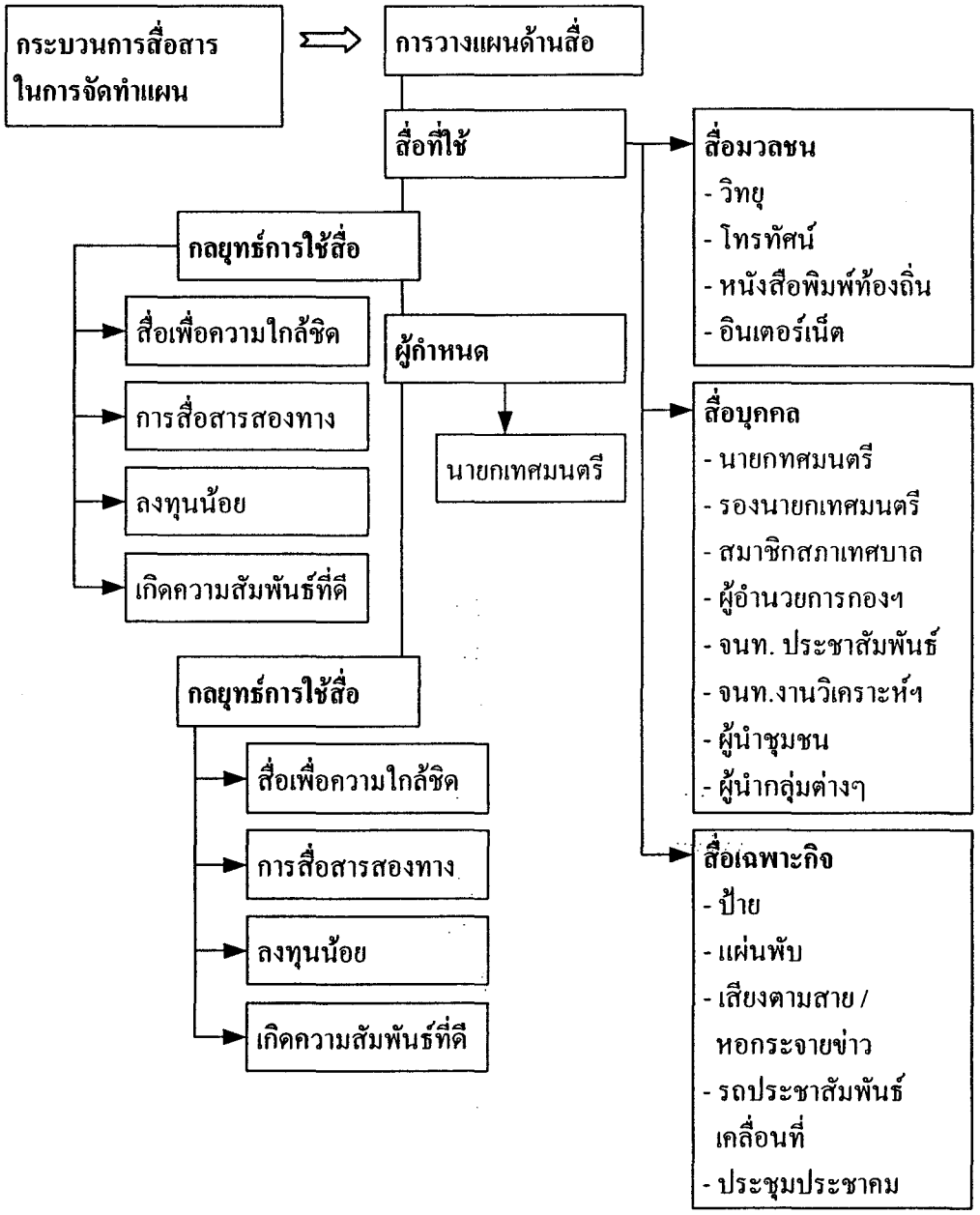
สื่อมวลชนที่ใช้ ประกอบด้วย สื่ออินเตอร์เน็ต (4) สื่อวิทยุ (3) สื่อหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น (1) ตามลำดับ

สื่อบุคคล ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี (7) สมาชิกสภาเทศบาล (6) ผู้นำชุมชนและผู้นำกลุ่มต่างๆ (5) รองนายกเทศมนตรี (4) ผู้อำนวยการกอง (3) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (2) และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (1) ตามลำดับ

สื่อเฉพาะกิจประกอบด้วย สื่อป้าย(4) เสียงตามสายและหอกระจายข่าว(2) และ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่(8) ตามลำดับ

สื่อที่มีการใช้มากที่สุด คือ สื่อบุคคล เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ดี รองลงมาคือสื่ออินเตอร์เน็ตเพราะลงทุนน้อย สื่อที่ใช้มีปริมาณเพียงพอกับ กลุ่มเป้าหมาย และใช้เป็นประจำ โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนด

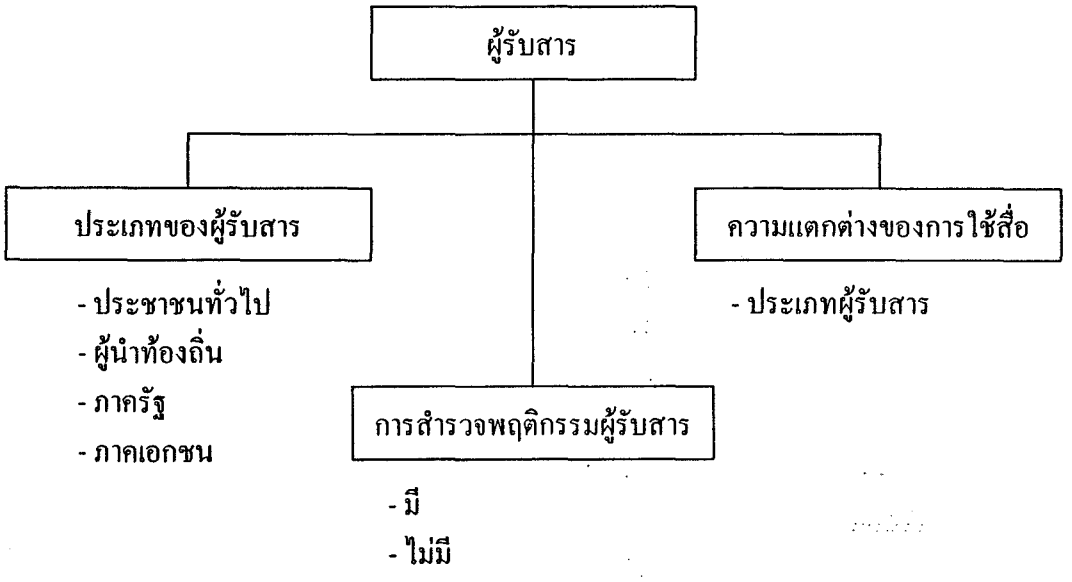
สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.32



ภาพที่ 4.32 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการ
จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.1.5 การวางแผนด้านผู้รับสาร

การศึกษาการวางแผนด้านผู้รับสารในขั้นตอนการจัดทำแผน ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของผู้รับสารได้คือ ประเภทของผู้รับสาร ความแตกต่างของการใช้สื่อ และการสำรวจพฤติกรรมผู้รับสาร ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.33



ภาพที่ 4.33 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านผู้รับสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.33 พบว่า ในกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐาน 2 ประการ คือ 1. การรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสาร ส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน 2. การแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสาร ซึ่งประเภทของผู้รับสาร ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป ผู้นำทางความคิด ภาครัฐ เอกชน ผู้รับสารแต่ละประเภท ไม่ค่อยแตกต่างกัน เพราะส่วนใหญ่จะใช้เหมือนๆ กัน มีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสาร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"ภาครัฐ และเอกชน การใช้สื่อกับผู้รับสารแต่ละประเภทไม่แตกต่างกัน ดูตามความเหมาะสม เพราะการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอตลอดมา ทำให้เรารู้ปัญหา และความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างดี และจะต้องสื่อสารกันให้ชัดเจน" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"ผู้รับสาร คือ ประชาชนในท้องถิ่น โดยมากใช้สื่อเหมือนๆ กัน มีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสาร เพราะการลงพื้นที่ทุกวัน ทำให้เราทราบความต้องการของประชาชนในทุกเรื่อง"

"เมื่อก่อนพฤติกรรมของเทศบาลท่าข้ามเป็นเช่นนี้ไหม เป็นเพราะนโยบายของท่านายกหรือพฤติกรรมของคนท่าข้ามเป็นแบบนี้นานแล้ว เป็นนิสัยคนใต้ที่สนใจทางการเมืองอยู่แล้ว และที่นี่ชาวบ้านก็รู้การเมือง สนใจติดตามทั้งการเลือกตั้งและการฟังปราศรัยต่าง ๆ เป็นจุดหนึ่งที่เขาเข้าใจข้อมูลและปลูกฝังเขามาตลอด การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง" (นายจุมพล ชลีกรชูวงศ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

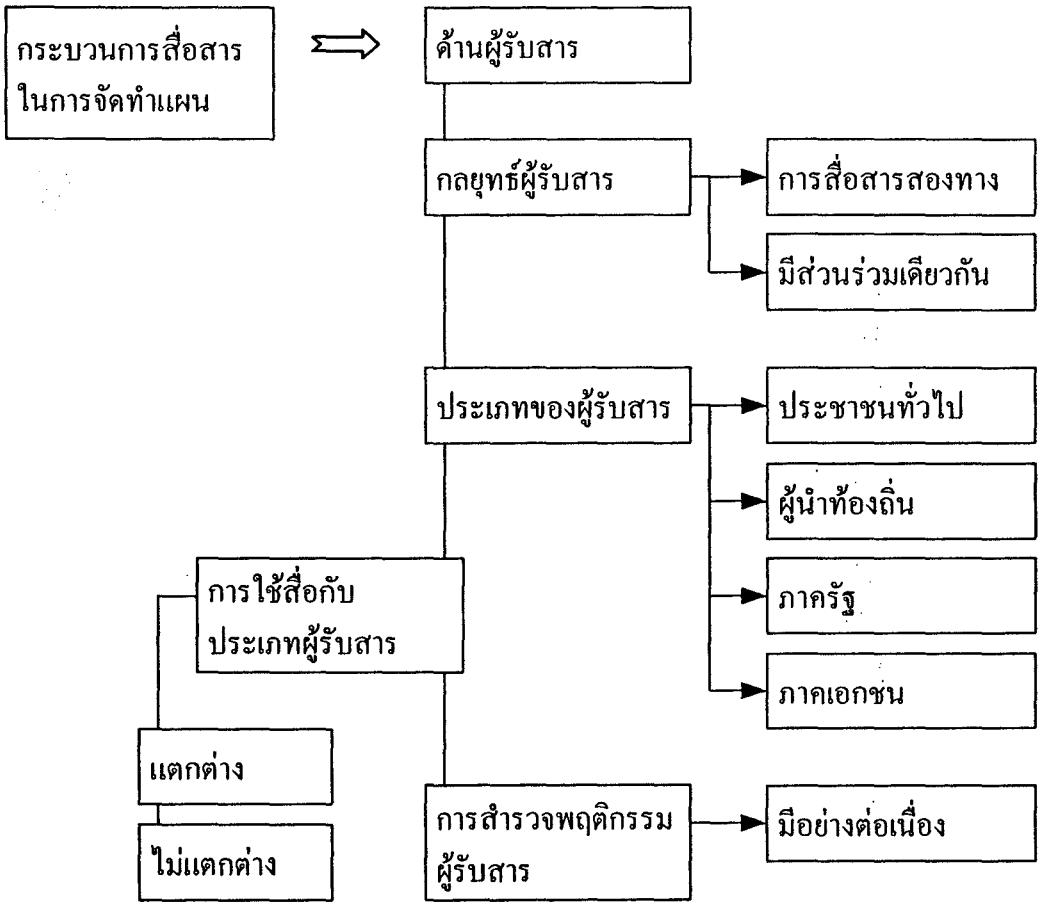
จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงตารางความถี่ด้านผู้รับสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษา	มีการกำหนด	ผู้รับสาร	- ประชาชนทั่วไป	10
การวางแผน	กลยุทธ์	มีกี่ประเภท	- ชุมชน	8
การดำเนิน	ด้านผู้รับสาร		- ผู้นำกลุ่มต่างๆ	7
งาน และการ	อย่างไรบ้าง	ผู้รับสาร	- แตกต่าง	2
ประเมินผล		แต่ละประเภท	- ไม่แตกต่าง	6
การสื่อสาร		ใช้สื่อแตกต่างกัน		
ในกระบวน		อย่างไร		
การจัด		มีการสำรวจ	- มีอย่างต่อเนื่อง	15
ทำแผน		พฤติกรรม		
ยุทธศาสตร์		ความต้องการ		
การพัฒนา		ของผู้รับสาร		
ท้องถิ่นแบบ		หรือไม่		
มีส่วนร่วม				

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับสารของเทศบาล คือ ประชาชนทั่วไป(10) มากที่สุด รองลงมาคือประชาชนในชุมชน(8) และผู้นำกลุ่มต่างๆ(7) ตามลำดับ ซึ่งแต่ละประเภทใช้สื่อไม่แตกต่างกัน โดยเทศบาลมีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสารอย่างต่อเนื่อง

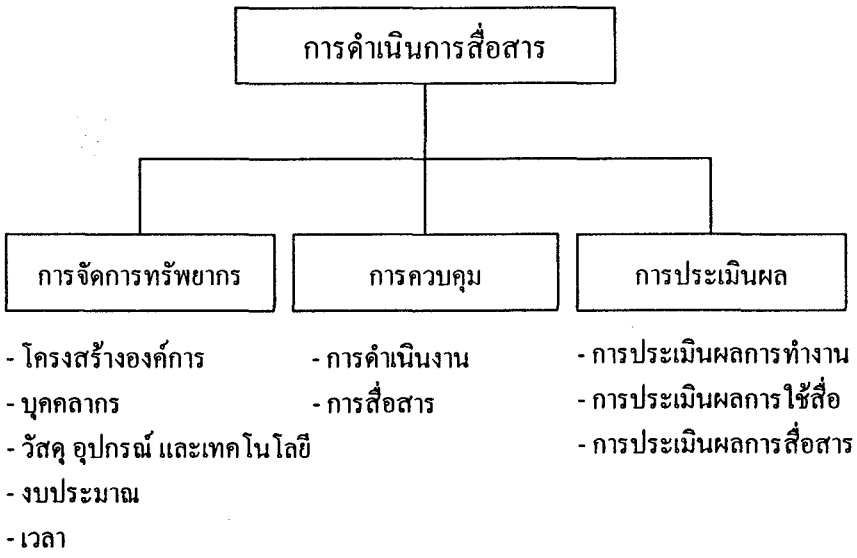
สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านผู้รับสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.34



ภาพที่ 4.34 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านผู้รับสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.2 การดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

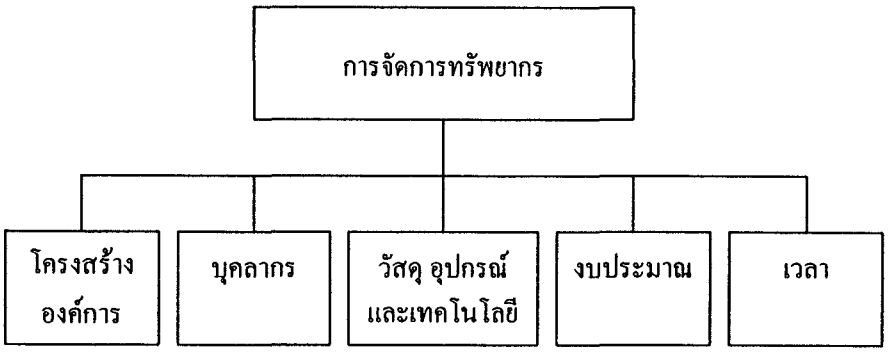
ในการศึกษาด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งการศึกษาการดำเนินการสื่อสารออกเป็น การดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์การ การจัดการทรัพยากร การควบคุม รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการ ดังแสดงในภาพที่ 4.35



ภาพที่ 4.35 แสดงโครงสร้างการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.2.1 การจัดการทรัพยากรการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าการจัดการทรัพยากรในการดำเนินการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างองค์การ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี งบประมาณ และเวลา ดังภาพที่ 4.36



ภาพที่ 4.36 แสดงการจัดการทรัพยากรในการดำเนินการจัดทำ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

"ต้องทำความเข้าใจกันก่อนว่าเราต้องมีจิตวิญญาณผมกับเขาทำงานคนละอย่างแต่มีเป้าหมายเดียวกัน เขามาทางวิถีของราชการ ผมมาทางวิธีการเลือกตั้งผมพยายามกระตุ้นจิตสำนึกของพวกเขาให้มีจิตวิญญาณอยู่เหมือนเดิมมันไม่ได้แล้ว ซึ่งโครงสร้างในการจัดองค์การนั้นเป็นไปตามระเบียบ ถ้าถามว่าเป็นทางการหรือไม่ ก็เป็นทางการนะ ถือเป็นการทำงานกึ่งการเมือง" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การจัดโครงสร้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่ รวมถึงที่นี่ด้วย เป็นไปตามระบบ ค่อนข้างเป็นทางการ อาจมีบางครั้งที่ไม่เป็นทางการ" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ปัญหาจะเป็นในเรื่องขององค์ความรู้ อันที่หนึ่งเลยคือทักษะในการทำข่าวเพราะเป็นเรื่องสำคัญ ในการที่จะมานั่งในตำแหน่งนี้ยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและความพร้อมต่างๆ เทศบาลจะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่ บุคลากร มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา ข้อคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อของทางเทศบาลในแต่ละประเภท มีวิธีการในการเลือกใช้สื่อ ซึ่งดูจากจังหวะความต้องการ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเน้นภาพในระดับประเทศ ในระดับชุมชน เทศบาลจะใช้สื่อโดยมีหอกระจายข่าว มีเสียงตามสาย เป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ก็คือต้องการให้ประชาชนรู้ว่าตอนนี้ทางเทศบาลกำลังทำอะไรอยู่ ทราบในนโยบายของทางเทศบาล ผลลัพธ์ที่เกิดมีผลต่อส่วนร่วมอย่างไร การแบ่งในการใช้สื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย"

"ดูตามความชำนาญดูตามความถนัดของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"เรื่องของวัสดุอุปกรณ์ทางเทศบาลมีเพียงพอ แต่ยอมรับว่าขาดผู้มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์บางประเภท เช่นการตัดต่อวีดีโอ การถ่ายทำวีดีโอ จำเป็นต้องจ้างบุคลากรภายนอกมาช่วยจัดทำ (เฉพาะบางงาน)" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"โดยทั่วไปการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นขึ้นอยู่กับ ตำแหน่งหน้าที่ของแต่งละบุคคลเป็นหลัก" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"เราพิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน คุณวุฒิ และดูตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักด้วย" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงตารางความถี่ด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการจัดการทรัพยากรด้านการสื่อสารในกระบวนการสื่อสารอย่างไร	โครงสร้างองค์การอย่างเป็นทางการ	- คณะกรรมการจัดทำแผน	8
			- โครงสร้างปกติ (งานประชาสัมพันธ์)	6
		โครงสร้างองค์การอย่างไม่เป็นทางการ	- ฝ่ายการเมือง (นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล)	7
			- ฝ่ายประชาชน (ชุมชน, กลุ่มต่างๆ)	5
		การจัดบุคลากรเข้าทำงาน	- ประสบการณ์	11
			- คุณวุฒิ	9
			- ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง	5
			- ตำแหน่ง หน้าที่	3
		วัสดุ อุปกรณ์	-	-
		การใช้เทคโนโลยี	- ใช้	12
		งบประมาณ	- พอเพียง	4
			- ไม่พอเพียง	1
		เวลา	-	-
		ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	7
			- รองนายกเทศมนตรี	6
			- ปลัดเทศบาล	4
			- ผู้อำนวยการกอง	1

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

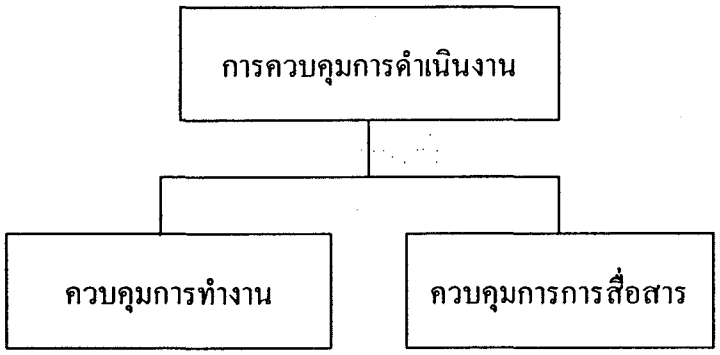
ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ พบว่ามีการทำงานทั้งในรูปแบบผ่านโครงสร้างที่เป็นทางการผสมกัน โดยมีการทำงานผ่านโครงสร้างการประชาสัมพันธ์ตามปกติ (8) ผ่านคณะกรรมการจัดทำแผน (6) และมีการทำงานผ่านโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการผ่านฝ่ายการเมือง เช่น นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล (7) และฝ่ายชุมชน (5)

ด้านบุคลากร การจัดคนเข้าทำงานจะดูจากประสบการณ์ (11) มากที่สุด รองลงมาคือ ดูคุณวุฒิ (9) ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง (5) และตำแหน่ง หน้าที่ (3) ตามลำดับ

สำหรับการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ทุกแห่งมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารงาน (12) ด้านงบประมาณ พบว่าส่วนใหญ่มีความพอเพียง (4) โดยมีนายกเทศมตรี เป็นผู้กำหนดมากที่สุด

2.2.2 การควบคุมการดำเนินงาน

จากการศึกษาเรื่องการควบคุมการทำงานในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การควบคุมการทำงาน การควบคุมการการสื่อสาร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้



ภาพที่ 4.37 แสดงการควบคุมการดำเนินการในกระบวนการสื่อสาร
ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชน
มีส่วนร่วม

"สำหรับการควบคุมการทำงานของเรานั่น เราได้ทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานและการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"การทำงานต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยเน้นความต้องการของประชาชนด้วย" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

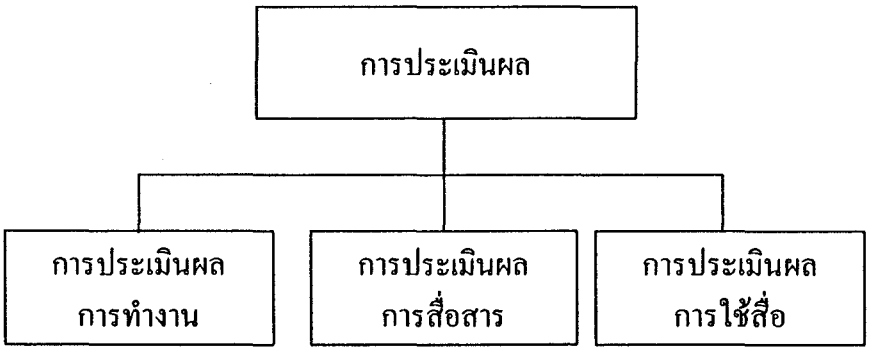
ตารางที่ 4.22 แสดงตารางความถี่ด้านการควบคุมการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	มีการควบคุมการดำเนินการในการสื่อสารอย่างไรบ้าง	การควบคุมการทำงาน	- มีอย่างต่อเนื่อง	8
			- นาน ๆ ครั้ง	5
		การควบคุมการสื่อสาร	- มีอย่างต่อเนื่อง	7
			- นาน ๆ ครั้ง	3

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การควบคุมการทำงาน มีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (8) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง(5) ในการควบคุมการสื่อสารมีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (7) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (3)

2.2.3 การประเมินผลการดำเนินการ

จากการศึกษาในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการประเมินผล คือ การประเมินผลการทำงาน การประเมินผลการสื่อสาร และการประเมินผลการใช้สื่อ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้



ภาพที่ 4.38 การประเมินผล

"ในการทำงาน เรามีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"การทำงานทุกอย่างถ้าจะให้ออกมาดี หรือต้องปรับปรุงอย่างไรนั่น การประเมินก็เป็นส่วนสำคัญ และเราก็ได้ทำมาตลอด" (นางวิไลวรรณ กูลณรงค์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"องค์การของเราได้ทำการประเมินการทำงานมาตลอด และทำอย่างต่อเนื่อง" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

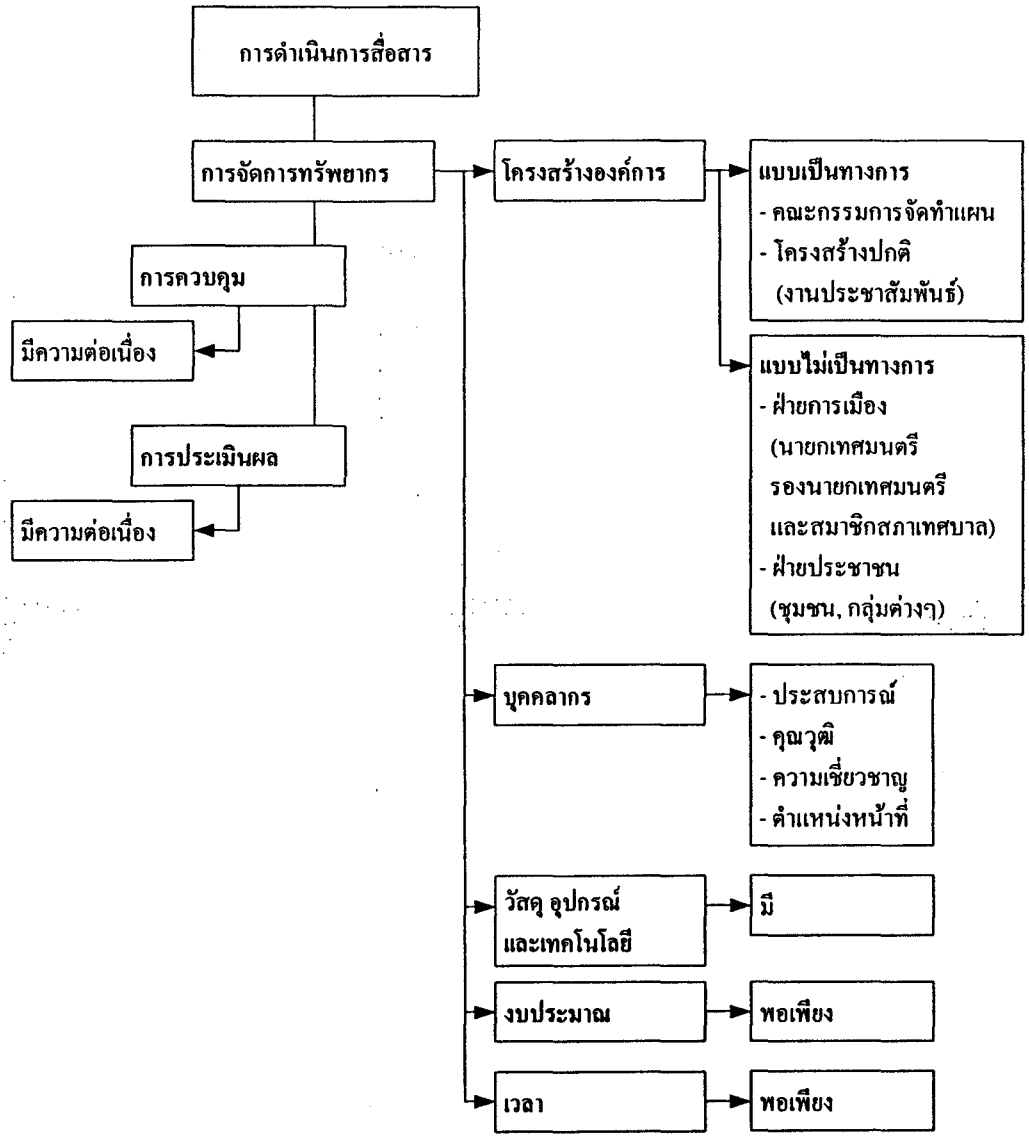
จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงตารางความถี่ด้านการประเมินผลการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษา	มีการ	การประเมินผล	- มีอย่างต่อเนื่อง	7
การวางแผน	ประเมินผล	การทำงาน	- นาน ๆ ครั้ง	3
การดำเนิน	การดำเนินการ	การประเมินผล	- มีอย่างต่อเนื่อง	6
งาน และการ	ในกระบวน	การสื่อสาร	- นาน ๆ ครั้ง	1
ประเมินผล	การสื่อสาร	การประเมินผล	- มีอย่างต่อเนื่อง	9
การสื่อสาร	อย่างไร	การใช้สื่อ	- นาน ๆ ครั้ง	4
ในกระบวน				
การจัด				
ทำแผน				

จากตารางที่ 4.23 การประเมินการทำงาน มีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด(7) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง(3) ในการประเมินผลการสื่อสารมีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด(6) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (1) และการประเมินผลการใช้งานสื่อ มีอย่างต่อเนื่อง(9) และนานๆ ครั้ง(4)

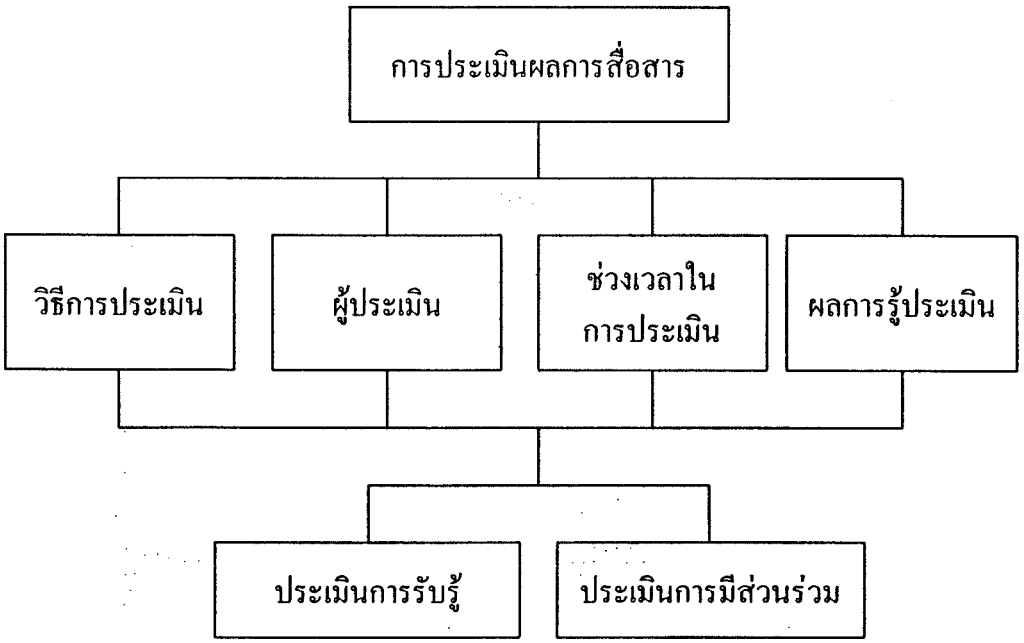
สรุป การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.39



ภาพที่ 4.39 สรุป การดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำ
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.3 การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ในการศึกษาด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งการศึกษาการดำเนินการสื่อสารออกเป็น การดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์การ การจัดการทรัพยากร การควบคุม รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการ ดังแสดงในภาพที่ 4.40



ภาพที่ 4.40 แสดงโครงสร้างการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

2.3.1 การประเมินผลด้านการรับรู้

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ มีส่วนสำคัญ 2 เรื่อง คือ การจัดโครงสร้างองค์การแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

"การประเมินผลแต่ละครั้ง ได้รับความร่วมมือจากประชาชนดีมาก แต่มีปัญหาบ้างทางเทศบาลต้องยอมรับเพราะมีกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย กลุ่มที่มีการศึกษา กลุ่มที่อ่านหนังสือไทยไม่ได้ นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างทางศาสนา เทศบาลจึงใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่เข้าไป

ทำงานในเชิงรุก โดยการปรับพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านและทำอย่างไรให้เอาข้อมูลออกมาให้ได้ ความสำเร็จของเราคือสามารถคัดสรรเจ้าหน้าที่ลงไปสำรวจข้อมูลกลับมาอย่างได้ผล กระทั่งปัจจุบันไม่มีปัญหาเรื่องของการลงไปเก็บข้อมูล" (นายสัญญา วัชรพันธ์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"เราจะรู้ว่าประชาชนเข้าใจไหม หรือรับรู้เรื่องที่เราทำการประเมิน ตรงนี้ยังไม่ได้มีแบบประเมินอย่างชัดเจน ยังไม่มีทีมทำที่ชัดเจน แต่เราจะดูที่โดยรวมของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เข้ามา" (นายสมชัย ทิพรองมล, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์, 29 สิงหาคม 2549)

"ถ้าเป็นในส่วนของเสียงตามสาย จะประเมินจากชาวบ้าน ซึ่งจะเน้นในการปฏิสัมพันธ์กับชาวบ้านมากกว่าเพราะหากเกิดปัญหาอะไร พวกเขา ก็จะแจ้งให้เราได้รับรู้ และเราก็จะไปดำเนินการแก้ไข เราจะออกทุกวันสม่ำเสมอมีกำหนดการชัดเจน แต่ถ้ามีการเตือนภัยก็อาจจะต้องประกาศเร่งด่วน โดยในช่วง 7 โมงเช้าจะเป็นข่าวท้องถิ่นแต่ก็จัดควบคู่กับข่าวสารในระดับประเทศด้วย" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ในส่วนของการประเมินผลเป็นที่ยอมรับของบุคคลที่เกี่ยวข้อง การทำแผนมีส่วนร่วมต่างๆ ของประชาชนแล้วนำผลงานของตนเองไปประเมินด้วย" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงตารางความถี่ด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการประเมินผลผลการรับรู้ของประชาชนดำเนินการอย่างไรบ้าง	การประเมินผลการรับรู้	- แบบสำรวจความพึงพอใจ	2
			- แบบสอบถาม	1
			- แบบประเมินผล	1
			- ประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร	3
		- กาประเมินผลการสื่อสารจัดทำในช่วงเวลาใด	- ระหว่างการจัดทำแผน	7
			- หลังจากการจัดทำแผน	3
		ผลการประเมิน	- รับรู้	10
			- ไม่รับรู้	8
			- เฉยๆ	5
			- มีส่วนร่วม	3
			- ไม่มีส่วนร่วม	2
		การประเมินการสื่อสารใครเป็นผู้ดำเนินการ	- กองวิชาการและแผนงาน	3

จากตารางที่ 4.24 การประเมินผลการรับรู้ของประชาชน ประกอบด้วย แบบประเมินผล (9) แบบสอบถาม (8) แบบสำรวจความพึงพอใจ (7) และประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร(2) ตามลำดับ

จัดทำการประเมินผลการสื่อสารต่อเนื่องตลอดทั้งปี(7) มากที่สุด รองลงมาคือ หลังจากการจัดทำแผน(6) และทุกๆ สัปดาห์(3) ตามลำดับ

จากการประเมินผลการสื่อสารพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีการรับรู้ (10) มากกว่าไม่รับรู้ (8) เฉยๆ(5) ในด้านการมีส่วนร่วมพบว่ามีส่วนร่วม(3) และไม่มีส่วนร่วม(2) ตามลำดับ

โดยมีกองวิชาการและแผนงานเป็นผู้ประเมิน(3) และสถาบันการศึกษา(2) เป็นผู้ประเมิน

การประเมินผลการสื่อสาร มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง(7) วิธีการประเมินผลประเมินจากแบบประเมินผลที่กำหนดมากที่สุด(9) รองลงมา คือ แบบสอบถาม(8) และแบบสำรวจความพึงพอใจ(7) สำหรับผลการประเมิน พบว่า รับรู้มากที่สุด(10) รองลงมา คือ ไม่รับรู้(8) และรู้สึกเฉยๆ(5)

การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการศึกษาวิเคราะห์สรุปได้ว่า เทศบาลส่วนใหญ่เหมือนกันคือ สอบถามการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของทางเทศบาลต่อประชาชนโดยตรง(5) ความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ รองลงมากิจกรรมที่ทางเทศบาลจัดให้กับชุมชน (4) แตกต่างกันมากที่สุดคือ การสำรวจวิจัย(1) และประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร(1)

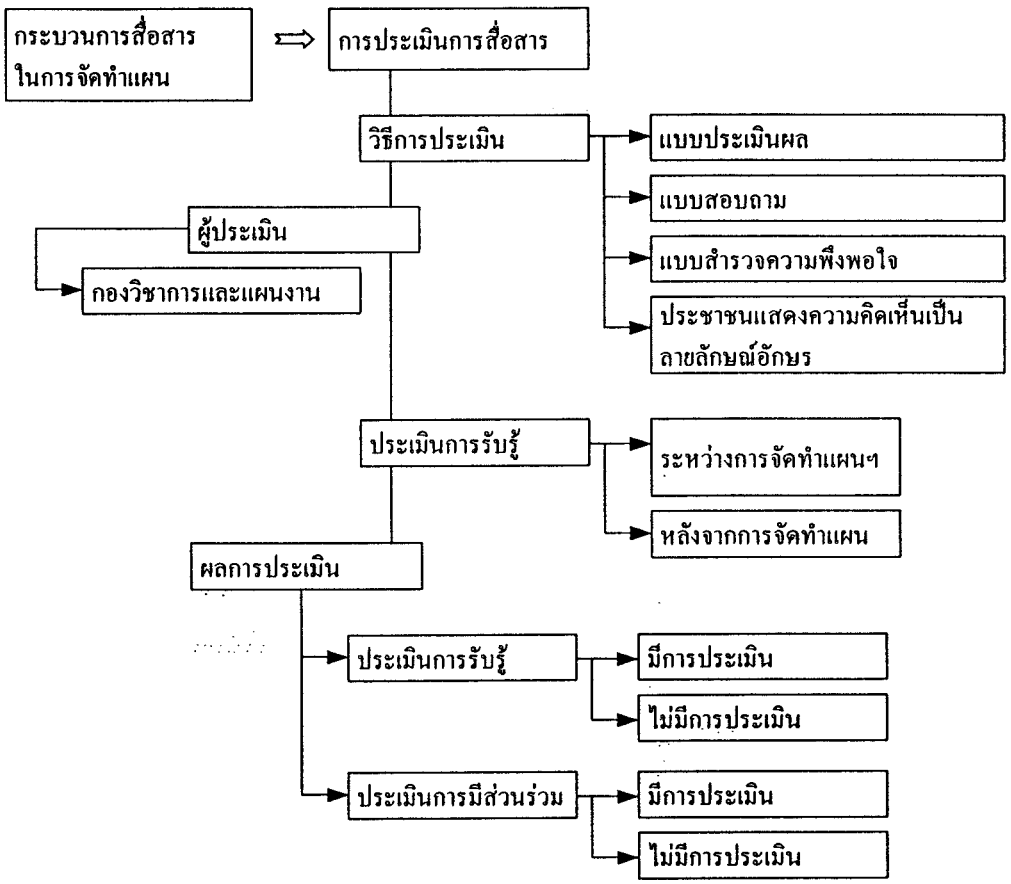
ประเมินผลการสื่อสารศึกษาวิเคราะห์ตามความพอใจของประชาชนมากที่สุด(5) รองลงมาคือกองวิชาการและแผนงาน ประเมินความพอใจและการรับรู้ของประชาชนร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง(3) น้อยที่สุดคือสถาบันการศึกษาเป็นผู้ประเมินการสื่อสาร(1) และแตกต่างกันมากคือการประเมินผลการสื่อสารช่วงก่อนและหลังการจัดโครงการตลอดทั้งปี(1) ประเมินทุกๆ สัปดาห์(1) และทุกครั้งหลังจัดกิจกรรมสิ้นสุด(1)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า การประเมินผลการสื่อสาร มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง(7) วิธีการประเมินผล ประเมินจากแบบประเมินผลที่กำหนดมากที่สุด(9) รองลงมา คือ แบบสอบถาม (8) และแบบสำรวจความพึงพอใจ(7) สำหรับผลการประเมิน พบว่า รับรู้มากที่สุด(10) รองลงมา คือ ไม่รับรู้(8) และรู้สึกเฉยๆ(5)

การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการศึกษาวิเคราะห์สรุปได้ว่า เทศบาลส่วนใหญ่เหมือนกันคือ สอบถามการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของทางเทศบาลต่อประชาชนโดยตรง(5) ความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ รองลงมากิจกรรมที่ทางเทศบาลจัดให้กับชุมชน(4) แตกต่างกันมากที่สุดคือ การสำรวจวิจัย(1) และประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร(1)

ประเมินผลการสื่อสารศึกษาวิเคราะห์ตามความพอใจของประชาชนมากที่สุด(5) รองลงมาคือกองวิชาการและแผนงาน ประเมินความพอใจและการรับรู้ของประชาชนร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง(3) น้อยที่สุดคือสถาบันการศึกษาเป็นผู้ประเมินการสื่อสาร(1) และแตกต่างกันมากคือการประเมินผลการสื่อสารช่วงก่อนและหลังการจัดโครงการตลอดทั้งปี(1) ประเมินทุกๆ สัปดาห์(1) และทุกครั้งหลังจัดกิจกรรมสิ้นสุด(1)

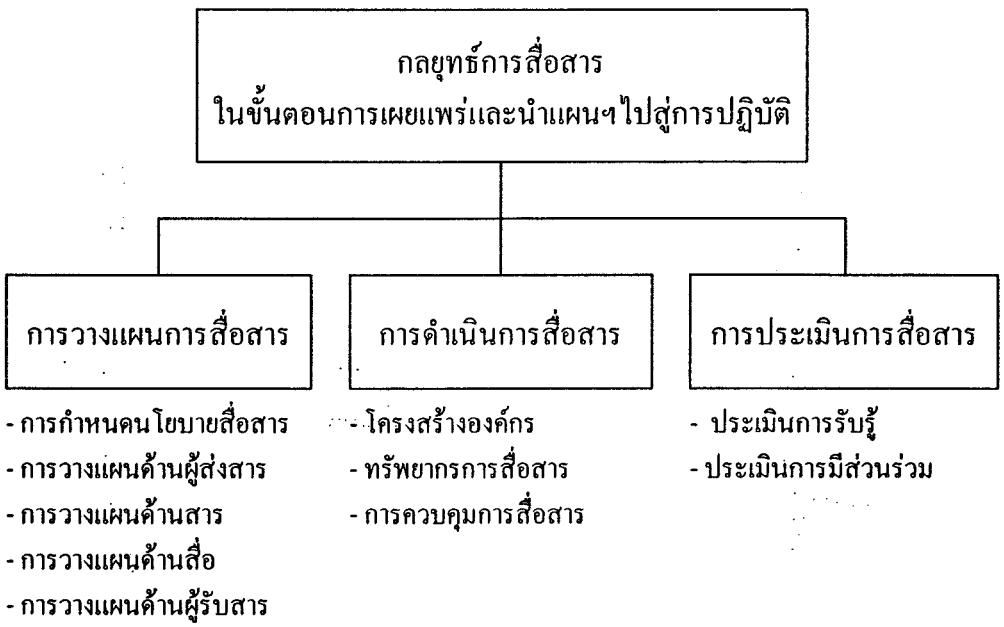
สรุป การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.41



ภาพที่ 4.41 สรุป การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

ตอนที่ 3 การประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

การศึกษาวิจัยการการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติประกอบไปด้วย การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสาร และการประเมินการสื่อสารตามภาพที่ 4.42

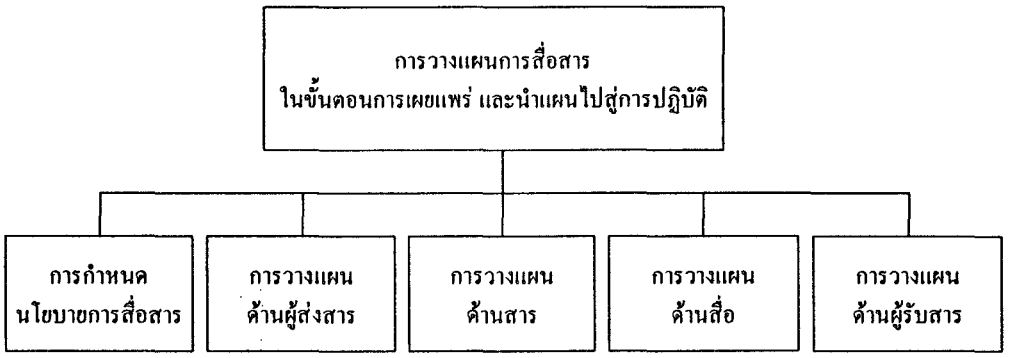


ภาพที่ 4.42 การจัดการการสื่อสารในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ

จากแผนภาพที่ 4.42 พบว่าการสื่อสารขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ มีส่วนสำคัญอยู่ 3 ส่วนคือ การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสาร และการประเมินการสื่อสาร ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 การวางแผนการสื่อสารในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ

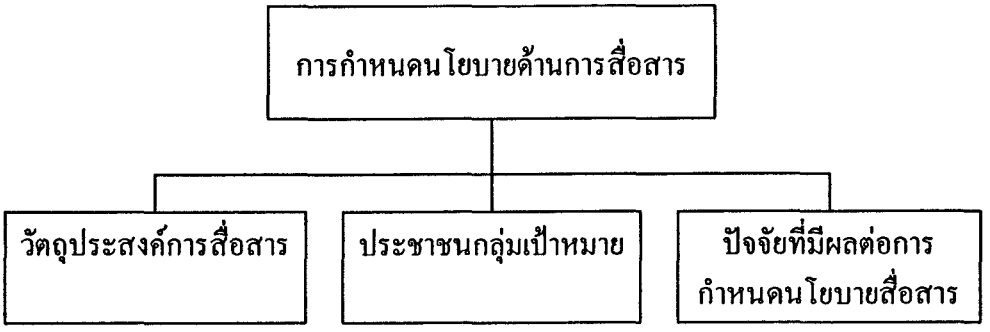
จากการศึกษาพบว่าการวางแผนการสื่อสารคือส่วนสำคัญในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งในขั้นตอนดังกล่าวนี้ประกอบไปด้วยการกำหนดนโยบายการสื่อสาร และการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร ดังภาพที่ 4.43



ภาพที่ 4.43 การวางแผนการสื่อสารในขั้นตอนการเผยแพร่
และนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ

3.1.1 การกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

การศึกษาการกำหนดนโยบายการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม มีประเด็นการวิเคราะห์ ได้แก่ วัตถุประสงค์การสื่อสาร ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสื่อสาร ดังแสดงในภาพที่ 4.44



ภาพที่ 4.44 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

1) วัตถุประสงค์การสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่าวัตถุประสงค์การสื่อสารในขั้นตอนการการเผยแพร่และนำแผนยุทธศาตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติของเทศบาลคือการเผยแพร่แผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปถือปฏิบัติในเป้าหมายเดียวกัน ดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการสื่อสารในขั้นตอนการเผยแพร่และนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างไร	ให้ความรู้แก่ประชาชน สร้างแรงจูงใจ	- เผยแพร่แผนให้ประชาชนได้รับทราบ	8
			- ให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้และถือปฏิบัติในเป้าหมายเดียวกัน	7
	ใครเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร	- ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	7
			- รองนายกเทศมนตรี	4
			- ปลัดเทศบาล	3
			- ผู้อำนวยการกอง	2

จากตารางที่ 4.25 พบว่าในขั้นตอนการเผยแพร่และนำแผนไปสู่การปฏิบัติมีวัตถุประสงค์หลักคือ การเผยแพร่แผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ(8) มากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปถือปฏิบัติในเป้าหมายเดียวกัน(7) โดยมีนายกเทศมนตรี(7) รองนายกเทศมนตรี(4) ปลัดเทศบาล(3) และผู้อำนวยการกอง(3) ใครเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร ตามลำดับ

2) ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาตร์การพัฒนาท้องถิ่นแต่ละขั้นตอนมีการคำนึงถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันดังตารางต่อไปนี้

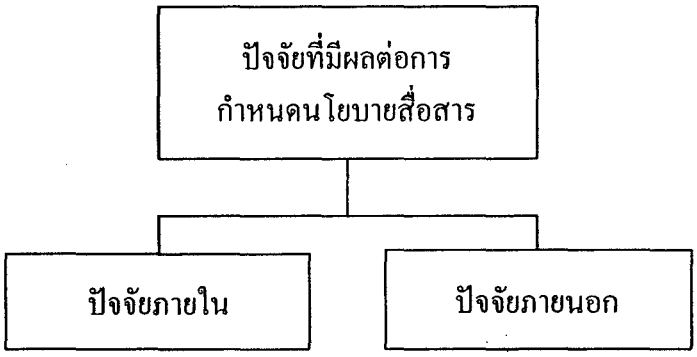
ตารางที่ 4.26 แสดงตารางความถี่ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนการเผยแพร่และนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารอย่างไร	ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มทั่วไป - ประชาชนทั่วไป กลุ่มเฉพาะเจาะจง - ประชาชนในชุมชน - ตัวแทนกลุ่มต่างๆ - หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	 6 7 6 4

จากตารางสรุปความถี่พบว่าในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติมีประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนในชุมชนมากที่สุด(7) ประชาชนทั่วไป(6) ตัวแทนกลุ่มต่างๆ(6) และหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง(4) ตามลำดับ

3) ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสื่อสาร

ในการกำหนดนโยบายการสื่อสารของกระบวนการจัดทำแผน แต่ละขั้นตอนมีปัจจัยต่างๆ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ที่สามารถส่งผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร ดังรูป 4.45



ภาพที่ 4.45 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

(1) ปัจจัยภายใน

ตารางที่ 4.27 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการสื่อสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	ปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายดานการสื่อสารมีอะไรบ้าง	โครงสร้างองค์การ	- โครงสร้างการทำงานของเทศบาล	2
			- โครงสร้างการทำงานด้านการสื่อสาร	5
		บุคลากร	- ผู้บริหาร	7
			- บุคคลกรด้านประชาสัมพันธ์	5
			- บุคลากรด้านชุมชนสัมพันธ์	4

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
ยุทธศาสตร์		วัสดุ อุปกรณ์ และ	- การจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์	2
การพัฒนา		เทคโนโลยี	และเทคโนโลยี	
ท้องถิ่นแบบ		งบประมาณ	- การจัดสรรงบประมาณ	4
มีส่วนร่วม			ด้านประชาสัมพันธ์	
		เวลา	- ระยะเวลาในการ	1
			ดำเนินงาน	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการสื่อสาร มีหลายประเภท ดังนี้ **ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ** ได้แก่ โครงสร้างการทำงาน ด้านการสื่อสาร (5) และโครงสร้างการทำงาน(2) **ปัจจัยด้านบุคคลกร** ได้แก่ ผู้บริหาร(7) บุคคลกรด้านประชาสัมพันธ์(5) และบุคลากรด้านชุมชนสัมพันธ์(4) **ปัจจัยในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี**(2) **ปัจจัยในการจัดสรรงบประมาณด้านประชาสัมพันธ์**(4) **และระยะเวลาในการดำเนินการ**(1)

(2) ปัจจัยภายนอก

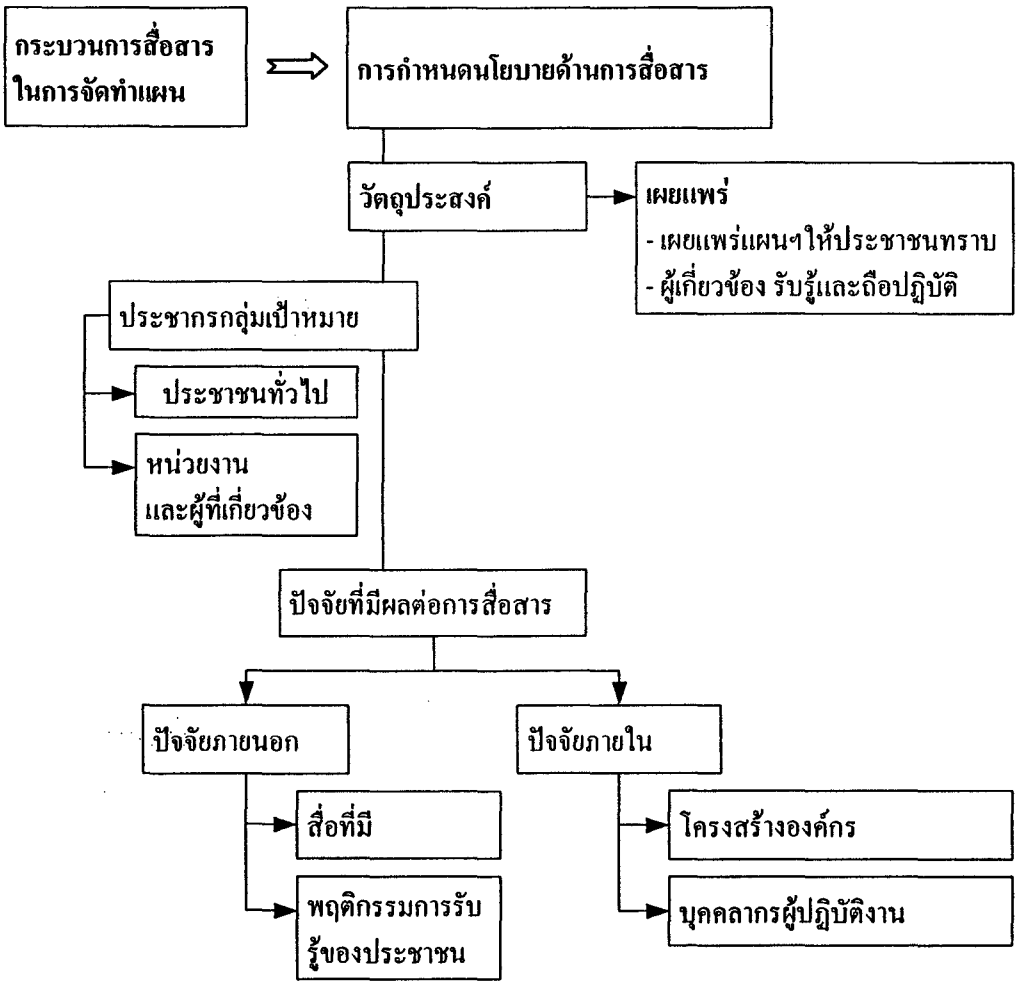
ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสารได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางการเมือง สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมด้านการศึกษา และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่มี และการรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงตารางความถี่ด้านการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการสื่อสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายดานการสื่อสารมีอะไรบ้าง	สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร	- ไม่พบความสัมพันธ์ - สื่อที่มี - การรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	0 5 3

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารในการเผยแพร่และนำแผนไปสู่การปฏิบัติ คือ สภาพแวดล้อมด้านการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่มี (5) และการรับรู้ข่าวสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (3) ตามลำดับ

จากการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถสรุปการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผล ต่อการสื่อสารได้ดังภาพที่ 4.46

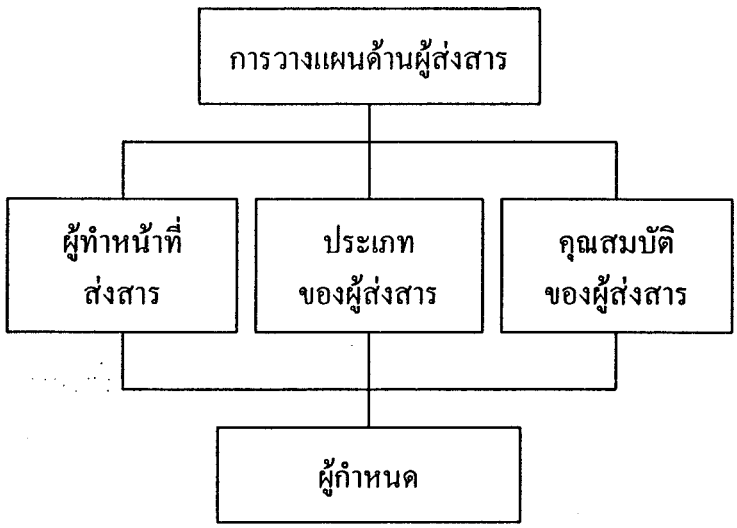


ภาพที่ 4.46 สรุป การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ผลจากการศึกษาการวิเคราะห์การกำหนดนโยบายเชิงกลยุทธ์ของเทศบาลต่างๆ พบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญคือมุ่งเน้นการสื่อสารในแผนภาพกว้างโดยนายกเทศมนตรีได้กำหนดการใช้สื่ออย่างครอบคลุมไปยังประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย และยังมุ่งเน้นใช้สื่อเจาะกลุ่มที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานแผน ยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติ

3.1.2 การวางแผนด้านผู้ส่งสาร

การศึกษาการวางแผนด้านผู้ส่งสารในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของผู้ส่งสารได้คือ ผู้ทำหน้าที่ให้ข่าวสารแก่ประชาชน ประเภทของผู้ส่งสาร และคุณสมบัติของผู้ส่งสาร ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.47



ภาพที่ 4.47 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ประเภทของผู้ส่งสารอยู่ในบทบาท ผู้เขียนข่าว ประชาสัมพันธ์ วิทยากร นักจัดรายการ และโฆษก นอกจากนี้การพัฒนาผู้ส่งสารเพื่อให้มีความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์ พัฒนาทักษะการสื่อสาร ให้เกิดความชำนาญ และมีส่วนร่วม ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงตารางความถี่ด้านผู้ส่งสาร

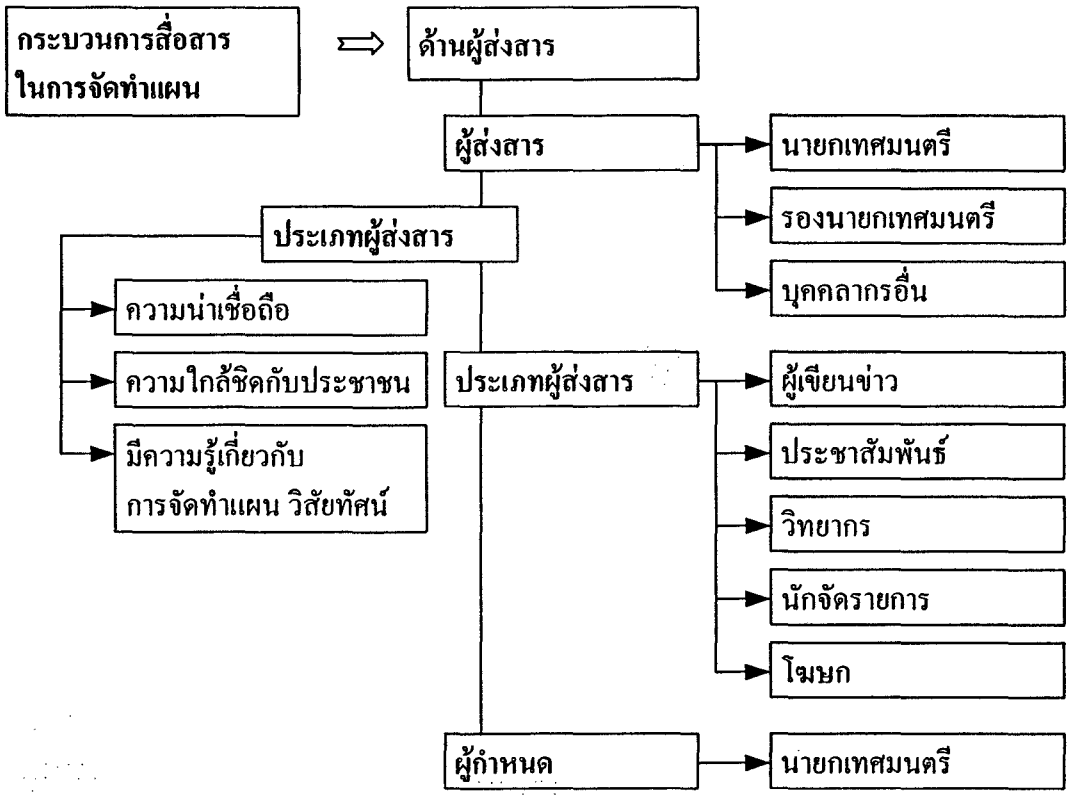
วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษา	มีการกำหนด	ใครทำหน้าส่งสาร	- นายกเทศมนตรี	3
การวางแผน	กลยุทธ์ด้าน		- รองนายกเทศมนตรี	2
การดำเนิน	ผู้ส่งสาร		- สมาชิกสภาเทศบาล	2
งาน และการ	อย่างไรบ้าง		- ประธานชุมชน	5
ประเมินผล			- เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำแผน	3
การสื่อสาร		ประเภทของ	- ผู้เขียนข่าว	5
ในกระบวน		ผู้ส่งสาร	- ประชาสัมพันธ์	9
การจัด			- วิทยากร	5
ทำแผน			- นักจัดรายการ	3
ยุทธศาสตร์			- โฆษก	7
การพัฒนา		คุณสมบัติของ	- ความน่าเชื่อถือ	7
ท้องถิ่นแบบ		ผู้ส่งสาร	- ความใกล้ชิดกับ	5
มีส่วนร่วม			ประชาชน	
			- มีความรู้เรื่องการจัด	8
			ทำแผน วิสัยทัศน์	
		ใครเป็นผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	11
		ผู้ส่งสาร		

จากตารางที่ 4.29 ผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมได้แก่ ประธานชุมชน(5) นายกเทศมนตรี(3) เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำแผน(3) สมาชิกสภาเทศบาล(2) และรองนายกเทศมนตรี(2) ตามลำดับ

ผู้ส่งสารได้ทำหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ (9) โฆษก (7) ผู้เขียนข่าว (5) วิทยากร (5) และนักจัดรายการ(3) ตามลำดับ

ผู้ส่งสารมีคุณสมบัติของผู้ส่งสาร ได้แก่มีความรู้เรื่องการจัดทำแผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น (8) มีความน่าเชื่อถือ (7) และความใกล้ชิดกับประชาชน (5) ตามลำดับ โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นผู้กำหนดบุคคลผู้ส่งสาร (11)

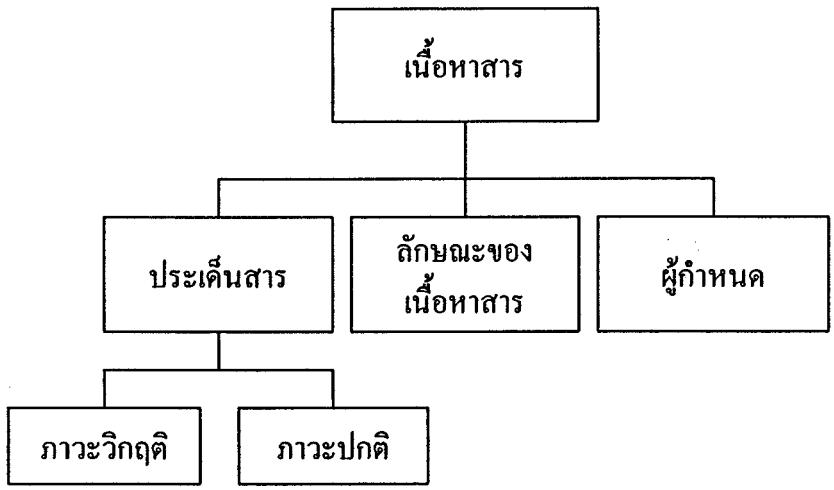
สรุป กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.48



ภาพที่ 4.48 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านผู้ส่งสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

3.1.3 การวางแผนด้านสาร

การศึกษาการวางแผนการสื่อสารด้านสารในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติสามารถแบ่งลักษณะของสารได้คือ ประเด็นเนื้อหาสาร ลักษณะของสาร และผู้กำหนดสารดังแสดงในแผนภาพที่ 4.49



ภาพที่ 4.49 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านประเด็นเนื้อหาสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.49 สามารถแยกประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอได้ 2 ภาวะ คือ ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ และภาวะวิกฤต นอกจากนี้ลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ คือ เข้าใจง่าย มีความชัดเจน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้อง ซึ่งสามารถอธิบายได้รายละเอียดได้ดังนี้

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะปกติ

จากการศึกษาวิจัยประเด็นเนื้อหาสารในภาวะปกติ ของการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย นโยบาย อำนาจหน้าที่ การจัดกิจกรรม การส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอในภาวะวิกฤต

จากการศึกษาวิจัยประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤต ของการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การเสนอข้อเท็จจริง เปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อเท็จจริง หามาตรการแก้ไขปัญหา ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

ลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ

จากการศึกษาวิจัยลักษณะของสารที่ส่งเป็นประจำ ของการวางแผน การสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

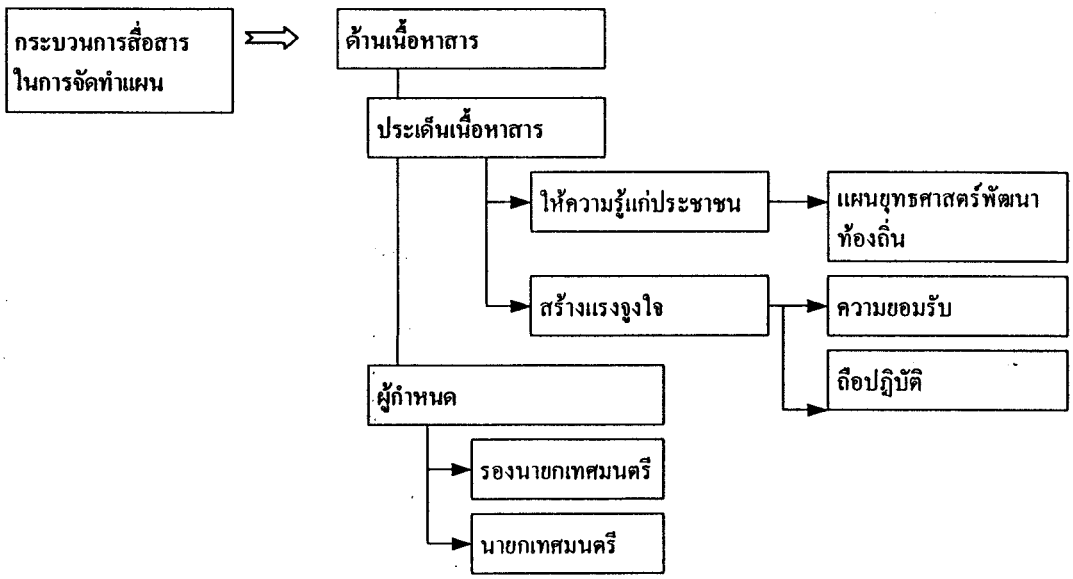
ตารางที่ 4.30 แสดงตารางความถี่ด้านสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านสารอย่างไรบ้าง	ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะปกติ	- แผนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น	8
		ประเด็นเนื้อหาสารในภาวะวิกฤต	- ไม่พบ	0
		ผู้กำหนดเนื้อหา	- นายกเทศมนตรี	5
			- รองนายกเทศมนตรี	3
			- ปลัดเทศบาล	3
			- ผู้อำนวยการกอง	2

จากตารางที่ 4.30 พบว่า การวางแผนการสื่อสารด้านประเด็นเนื้อหาสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมคือแผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาท้องถิ่น โดยมีนายกเทศมนตรี (5) เป็นผู้กำหนดเนื้อหามากที่สุด รองลงมาคือรองนายกเทศมนตรี (3) ปลัดเทศบาล (3) และผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน(2) เป็นผู้กำหนดตามลำดับ

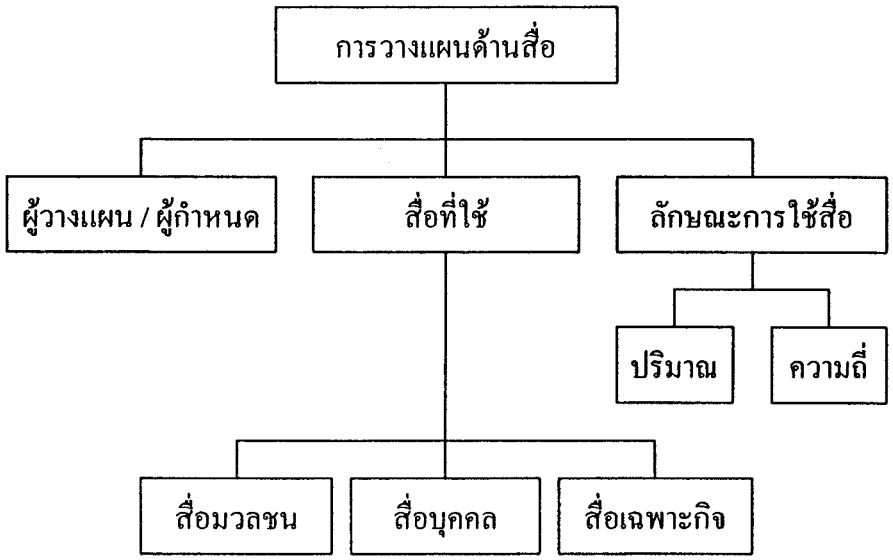
สรุป การวางแผนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.50



ภาพที่ 4.50 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านประเด็นเนื้อหาสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

3.1.4 การวางแผนด้านสื่อ

การศึกษาการวางแผนด้านสื่อในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของสื่อได้คือ คือ ผู้วางแผน ผู้กำหนด สื่อบุคคล สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ปริมาณการใช้สื่อ และความถี่ ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.51



ภาพที่ 4.51 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.51 ในการวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม มีการใช้สื่อ 3 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงตารางความถี่ด้านสื่อ

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านสื่ออย่างไรบ้าง	ผู้วางแผน / ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	5
		สื่อที่ใช้	- วิทยุ	2
		สื่อมวลชน	- สื่ออินเตอร์เน็ต	4
		สื่อบุคคล	- นายกเทศมนตรี	4
			- รองนายกเทศมนตรี	2
			- สมาชิกสภาเทศบาล	2
			- ผู้อำนวยการกอง	1
			- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	2
			- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์	2
			- ผู้นำชุมชนหรือผู้นำกลุ่ม ต่างๆ	3
		สื่อเฉพาะกิจ	- เสียงตามสาย / หอกระจายข่าว	3
			- เอกสารเผยแพร่	7
		ปริมาณการใช้สื่อ	- เพียงพอ	3
		ความถี่ของการใช้สื่อ	- เป็นประจำ	1
			- นานๆ ครั้ง	2

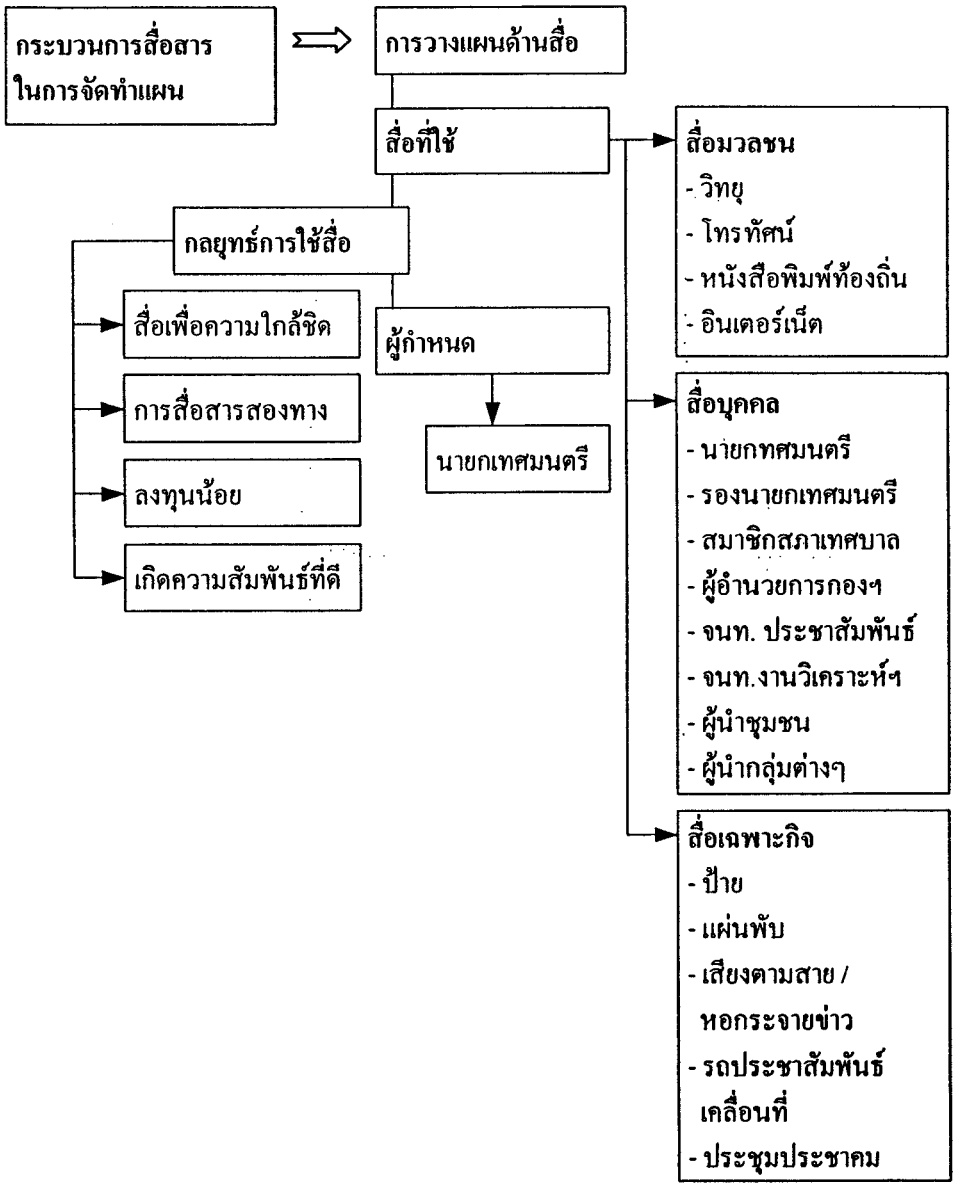
จากตารางที่ 4.31 พบว่าการวางแผนการใช้สื่อในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ได้กำหนดการใช้สื่อที่หลากหลายตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้แก่ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ ดังนี้

สื่อมวลชนที่ใช้ ประกอบด้วย สื่ออินเตอร์เน็ต (4) และสื่อวิทยุ (2)

สื่อบุคคล ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี (4) ผู้นำชุมชนและผู้นำกลุ่มต่างๆ (3) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (2) สมาชิกสภาเทศบาล (2) รองนายกเทศมนตรี (2) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (2) และผู้อำนวยการกอง(1) ตามลำดับ

สื่อเฉพาะกิจประกอบด้วย เอกสารเผยแพร่(7) และเสียงตามสายและหอกระจายข่าว (3) ตามลำดับ

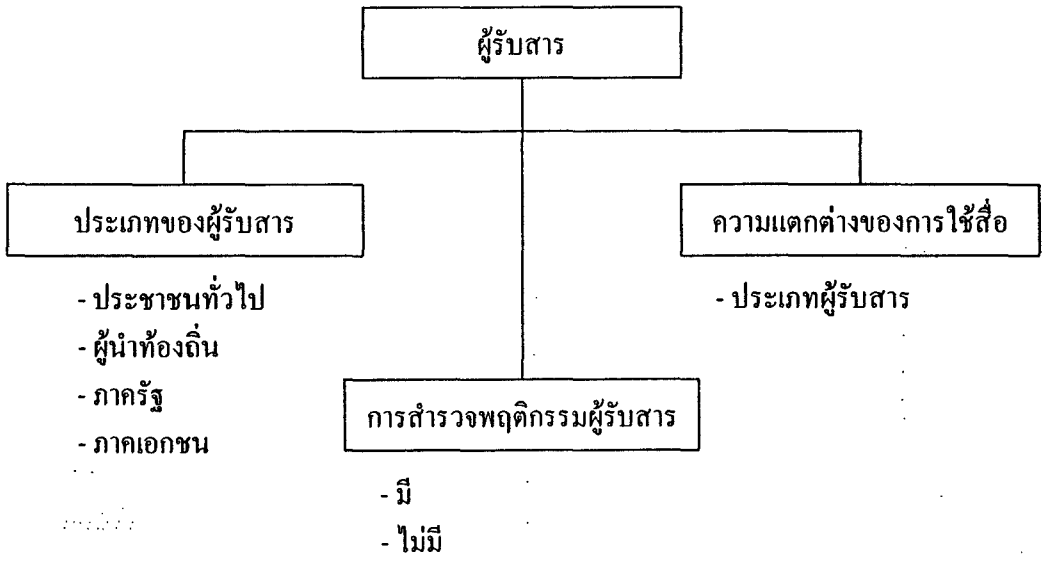
สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.52



ภาพที่ 4.52 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านสื่อในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

3.1.5 การวางแผนด้านผู้รับสาร

การศึกษาการวางแผนด้านผู้รับสารในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งลักษณะของผู้รับสารได้คือ ประเภทของผู้รับสาร ความแตกต่างของการใช้สื่อ และการสำรวจพฤติกรรมผู้รับสาร ดังแสดงในแผนภาพที่ 4.53



ภาพที่ 4.53 แสดงโครงสร้างการวางแผนการสื่อสารด้านผู้รับสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 4.53 พบว่า ในกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารมีบทบาทขั้นพื้นฐาน 2 ประการ คือ 1)การรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสาร ส่งผ่านสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งมาถึงตน 2)การแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสาร ซึ่งประเภทของผู้รับสาร ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป ผู้นำทางความคิด ภาครัฐ เอกชน ผู้รับสารแต่ละประเภท ไม่ค่อยแตกต่างกัน เพราะส่วนใหญ่จะใช้เหมือนๆ กัน มีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสาร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

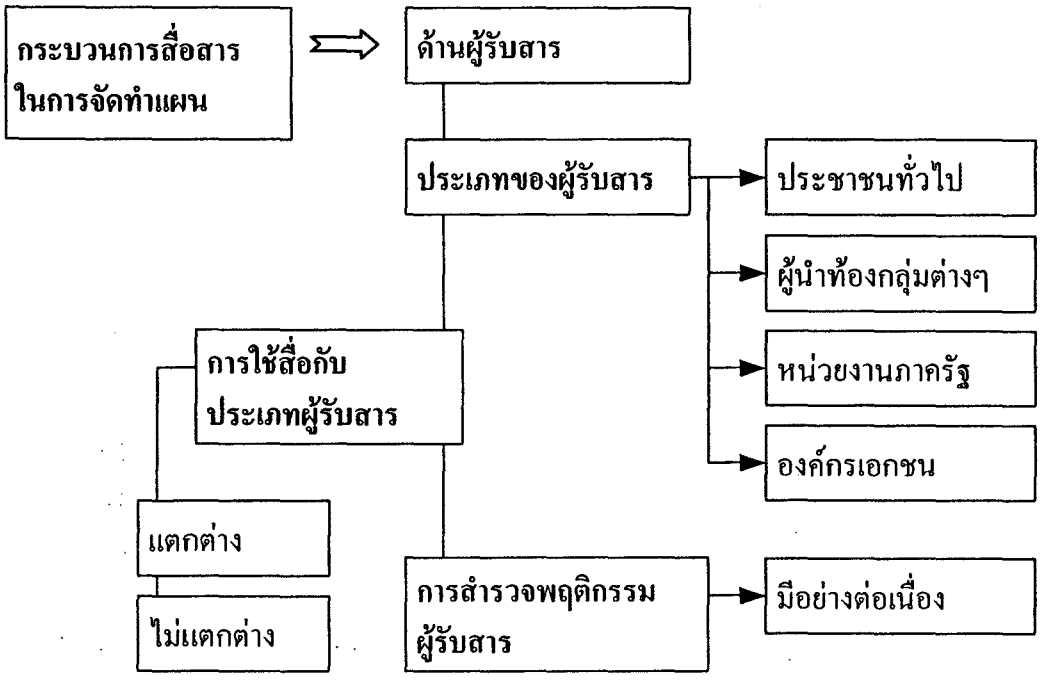
จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.32 แสดงตารางความถี่ด้านผู้รับสาร

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านผู้รับสารอย่างไรบ้าง	ผู้รับสารมีกี่ประเภท	- ประชาชนทั่วไป	10
			- ผู้นำกลุ่มต่างๆ	8
			- หน่วยงานภาครัฐ	7
		ผู้รับสารแต่ละประเภทใช้สื่อแตกต่างกันอย่างไร	- แตกต่าง	2
			- ไม่แตกต่าง	6
		มีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสารหรือไม่	- มีอย่างต่อเนื่อง	10

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้รับสารของเทศบาล คือ ประชาชนทั่วไป (10) มากที่สุด รองลงมา คือ ผู้นำกลุ่มต่างๆ(8) และหน่วยงานภาครัฐ(7) โดยที่แต่ละประเภทใช้สื่อไม่แตกต่างกัน โดยเทศบาลมีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสารอย่างต่อเนื่อง(10)

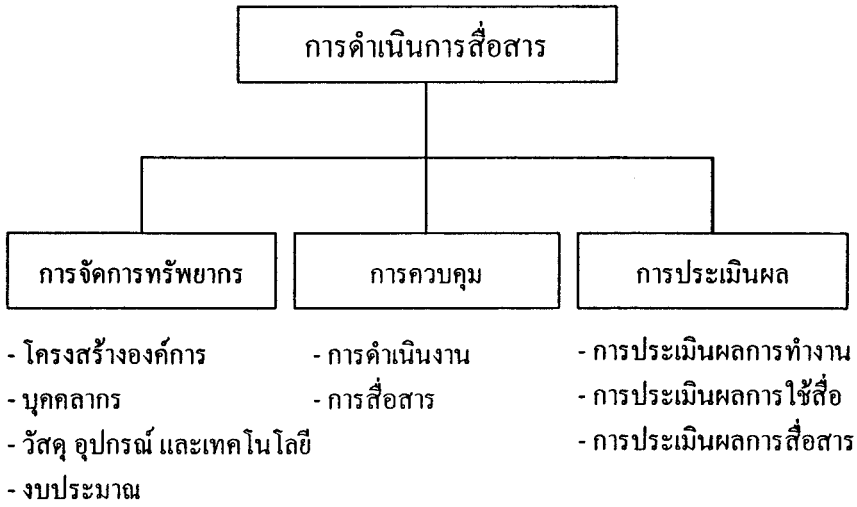
สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านผู้รับสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.54



ภาพที่ 4.54 สรุป การวางแผนการสื่อสารด้านผู้รับสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

3.2 การดำเนินการสื่อสารในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ

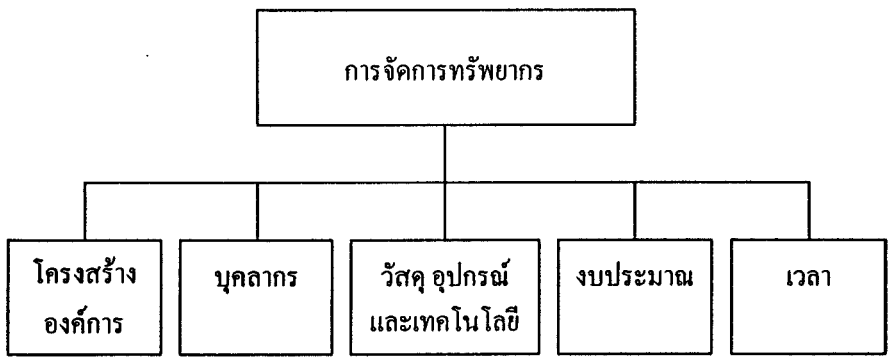
ในการศึกษาด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งการศึกษาการดำเนินการสื่อสารออกเป็น การดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์การ การจัดการทรัพยากร การควบคุม รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการ ดังแสดงในภาพที่ 4.55



ภาพที่ 4.55 แสดงโครงสร้างการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

3.2.1 การจัดการทรัพยากรการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ มีส่วนสำคัญ 2 เรื่อง คือ การจัดโครงสร้างองค์การแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้



ภาพที่ 4.56 แสดงการจัดการทรัพยากรในการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ตารางที่ 4.33 แสดงตารางความถี่ด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	มีการจัดการทรัพยากรด้านการสื่อสารในกระบวนการสื่อสารอย่างไร	โครงสร้างองค์การอย่างเป็นทางการ	- คณะกรรมการแผน	9
			- โครงสร้างปกติ (งานประชาสัมพันธ์)	7
		โครงสร้างองค์การอย่างไม่เป็นทางการ	- ฝ่ายการเมือง (นทต. รองนทต. สท.)	7
			- ฝ่ายประชาชน (ชุมชน, กลุ่มต่างๆ)	5
		บุคคลากร	- ประสบการณ์	11
			- คุณวุฒิ	9
			- ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง	5
			- ตำแหน่ง หน้าที่	3
		วัสดุ อุปกรณ์การใช้เทคโนโลยี	- ใช้	12
		งบประมาณ	- พอเพียง	5
			- ไม่พอเพียง	2
		ผู้กำหนด	- นายกเทศมนตรี	7
			- รองนายกเทศมนตรี	6
			- ปลัดเทศบาล	4
			- ผู้อำนวยการกอง	1

จากตารางที่ 4.33 พบว่า การดำเนินงานการสื่อสารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ พบว่ามีการทำงานทั้งในรูปแบบผ่านโครงสร้างที่เป็นทางการผสมกัน โดยมีการทำงานผ่านโครงสร้างการประชาสัมพันธ์ตามปกติ (9) ผ่าน

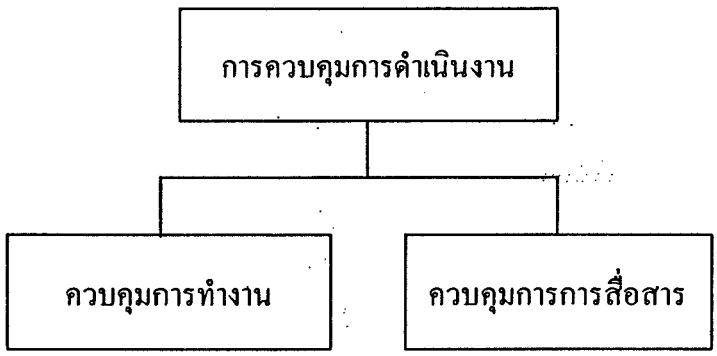
คณะกรรมการจัดทำแผน (7) และมีการทำงานผ่านโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการผ่านฝ่ายการเมือง เช่น นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล(7) และฝ่ายชุมชน (5) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร การจัดคนเข้าทำงานจะดูจากประสบการณ์ (11) มากที่สุด รองลงมา คือ ดูคุณวุฒิ (9) ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง(5) และตำแหน่ง หน้าที่(3) ตามลำดับ

สำหรับการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ทุกแห่งมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารงาน(12) ด้านงบประมาณ พบว่าส่วนใหญ่มีความพอเพียง และให้เวลาได้ โดยมีนายกเทศมตรี เป็นผู้กำหนดมากที่สุด

3.2.2 การควบคุมการดำเนินงาน

จากการศึกษาเรื่องการควบคุมการทำงานในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การควบคุมการทำงาน การควบคุมการการสื่อสาร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้



ภาพที่ 4.57 แสดงการควบคุมการดำเนินงานการสื่อสาร
ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

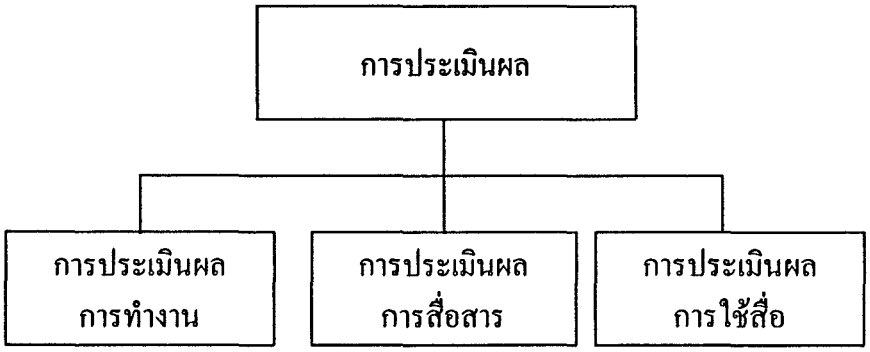
ตารางที่ 4.34 แสดงตารางความถี่ด้านการควบคุมการดำเนินงานการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	มีการควบคุมการดำเนินการในการสื่อสารอย่างไรบ้าง	การควบคุมการทำงาน	• มีอย่างต่อเนื่อง	8
			• นาน ๆ ครั้ง	5
		การควบคุมการการสื่อสาร	• มีอย่างต่อเนื่อง	7
			• นาน ๆ ครั้ง	3

จากตารางที่ 4.34 พบว่า การควบคุมการทำงาน มีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (8) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (5) ในการควบคุมการสื่อสารมีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (7) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (3)

3.2.3 การประเมินผล

จากการศึกษาการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม เกี่ยวกับการประเมินผล คือ การประเมินผลการทำงาน การประเมินผลการสื่อสาร และการประเมินผลการใช้สื่อ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้



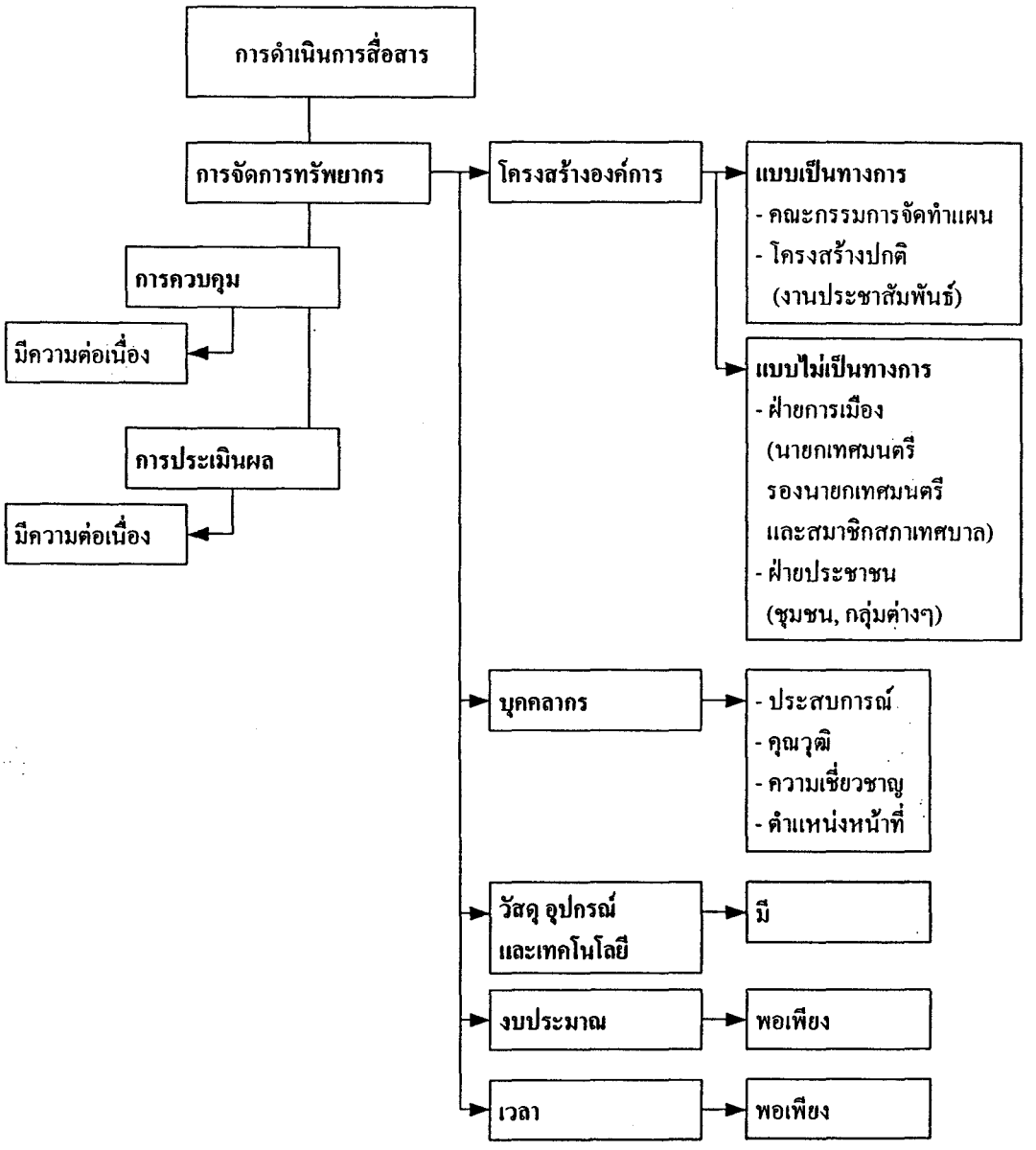
ภาพที่ 4.58 การประเมินผล

ตารางที่ 4.35 แสดงตารางความถี่ด้านการประเมินผลการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	มีการประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารอย่างไรบ้าง	การประเมินผลการทำงาน	- มีอย่างต่อเนื่อง	7
			- นาน ๆ ครั้ง	3
		การประเมินผลการสื่อสาร	- มีอย่างต่อเนื่อง	6
			- นาน ๆ ครั้ง	1
		การประเมินผลการใช้สื่อ	- มีอย่างต่อเนื่อง	9
			- นาน ๆ ครั้ง	4

จากตารางที่ 4.35 การประเมินการทำงาน มีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด(7) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (3) ในการประเมินผลการสื่อสารมีอย่างต่อเนื่องมากที่สุด (6) รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง (1) และการประเมินผลการใช้งานสื่อ มีอย่างต่อเนื่อง(9) และนานๆ ครั้ง (4)

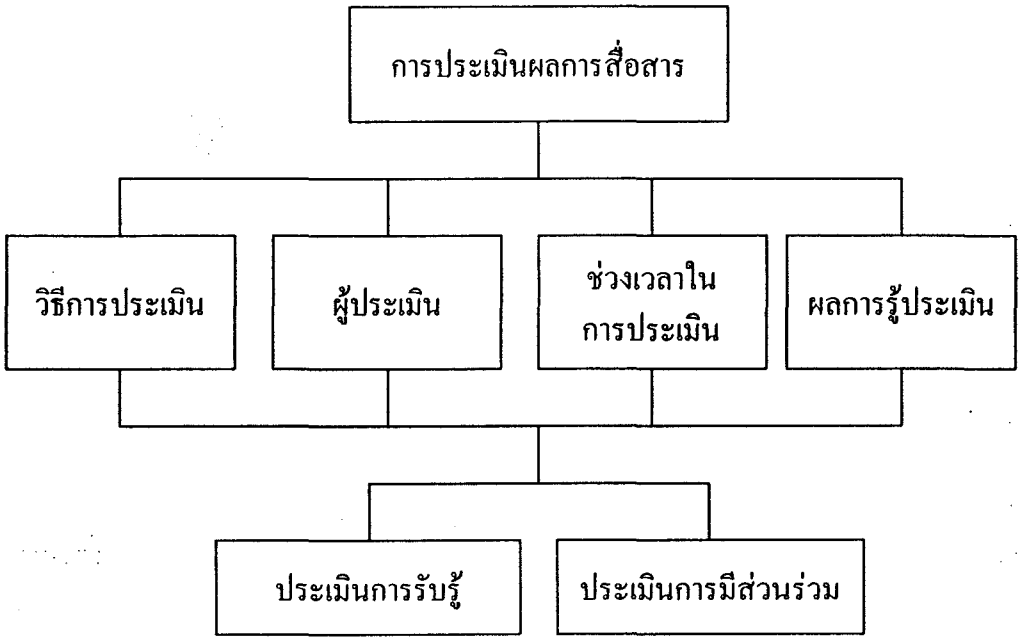
สรุป การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.59



ภาพที่ 4.59 สรุป การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

3.3 การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ

ในการศึกษาด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถแบ่งการศึกษาการดำเนินการสื่อสารออกเป็น การดำเนินงานด้านโครงสร้างองค์การ การจัดการทรัพยากร การควบคุม รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการ ดังแสดงในภาพที่ 4.60



ภาพที่ 4.60 แสดงโครงสร้างการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

3.3.1 การประเมินผลด้านการรับรู้

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ด้านการจัดโครงสร้างองค์การ มีส่วนสำคัญ 2 เรื่อง คือ การจัดโครงสร้างองค์การแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเสนอต่อไปนี้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.36 แสดงตารางความถี่ด้านการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อศึกษาการวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	มีการประเมินการสื่อสารอย่างไรบ้าง	การประเมินผลการรับรู้ของประชาชน	- แบบสำรวจความพึงพอใจ	7
		ดำเนินการอย่างไรบ้าง	- แบบสอบถาม	8
			- แบบประเมินผล	9
			- ประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร	2
		การประเมินผลการสื่อสารจัดทำในช่วงเวลาใด	- ตลอดทั้งปี	7
			- ทุกๆ สัปดาห์	3
			- หลังจากการจัดทำแผน	6
		ผลการประเมิน	- รับรู้	10
			- ไม่รับรู้	8
			- เฉยๆ	5
			- มีส่วนร่วม	3
			- ไม่มีส่วนร่วม	2
		การประเมินการสื่อสารใครเป็นผู้ดำเนินการ	- กองวิชาการและแผนงาน	3
			- สถาบันการศึกษา	2

จากตารางที่ 4.36 พบว่าการประเมินผลการรับรู้ของประชาชน ประกอบด้วย แบบประเมินผล(9) แบบสอบถาม(8) แบบสำรวจความพึงพอใจ(7) และประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร (2) ตามลำดับ

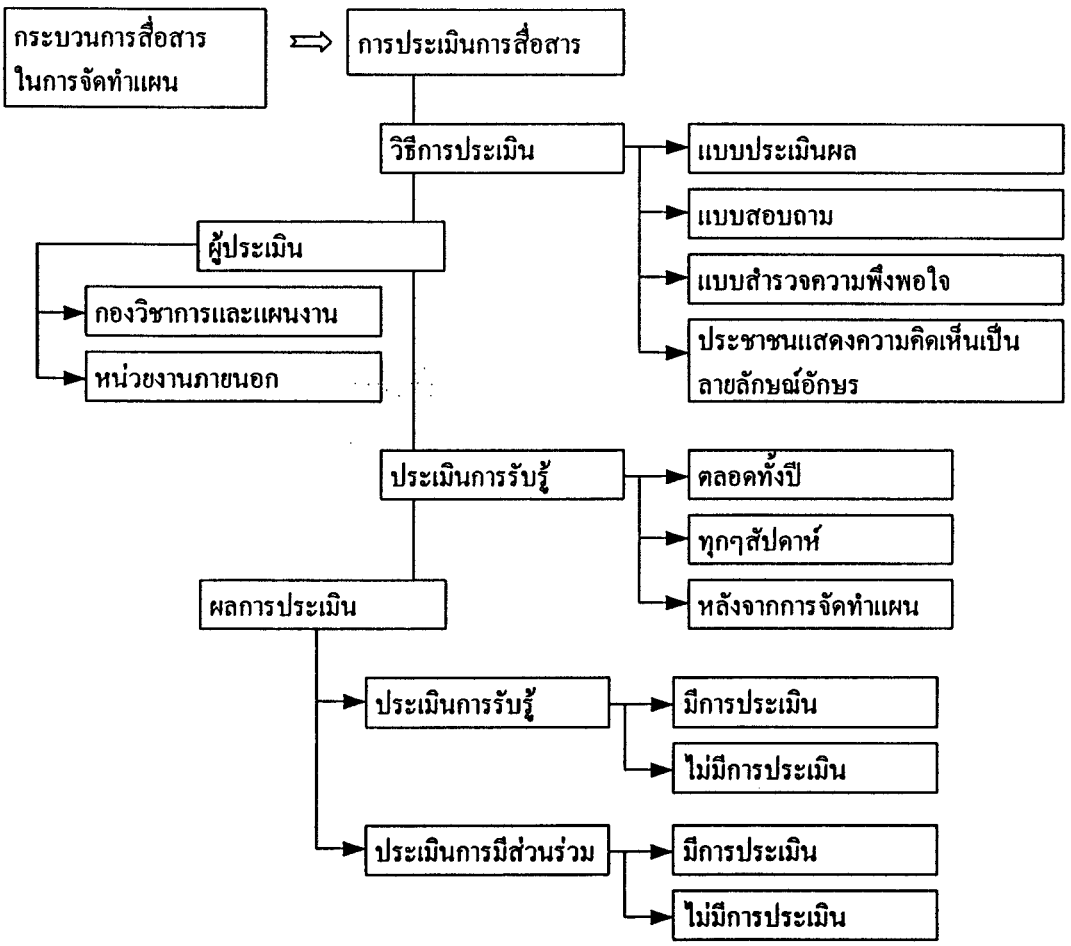
จัดทำการประเมินผลการสื่อสารต่อเนื่องตลอดทั้งปี(7) มากที่สุด รองลงมาคือ หลังจากการจัดทำแผน(6) และทุกๆ สัปดาห์(3) ตามลำดับ

จากการประเมินผลการสื่อสารพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ มีการรับรู้ (10) มากกว่าไม่รับรู้ (8) เฉยๆ (5) ในด้านการมีส่วนร่วมพบว่ามีส่วนร่วม (3) และไม่มีส่วนร่วม (2) ตามลำดับ

โดยมีกองวิชาการและแผนงานเป็นผู้ประเมิน(3) และสถาบันการศึกษา(2) เป็นผู้ประเมิน

การประเมินผลการสื่อสาร มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง(7) วิธีการประเมินผลประเมินจากแบบประเมินผลที่กำหนดมากที่สุด (9) รองลงมา คือ แบบสอบถาม(8) และแบบสำรวจความพึงพอใจ(7) สำหรับผลการประเมิน พบว่า รับรู้มากที่สุด(10) รองลงมา คือ ไม่รับรู้ (8) และรู้สึกเฉยๆ(5)

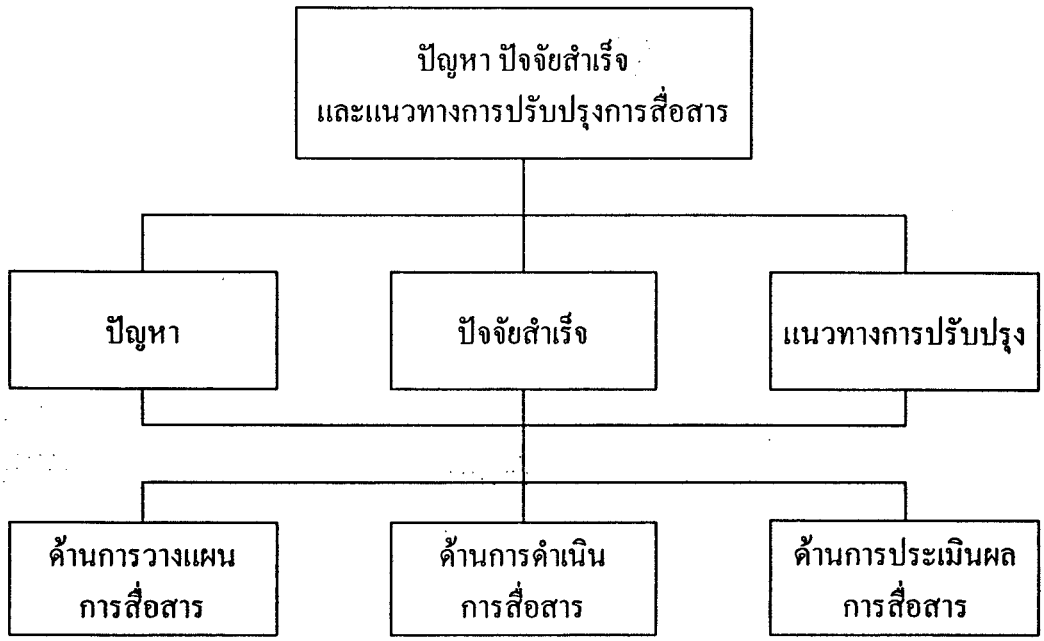
สรุป การประเมินผลการสื่อสารในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลการดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ดังภาพที่ 4.61



ภาพที่ 4.61 สรุป การดำเนินการในกระบวนการสื่อสารในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

ตอนที่ 4 ปัญหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

การศึกษาถึง ปัญหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม สามารถศึกษาได้ ตามแผนภาพที่ 4.62 ดังนี้



ภาพที่ 4.62 แสดงการศึกษาปัญหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

4.1 ปัญหาในการจัดการการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาในการจัดการการสื่อสารได้แก่ปัญหาในการวางแผนการสื่อสาร ปัญหาในการดำเนินการสื่อสาร และปัญหาในการประเมินการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

4.1.1 ปัญหาในการวางแผนการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาในการวางแผนการสื่อสารได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร ปัญหาด้านผู้ส่งสาร ปัญหาด้านเนื้อหาสาร ปัญหาด้านสื่อ และปัญหาด้านผู้รับสาร ดังนี้

1) ปัญหาในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่า ในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารนั้น จะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายในองค์การและปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การ เพื่อให้ผลของการสื่อสารในแต่ละกลุ่มเป้าหมายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ปัญหาที่พบในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารได้แก่ ปัญหาการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ปัญหาการไม่ได้วิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบคอบและเป็นระบบ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและสำนึกสาธารณะน้อย ทำให้การมีส่วนร่วมหรือการร่วมมือกับเทศบาลในด้านต่างๆ ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ

"ปัญหาทางเทศบาลจะไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของชาวบ้าน ส่งผลการทำกิจกรรม โครงการต่างๆ ที่ทางเทศบาลจัดทำลงไปไม่เป็นไปตามเป้าหมาย... ดังนั้น ทางเทศบาลเมืองท่าข้ามจึงออกหน่วยหรือออกชุมชนโดยมีผู้บริหารทำหน้าที่ชี้แจงกับชาวบ้านโดยตรงเพื่อให้ได้ความต้องการแท้จริงของชาวบ้าน" (นายอรุณศักดิ์ สธนเสถียร, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"นอกจากนี้ปัญหาประชาชนขาดความเข้าใจการมีส่วนร่วมยังเป็นอุปสรรค กับการพัฒนาเชิงสังคมตามที่นโยบายของเทศบาลมุ่งเน้นไว้ เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้สึกว่าเมื่อเลือกนายกเทศมนตรีเข้ามาแล้ว นายกเทศมนตรีและทีมงานต้องทำงานที่สามารถจับต้องได้อย่างเป็นรูปธรรมเท่านั้น ประเด็นที่ชาวต้องการให้เทศบาลดำเนินการอย่างรวดเร็วคือเรื่องสาธารณูปโภคมีปัญหา" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

2) ปัญหาด้านผู้ส่งสาร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาด้านผู้ส่งสารมีหลายลักษณะ เช่น ทักษะความสามารถ และคุณสมบัติของผู้ส่งสาร ทำให้ต้องมีเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และมีผู้ส่งสารจากฝ่ายที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ฝ่ายการเมือง และฝ่ายตัวแทนชุมชน

"การใช้สื่อเพื่อความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ซึ่งมีปัญหาด้านบุคลากรและทักษะ ปัญหาด้านอื่นๆ จะไม่มี ด้านสื่อก็จะช่วยๆ กันหมดไม่ว่าจะเป็นสื่ออะไร ปัญหาก็จะมีที่ความสามารถ ทักษะของบุคลากรคือต้องให้เวลาเขาในการพัฒนาตอเอง ลักษณะของบุคลากรจะมีลักษณะของส่วนที่ไม่ค่อยสนใจ ไม่เอาอะไรเลย และลักษณะของส่วนที่ตั้งใจ สนใจที่จะพัฒนา

ปรับปรุง ตนเองให้ดีขึ้นเรื่อยๆ " (นายสุบิน บุญนำ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

3) ปัญหาด้านเนื้อหาสาร

จากการศึกษาพบว่าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ที่ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมนั้น มีความยากในการกำหนดเนื้อหาสารผ่านสื่อต่างๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ให้มีความเข้าใจ เกิดการยอมรับ และเข้ามีส่วนร่วมตลอดทั้งกระบวนการ

4) ปัญหาด้านสื่อ

จากการศึกษาพบว่าสื่อแต่ละประเภทมีจุดเด่นและข้อจำกัดในการใช้สื่อที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาในการการครอบคลุมของสื่อ

"ในส่วนของเสียงตามสายก็ยอมรับว่าชาวบ้านไม่รู้จริงๆ เพราะเขาไม่ได้ฟัง เสียงที่มันไกลออกไปจากบ้านเขา เขาก็ไม่ได้ฟัง ซึ่งก็ได้ปรับมาเป็นการทำวิทยุชุมชน ซึ่งท่านายกก็ได้คิดต่อยอดว่าจะทำอย่างไรให้ทุกบ้านมีวิทยุ ซึ่งท่านก็มอบนโยบายมาว่าทำอย่างไรที่จะให้ชาวบ้านมีวิทยุ ซึ่งถ้าทุกบ้านมีก็สามารถรับฟังคลื่นวิทยุได้ สามารถแก้ปัญหาสำหรับคนที่ไม่ได้ฟังเสียงตามสาย" (นายอรุณศักดิ์ สธนเสถียร, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"แต่ละชุมชนจะมีหอกระจายข่าว ซึ่งในตรงนี้มีปัญหามากมาย คือหอกระจายข่าวจะมี2 ฝั่งซึ่งเมื่อเปิดพร้อมๆ กันมันฟังไม่รู้เรื่อง" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"มีการสะท้อนกลับมาบ้าง เช่น เวลารถแห่ ก็มีชาวบ้านบอกว่าเวลาแห่ ให้จอดรถได้ไหม เพราะฟังไม่รู้เรื่อง ซึ่งเราก็ได้ปรับปรุงในสิ่งนั้น ส่วนเสียงตามสายก็มีปัญหา คือ ถ้าเปิดเสียงธรรมดา บ้านที่อยู่ใกล้ลำโพงก็จะได้ยินพอดี แต่บ้านที่อยู่ไกลไม่ได้ยิน แต่ถ้าเปิดเสียงดังบ้านที่อยู่ไกลได้ยิน แต่บ้านที่อยู่ใกล้จะรำคาญ" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

5) ปัญหาด้านผู้รับสาร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาการเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ได้แก่ มีกลุ่มเป้าหมายหมายที่หลากหลายและแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่มีการศึกษา กลุ่มที่อ่านหนังสือไทย มีความแตกต่างทางศาสนาและวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันของความเป็นสังคมเมืองและสังคมชนบท นอกจากนั้นยังเกิดจากความไม่พร้อมในการรับสื่อของประชาชน เช่น ไม่มีเวลารับสื่อ หรือพฤติกรรมการรับสื่อที่ตามความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

"ได้รับความร่วมมือจากประชาชนดีมาก แต่มีปัญหาบ้างทางเทศบาลต้องยอมรับเพราะมีกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย กลุ่มที่มีการศึกษา กลุ่มที่อ่านหนังสือไทยไม่ได้

นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างทางศาสนา เทศบาลจึงใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปทำงานในเชิงรุก โดยการปรับพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านและทำอย่างไรให้เอาข้อมูลออกมาให้ได้" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"ต้องยอมรับเพราะมีกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย กลุ่มที่มีการศึกษา กลุ่มที่อ่านหนังสือไทยไม่ได้ นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างทางศาสนา เทศบาลจึงใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปทำงานในเชิงรุก โดยการปรับพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านใช้สื่อ สถานีวิทยุทางเทศบาลเช่า เวลา วิทยุชุมชน หรือมีกิจกรรมพิเศษก็จะใช้รถประชาสัมพันธ์ ซึ่งการใช้งบประชาสัมพันธ์ก็ไม่มาก มอบหมายเป็นหน้าที่ของกองวิชาการพร้อมทีมงานประชาสัมพันธ์" (นายสัญญา วัชรพันธ์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"กลุ่มเป้าหมาย กล่าวถึงกลุ่ม 2 กลุ่ม คือกลุ่มชุมชนเมืองและกลุ่มชุมชนชนบท หากกล่าวถึงกลุ่มชุมชนเมืองแล้วถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความรู้สื่อเพียงเท่านี้ถือว่าเพียงพอแล้ว เขาไม่ค่อยเรียกร้องอะไร หากเรียกร้องก็เป็นอีกลักษณะหนึ่งซึ่งไม่สามารถจะปฏิบัติให้ได้" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% คือหน้าที่หลักของประชาชนคือเขาต้องทำมาหากิน เขาจะดิ้นรนในตรงนี้มาก ส่วนในเรื่องข่าวเขาจะเลือกซึ่งมีอยู่สถานีวิทยุหนึ่งที่เขาเลือก จึงต้องใช้หลายสื่อซึ่งจะแบ่งเป็นรอบในและรอบนอก โดยจะใช้สื่อที่มีอยู่คือสื่อทีวีและวิทยุ" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"ในหลักการนโยบายการมีส่วนร่วมนับว่าเป็นหัวใจหลัก ตั้งแต่ผมเข้ามาบริหารชุมชนสัญจรทุกเดือน ชาวบ้านไม่เข้าใจ คำว่า" มีส่วนร่วม" เขาด่าทุกเรื่องและเรื่องที่ด่ามากที่สุดคือ ทาง/ท่อระบายน้ำเหม็นมี เพราะชาวบ้านมองว่าเป็นเรื่องของเทศบาลต้องจัดการให้" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.37 ตารางสรุปความถี่แสดงปัญหาของการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ปัจจัยแห่งความสำเร็จและแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	การกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร	การรวบรวมข้อมูล	- การรวบรวมข้อมูลปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสาร	2
			- ยังไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน	3
		ความรู้ ความเข้าใจของประชาชน	- ประชาชนยังขาดความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมที่แท้จริง	6
	ผู้ส่งสาร	คุณสมบัติของผู้ส่งสาร	- ขาดทักษะด้านต่างๆ ในการสื่อสาร	7
	เนื้อหาสาร		- ไม่พบปัญหา	0
	การวางแผนด้านสื่อ	ข้อจำกัดของสื่อ	- ข้อจำกัดของการใช้สื่อแต่ละประเภท	4
			- การรับข่าวสารจากสื่อของประชาชนไม่ทั่วถึง	2
	การวางแผนด้านผู้รับสาร	มีกลุ่มเป้าหมาย หมายที่หลากหลายและแตกต่างกัน	- กลุ่มที่มีการศึกษา	2
			- ความแตกต่างกันระหว่างชุมชนเมืองและชุมชนชนบท	3
			- กลุ่มที่อ่านหนังสือไทยไม่ได้	1
			- ความแตกต่างทางศาสนาและวัฒนธรรม	1
		พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร	- การเลือกรับสื่อตามความพึงพอใจ	3
			- สภาพของประชาชนไม่พร้อมรับข่าวสาร	2

จากตารางสรุปความถี่พบว่า ปัญหาในการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่

ปัญหาในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร เกิดจาก ปัญหาในการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็น ดังนี้ ปัญหาการรวบรวมข้อมูลปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสาร(2) ปัญหายังไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน(3) และ ประชาชนยังขาดความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมที่แท้จริง(6)

ปัญหาด้านผู้ส่งสาร ได้แก่ ปัญหาทักษะการสื่อสารของผู้ส่งสาร (7)

ปัญหาด้านสื่อ ได้แก่ ข้อจำกัดของการใช้สื่อแต่ละประเภท(4) และการรับข่าวสารจากสื่อของประชาชนไม่ทั่วถึง (2)

ปัญหาด้านผู้รับสาร ได้แก่ การเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายเนื่องจากมีกลุ่มเป้าหมายหมายที่หลากหลายและแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่มีการศึกษาแตกต่างกัน (2) ความแตกต่างกันระหว่างชุมชนเมืองและชุมชนชนบท(3) กลุ่มที่อ่านหนังสือไทยไม่ได้(1) ความแตกต่างทางศาสนาและวัฒนธรรม(1) และปัญหาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของประชาชน การเลือกรับสื่อตามความพึงพอใจ(3) และสภาพของประชาชนไม่พร้อมรับข่าวสาร(2)

4.1.2 ปัญหาในการดำเนินการการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาในการดำเนินการสื่อสารได้แก่ ปัญหาจากโครงสร้างการทำงานของเทศบาล การจัดสรรและบริหารทรัพยากรการสื่อสาร การควบคุมดำเนินการ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) โครงสร้างองค์การและโครงสร้างการทำงานของเทศบาล

เทศบาลเป็นองค์การราชการมีระเบียบ ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติที่ซับซ้อนและต้องถือปฏิบัติ ในด้านโครงสร้างของการประชาสัมพันธ์ยังล้าหลัง และไม่สอดคล้องกับภารกิจไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นเทศบาลยังมีภารกิจและกิจกรรมต่างๆ มากมายตลอดทั้งปี ทำให้ไม่สามารถทุ่มเทการประชาสัมพันธ์ และงบประมาณให้เฉพาะการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นแต่เพียงอย่างเดียวได้

"มีด้านนิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายบริการ งานประชาสัมพันธ์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบันทึกภาพ ด้านวัตถุดิบในการทำแผน มีการแบ่งงานกันทำ โครงสร้างที่กำหนดมาไม่สอดคล้องกับภารกิจ แต่ละโครงการจะมีคำสั่งจากคณะกรรมการย่อยต้องผ่านทุกงานในการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การ ความรู้ความเข้าใจ โครงสร้างการทำงาน ในภาพรวมสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ไม่ค่อยมีปัญหา" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ขาดแรงจูงใจให้คณะกรรมการ ถึงแม้ว่าจะประสบความสำเร็จ แต่คณะกรรมการไม่ได้ค่าตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการอาจจะไม่ใช่ข้าราชการ เป็นคนอื่น มาเป็นผู้แทนของประชาชนปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นค่าตอบแทนและเวลาที่ให้คณะกรรมการมาร่วมประชุม ช่องว่างในการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายจะต่างกัน วิธีการจัดการระดับล่างลงไปอาจจะต้องทำความเข้าใจ โดยใช้เจ้าหน้าที่ ใครเป็นคนจัดทำนโยบายในการจัดประชาสัมพันธ์ อย่างเช่นเมื่อเรามีงาน แล้วคิดงานมาตามมาตรฐานมาผนวกกับนโยบายของผู้บริหาร ด้านเจ้าหน้าที่จะทำโครงการแล้วสั่งการมาตาม นโยบายแล้วนำมาผสมผสานกัน ท่านนายกจะให้ความสนใจมากในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ในระยะเวลา 6 ปีที่แล้วได้รางวัลมา 3-4 รางวัล ส่วนใหญ่เป็นที่ชุมชน" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"งานเยอะเพราะมีกิจกรรมตลอดทั้งปี การจัดการเรื่องคนเพื่อทำงานจึงเป็นเรื่องจำเป็นจริง ๆ แล้วธรรมชาติของการจัดทำ ต้องมีการวางแผนใช้สื่อ อย่างน้อยการทำให้ประชาสัมพันธ์ติดหู หรือให้เข้าถึงประชาชน ต้องมีเวลาให้เราประมาณหนึ่งเดือนหรือครึ่งเดือน เพราะต้องมีการจัดทำในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตีพิมพ์ หรือว่าการทำสปอร์ต อุปสรรคอย่างหนึ่งของเราคือ กิจกรรมเราเยอะ งานประชาสัมพันธ์ก็เลยไม่เพียงพอในเรื่องระยะเวลามากกว่า" (นายสมชาย ทิพย์รองมล, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

(1) ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าปัญหาด้านบุคคลากรคือบุคคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ทักษะ ความพร้อม และประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลากรด้านการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ จะทำกันแบบเดิมๆ มีการปรึกษาหารือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้เคียงกัน และทำตามหนังสือสั่งการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือกระทรวงมหาดไทย เป็นหลัก

"ปัญหาจะเป็นในเรื่องขององค์ความรู้ อันที่หนึ่งเลยคือทักษะในการทำข่าวเพราะเป็นเรื่องสำคัญในการที่จะมานั่งในตำแหน่งนี้ยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและความพร้อมต่างๆ " (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"เรื่องของวัสดุอุปกรณ์ทางเทศบาลมีเพียงพอ แต่ยอมรับว่าขาดผู้มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์บางประเภท เช่นการตัดต่อวีดีโอ การถ่ายทำวีดีโอ จำเป็นต้องจ้างบุคลากรภายนอกมาช่วยจัดทำ (เฉพาะบางงาน)" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"การใช้สื่อเพื่อความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ซึ่งมีปัญหาด้านบุคลากรและทักษะ ปัญหาด้านอื่นๆ จะไม่มี ด้านสื่อก็จะช่วยๆ กันหมดไม่ว่าจะเป็นสื่ออะไร ปัญหา

ก็จะมีที่ความสามารถ ทักษะของบุคลากรคือต้องให้เวลาเขาในการพัฒนาตอเอง ลักษณะของบุคลากรจะมีลักษณะของส่วนที่ไม่ค่อยสนใจ ไม่เอาอะไรเลย และลักษณะของส่วนที่ตั้งใจ สนใจที่จะพัฒนา ปรับปรุง ตนเองให้ดีขึ้นเรื่อยๆ " (นายสุบิน บุญนำ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่บุคลาการ มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา ข้อคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อของทางเทศบาลในแต่ละประเภท" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"เทศบาลจะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่บุคลาการ มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา ข้อคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อของทางเทศบาลในแต่ละประเภท" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

(2) ปัญหาเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี

จากการศึกษาพบว่าปัญหาในการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ การใช้เทคโนโลยีมีความเกี่ยวพันกับปัญหาด้านบุคคลากร ซึ่งเทศบาลสามารถจัดสรรงบประมาณในการจัดหาได้หากบุคคลากรมีความพร้อม การใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยีด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลยังต้องได้รับการปรับปรุง

"เรื่องของวัสดุอุปกรณ์ทางเทศบาลมีเพียงพอ แต่ยอมรับว่าขาดผู้มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์บางประเภท เช่นการตัดต่อวีดีโอ การถ่ายทำวีดีโอ จำเป็นต้องจ้างบุคลากรภายนอกมาช่วยจัดทำ (เฉพาะบางงาน)" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"เทศบาลจะเป็นผู้ดูแลในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ สภาพความพร้อมในการรับข่าวสารของประชาชนไม่ถึง 50% ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่บุคลาการ มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา ข้อคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อของทางเทศบาลในแต่ละประเภท" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

2) งบประมาณ

จากการศึกษาแม้ว่าเทศบาลต่างๆ จะมีงบประมาณในการดำเนินการอย่างเพียงพอ แต่เนื่องจากภารกิจของเทศบาลมีมากมาย จึงไม่สามารถจัดสรรงบประมาณเฉพาะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ จึงเกิดปัญหาในด้านงบประมาณบ้าง

"ในเรื่องของงบประมาณจะดูจากโครงการ และดูจากแผนงานที่จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงการ จริงๆ แล้วทางเทศบาลต้องการเครื่องอัดเสียง เครื่องตัดต่อ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะเข้าไปถึงในส่วนนั้น แต่เราอยากมีบุคลากรด้านนี้โดยเฉพาะทุกกขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์การผลิตทำเอง อันไหนด่วนก็จะให้อันเดิมไป แก้ด้วยเวลาที่จำกัดจึงต้องเอา เวลาไปไหนจะมีการเขียนกำหนดเป็นตารางเพื่อให้สามารถตามตัวได้" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"เรื่องงบประมาณด้านการสื่อสารมีข้อจำกัดเนื่องจากภารกิจในด้านการประชาสัมพันธ์มีมาก ทั้งการประชาสัมพันธ์ภายในระหว่างเทศบาลกับชุมชน จึงใช้เครือขายชุมชนเข้ามาช่วยในการสื่อสารและภายนอกเทศบาลต้องใช้กับสื่ออื่นๆ ร่วมดำเนินการ" (นางอรรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

3) เวลา

จากการศึกษาพบว่าเทศบาลต่างๆ มีภารกิจประจำจำนวนมาก จึงเกิดปัญหาในการจัดสรรงบประมาณ บุคคลากร และเวลาในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในแต่ละโครงการ

"งานเยอะเพราะมีกิจกรรมตลอดทั้งปี การจัดการเรื่องคนเพื่อทำงานจึงเป็นเรื่องจำเป็นจริง ๆ แล้วธรรมชาติของการจัดทำ ต้องมีการวางแผนใช้สื่อ อย่างน้อยการทำให้ประชาสัมพันธ์ติดหู หรือให้เข้าถึงประชาชน ต้องมีเวลาให้เราประมาณหนึ่งเดือนหรือครึ่งเดือน เพราะต้องมีการจัดทำในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตีพิมพ์ หรือว่าการทำสปอร์ต อุปสรรคอย่างหนึ่งของเราคือ กิจกรรมเราเยอะ งานประชาสัมพันธ์ก็เลยไม่เพียงพอในเรื่องระยะเวลามากกว่า" (นายสมชาย ทิพย์รองมล, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.38 ตารางสรุปความถี่แสดงปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคปัจจัยแห่งความสำเร็จและแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	องค์การ	โครงสร้างองค์การ	- มีระเบียบขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติทางราชการ	3
			- ไม่สอดคล้องกับภารกิจ	2
			- ไม่มีโครงสร้างการประชาสัมพันธ์การจัดทำแผน แต่ทำงานตามที่ผู้บริหารกำหนด	1
	บุคลากร	คุณสมบัติของบุคคลากร	- ขาดความรู้ ทักษะ	3
			- ขาดประสิทธิภาพ	2
			- ขาดความพร้อม	1
	วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี		- ขาดแคลนอุปกรณ์ที่เหมาะสม	2
	งบประมาณ	งบประมาณ	- งบประมาณด้านการสื่อสารมีข้อจำกัด	1
	เวลา	ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เพียงพอ	- เทศบาลมีภารกิจมาก	2

จากตารางสรุปความถี่พบว่า ปัญหาในการดำเนินการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่

ปัญหาด้านโครงสร้างการทำงานขององค์การ ได้แก่ การมีระเบียบขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติแบบราชการ (3) โครงสร้างขององค์การไม่สอดคล้องกับภารกิจ (2) ไม่มีโครงสร้างการประชาสัมพันธ์การจัดทำแผน แต่ทำงานตามที่ผู้บริหารกำหนด (1)

ปัญหาด้านคุณสมบัติของบุคคลกรด้านประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ปัญหาการขาดทักษะและความรู้ด้านการสื่อสาร (3) ปัญหาการด้อยประสิทธิภาพ(2) และปัญหาการขาดความพร้อม(1)

ปัญหาด้านการจัดสรรวัตุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ที่เหมาะสม(2) ปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณ(2) และปัญหาด้านระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ (2)

4.1.3 ปัญหาในการประเมินผลการสื่อสาร

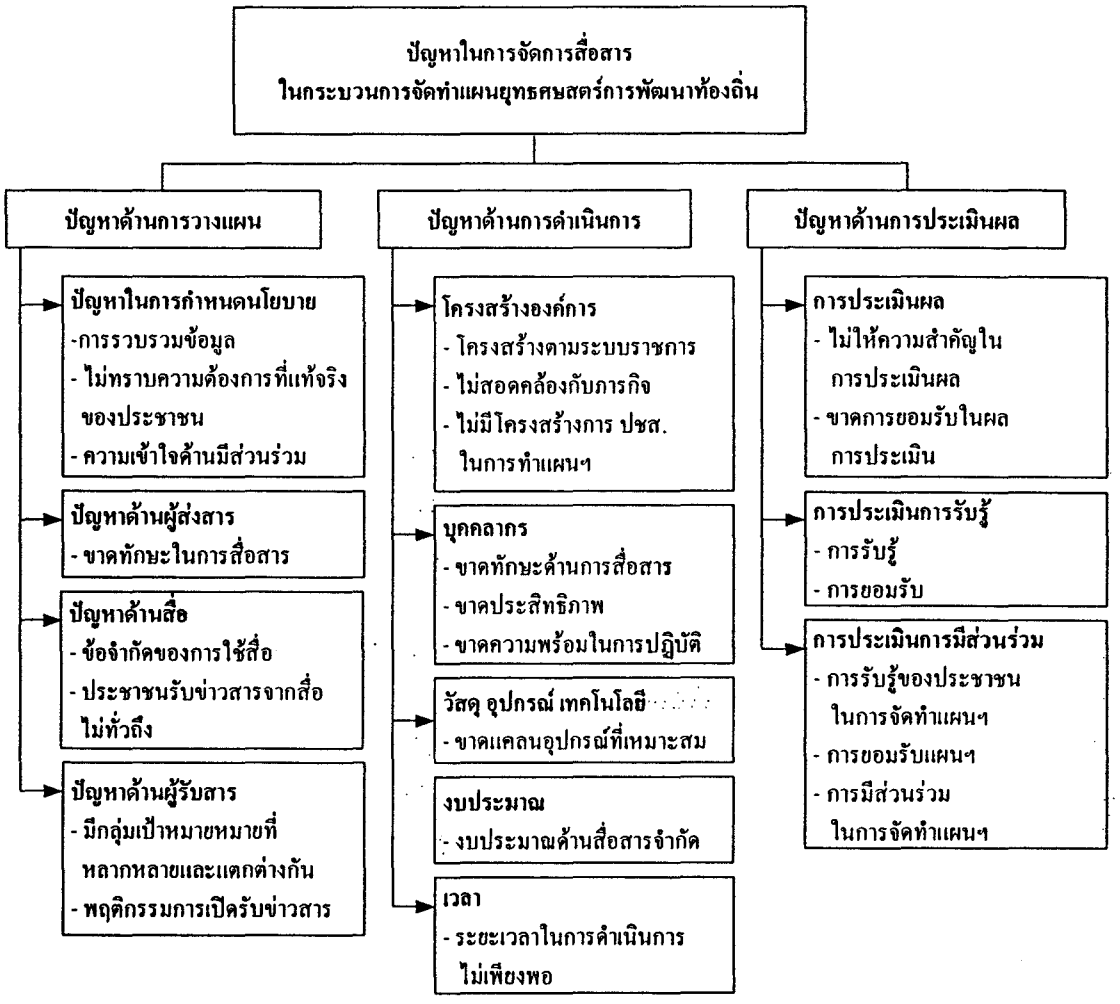
จากการศึกษาพบว่าปัญหาในการประเมินผลการสื่อสาร ได้แก่ปัญหาในการประเมินผล ปัญหาการรับรู้ และปัญหาในการมีส่วนร่วม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.39 ตารางสรุปความถี่แสดงปัญหา และอุปสรรคของการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
เพื่อศึกษาปัญหาปัจจัยแห่งความสำเร็จและแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	การประเมินผลการสื่อสารด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมีปัญหาอย่างไรบ้าง	การประเมินผลการมีส่วนร่วม	- ไม่ให้ความสำคัญในการประเมินผล	6
			- ขาดการยอมรับในผลการประเมิน	4
		ผลการประเมินการมีส่วนร่วม	- การรับรู้ของประชาชนในการจัดทำแผน	7
			- การยอมรับแผน	5
			- การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน	3

จากตารางสรุปความถี่พบว่า ปัญหาในการประเมินผลการสื่อสาร ประกอบด้วย ปัญหาในการไม่ให้ความสำคัญในการประเมินผล(6) ปัญหาการไม่ยอมรับผลของการประเมิน(4) โดยผลของการประเมินได้แก่ ปัญหาการรับรู้ของประชาชนในการจัดทำแผน (7) ปัญหาการยอมรับแผน (5) และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน (3) ตามลำดับ

จากการศึกษาถึงปัญหา ในการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ได้ดังภาพที่ 4.63



ภาพที่ 4.63 สรุป ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

4.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการการสื่อสารได้แก่ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการวางแผนการสื่อสาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสื่อสาร และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประเมินการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

4.2.1 ปัจจัยสำเร็จในการวางแผนการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการวางแผนการสื่อสารได้แก่ปัจจัยแห่งความสำเร็จเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้ส่งสาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านเนื้อหาสาร ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านสื่อ และปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้รับสาร ดังนี้

1) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารนั้น มาจากการศึกษาปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายในองค์การและปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การ และกำหนดนโยบายการสื่อสารไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม ให้เกิดผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่พบในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารคือการทำความเข้าประชาชนกลุ่มเป้าหมายในด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ระดับความรู้ความเข้าใจ และจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม เพื่อกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่แท้จริง

เข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย

"เมื่อก่อนพฤติกรรมของเทศบาลท่าข้ามเป็นเช่นนี้ไหม เป็นเพราะนโยบายของท่านายกหรือพฤติกรรมของคนท่าข้ามเป็นแบบนี้นานแล้ว การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง"

"แค่ให้ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้หมายถึงว่าต้องเป็นวงกว้าง ว่าประชาชนต้องรู้ทุกคน แต่ว่าให้เป็นแกนนำที่ระเบียบเขากำหนดมาอยู่แล้วว่า ชุมชน 1 ชุมชน ผู้นำองค์กรที่กี่คนคือต้องมีกลุ่มเป้าหมายก่อน ทำประชาสัมพันธ์ตรงนี้ ค่อนข้างจะทำในเรื่องสื่อมวลชนมากกว่า สื่อก็คือการใช้กระดาษ paper เอกสาร ที่เราส่งไปทำความเข้าใจในเบื้องต้น แล้วก็จัดประชุมเพื่อระดมสมอง ในการจัดทำแผนความคิดออกมาว่าชุมชนหรือองค์กรแต่ละองค์กร ในสังคมเมืองนี้ ต้องการอะไร แต่ไม่ใช้ประชาสัมพันธ์เพื่อต้องการความร่วมมือ โดนส่วนร่วมของเมือง ในเรื่องของสื่อของการประชาสัมพันธ์ก็จะไม่ค่อยได้เข้ามาทำอย่างชัดเจน ส่วนมากจะเป็นงานส่งเสริมที่ใหญ่" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

ให้ความรู้แก่ประชาชน

"การวางแผนจะเริ่มต้นตั้งแต่ ขอระเบียบเกี่ยวกับการทำแผนออกประกาศใช้ในนามของเทศบาล ในนามของงานวิเคราะห์ จะใช้เอกสารตัวนี้สื่อไปยังชุมชนต่าง ๆ สื่อไปยังองค์การจัดทำแผน ไม่ว่าจะแผนประชาคม ตัวแทนของประชาคม หรือไม่ก็ในส่วนของรัฐวิสาหกิจ ในส่วนของส่วนราชการทีเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนก็ต้องทราบระเบียบ ทราบความหมายของแผนพัฒนาของท้องถิ่นเรา ทราบถึงขั้นตอนกระบวนการ จากนั้นพอทราบตรงนี้แล้ว ก็ขยายผลต่อไป ..." (นางกรกฎ ชาคริสยานนท์, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"อยากให้ข้อมูลที่เป็นจริง อยากให้ประชาชนรู้รายละเอียดทุกอย่าง ช่วยกันตรวจสอบ ไม่มีการปกปิดข้อมูล ถ้าเขารู้ก็แสดงว่าเขาเข้าใจเรามากขึ้น เราก็ทำงานง่ายขึ้น และเราก็จัดให้มีการอบรมกลุ่มเหล่านั้นด้วย ไม่ใช่อบรมเฉพาะพนักงาน" (นายจุมพล ชลีกรชูวงศ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

สร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม

"พยายามสื่อสารให้ประชาชนรู้ถ้าประชาชนไม่มา ร่วมคิดร่วมทำแล้ว ก็จะไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ เช่น เวลาออกหน่วยออกชุมชนของกองสาธารณสุข ทางฝ่ายผู้บริหารก็จะไปทำความเข้าใจกับชาวบ้านว่าถ้าประชาชนไม่มาหรือตัวแทนประชาชนไม่มา ก็จะขาดโอกาสไปและเรียกร้องอะไรไม่ได้เพราะไม่รู้จะเรียกร้องกับใครในเมื่อคุณไม่มา" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้ส่งสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้ส่งสารเกิดจากคุณสมบัติของผู้ส่งสาร เช่น ทักษะในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ต้องการสื่อสาร และมีความน่าเชื่อถือ

(1) พัฒนาทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

การวางแผนในการจัดทำให้ประธานชุมชนอย่างที่กล่าว เรื่องของแผนแม่บทชุมชนที่ไปทำงานแทนเทศบาลทั้งหมดในการไปหารายละเอียดในการประชุม ในการที่นำแผนงบประมาณประจำปีของเทศบาลนครตรัง และก็โดยเฉพาะสมาชิกสภาเขตซึ่งก็จะลงพื้นที่และก็ไปสอบถามประชาชนว่าต้องการอะไรบ้าง ในเขตนี้ต้องให้รัฐบาลนำอะไรไปเข้างบประมาณบ้าง แต่ส่วนหนึ่งประชาชนทั่วไปยังต้องการฐานบริโภคขั้นพื้นฐานเรื่องของคูระบาย ไฟฟ้า ประปา นั้นคือความคิดเห็นของประชาชน แต่ว่าในส่วนของผมเองขณะนี้ก็จะเน้นในเรื่องของการพัฒนาสังคม เพราะโดยภาพรวมขณะนี้สังคมกำลังป่วน รัฐบาลก็มีโครงการมากมายที่จะให้ประชาชนมี

ส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นโครงการร่วมกันทำงานสังคม เป็นผลดีให้กับสังคม" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

(2) ผู้ส่งสารมีความรู้

"ในเรื่องของทำแผน ก็เช่นเดียวกัน ที่เราจะประชาสัมพันธ์โดยที่เวลาลงไปออกหน่วยหรือออกชุมชนมันเป็นตัวหลัก ทางผู้บริหารก็จะต้องพยายามชี้แจงให้ชาวบ้านได้ทราบว่าสิ่งต่างๆ ที่ชาวบ้านต้องการ ชาวบ้านต้องมามีส่วนร่วมกับเรา เพราะทางเทศบาลไม่สามารถทราบได้ว่าชาวบ้านต้องการอะไร" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

(3) ความน่าเชื่อถือ

"เราก็มีนิมนตร์พระดังๆ จากส่วนกลางมาเทศน์ ทุกศาสนาสอนให้เราเป็นคนดี ถือว่าหน่วยงานราชการของเราต้องการให้ทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ในการประชาสัมพันธ์นั้นก็ขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะบทบาทของ DJ ของสถานีวิทยุชุมชนต่างๆ ก็มีบทบาทมากขึ้น ผมคิดว่าการประชาสัมพันธ์ในทุกคนมามีส่วนร่วมนั้นไม่น่าจะมีปัญหา" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านเนื้อหาสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านเนื้อหาสาร คือ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์ และมีความถูกต้อง

"สารที่ทางเราส่งเป็นประจำนั้น มีความชัดเจน ถูกต้อง และประชาชนสามารถรับรู้ได้" (นางจิรัฐติกาล พรมเสน, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ในแง่ของการส่งสารนั้น เราเน้นในเรื่องของการเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายสามารถรับรู้และมีส่วนร่วมกับเรา" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

4) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านสื่อ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านสื่อ คือ มีการสื่อสารครอบคลุมประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีการสื่อสารข่าวสารฉับไว มีการสื่อสารแบบครบวงจร และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

"ในส่วนของเสียงตามสายก็ยอมรับว่าชาวบ้านไม่รู้จริงๆ เพราะเขาไม่ได้ฟัง เสียงที่มันไกลออกไปจากบ้านเขา เขาก็ไม่ได้ฟัง ซึ่งก็ได้ปรับมาเป็นการทำวิทยุชุมชน ซึ่งท่านายกก็ได้คิดต่อยอดว่าจะทำอย่างไรให้ทุกบ้านมีวิทยุ ซึ่งท่านก็มอบนโยบายมาว่าทำอย่างไรที่จะ

ให้ชาวบ้านมีวิทยุ ซึ่งถ้าทุกบ้านมีก็สามารถรับฟังคลื่นวิทยุได้ สามารถแก้ปัญหาสำหรับคนที่ไม่ได้ฟังเสียงตามสาย" (นายอรุณศักดิ์ สธนเสถียร, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"พยายามสื่อสารให้ประชาชนรู้ถ้าประชาชนไม่มา ร่วมคิดร่วมทำแล้ว ก็จะไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ เช่น เวลาออกหน่วยออกชุมชนของกองสาธารณสุข ทางฝ่ายผู้บริหารก็จะไปทำความเข้าใจกับชาวบ้านว่าถ้าประชาชนไม่มาหรือตัวแทนประชาชนไม่มา ก็จะขาดโอกาสไปและเรียกร้องอะไรไม่ได้เพราะไม่รู้จะเรียกร้องกับใครในเมื่อคุณไม่มา" (นายจุมพล ชลีกรชูวงศ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"เสียงตามสายมีคลอบคลุมทุกชุมชนมีทุกชุมชนแต่บางชุมชนก็เสียบ้าง แต่ตอนนี้กำลังปรับปรุงเสียงตามสายอยู่เป็นระบบคลื่นวิทยุ ต่อไประหว่างการออกอากาศทุกคนรับคลื่นวิทยุได้เลย ตอนนี้กำลังปรับปรุงจะเสร็จแล้วคือบางทีประธานชุมชนเป็นสื่อให้เรา แต่บางทีเพี้ยนไป รับนโยบายแบบนี้แต่ประธานชุมชนไปพูดอีกอย่าง ความเข้าใจไม่ตรงกัน บางทีเราต้องลงเข้าไปหาเอง กองสวัสดิการก็เข้าร่วมด้วย" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ตั้งแต่ปี 43 เราพยายามสร้าง โครงสร้างพื้นฐานของการประชาสัมพันธ์ต้องสร้างเครื่องมือขึ้นมาเช่นกัน หรือมีการปรับปรุง เช่น การปรับปรุงเสียงตามสายให้เขาได้รับฟังทุกวัน ให้ได้รับข่าวเป็นวิสัยในการรับข่าวสาร ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าหากเราต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วม เราต้องรู้ว่าประชาชนมีส่วนร่วมอะไร และประชาชนก็ต้องรู้ว่าเทศบาลเราทำอะไร วารสารก็ทำเหมือนทุกชุมชน และมีการจัดทำป้ายชุมชน อยากให้มีการสนับกันระหว่างเสียงตามสายกับป้ายชุมชน และสื่ออินเทอร์เน็ต และเราก็พยายามสร้างการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมเพราะบางทีชาวบ้านก็ไม่สามารถใช้สื่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่เราจะใช้รถแห่ซึ่งสามารถเข้าได้ทุกซอย" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"แค่ให้ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้หมายถึงว่าต้องเป็นวงกว้าง ว่าประชาชนต้องรู้ทุกคน แต่ว่าให้เป็นแกนนำที่ระเบียบเขากำหนดมาอยู่แล้วว่า ชุมชน 1 ชุมชน ผู้นำองค์การที่กี่คนคือต้องมีกลุ่มเป้าหมายก่อน ทำประชาสัมพันธ์ตรงนี้ ค่อนข้างจะทำในเรื่องสื่อมวลชนมากกว่า สื่อก็คือการใช้กระดาษ paper เอกสาร ที่เราส่งไปทำความเข้าใจในเบื้องต้น แล้วก็จัดประชุมเพื่อระดมสมอง ในการจัดทำแผนความคิดออกมาว่าชุมชนหรือองค์การแต่ละองค์การในสังคมเมืองนี้ ต้องการอะไร แต่ไม่ใช้ประชาสัมพันธ์เพื่อต้องการความร่วมมือ โดนส่วนร่วมของเมือง ในเรื่องของสื่อของการประชาสัมพันธ์ก็จะไม่ค่อยได้เข้ามาทำอย่างชัดเจน ส่วนมากจะเป็นงานส่งเสริมที่ใหญ่" (นายสมพร จึงศิรกุลวิทย์, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

5) ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้รับสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านผู้รับสาร ได้แก่ การแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร และเข้าใจพฤติกรรมการเปิดรับข่าวงสารของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

"ในการที่แยกเป็นชุมชนแยกเป็นกลุ่มอาชีพให้มีความหลากหลายจะทำให้การสื่อสารดีขึ้นและ สามารถเข้าถึงได้ดี และในส่วนการทำกิจกรรมก็ต้องดูถึงความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม และอาศัยการลงพื้นที่บ่อย ๆ จะทำให้ทั่วถึงมากขึ้น" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ผู้รับสาร คือ ประชาชนในท้องถิ่น โดยมากใช้สื่อเหมือนๆ กัน มีการสำรวจพฤติกรรมความต้องการของผู้รับสาร เพราะการลงพื้นที่ทุกวัน ทำให้เราทราบความต้องการของประชาชนในทุกเรื่อง"

"เมื่อก่อนพฤติกรรมของเทศบาลท่าข้ามเป็นเช่นนี้ไหม เป็นเพราะนโยบายของท่านายกหรือพฤติกรรมของคนท่าข้ามเป็นแบบนี้นานแล้ว เป็นนิสัยคนใต้ที่สนใจทางการเมืองอยู่แล้ว และที่นี่ชาวบ้านก็รู้การเมือง สนใจติดตามทั้งการเลือกตั้งและการฟังปราศรัยต่าง ๆ เป็นจุดหนึ่งที่เขาเข้าใจข้อมูลและปลูกฝังเขามาตลอด การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง" (นายจุมพล ชลีกรชูวงศ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.40 ตารางสรุปความถี่แสดงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
เพื่อศึกษา ปัญหาอุปสรรค ปัจจัยแห่งความสำเร็จและแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	การกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร	ให้ความรู้แก่ประชาชน	- ด้านการมีส่วนร่วม	5
			- สร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม	3
	ผู้ส่งสาร	พัฒนาผู้ส่งสาร	- มีทักษะในการสื่อสาร	4
			- มีความรู้เกี่ยวกับงาน	3
			- มีความน่าเชื่อถือ	6
	เนื้อหาสาร	ลักษณะของเนื้อหาสาร	- มีความชัดเจน	5
			- เข้าใจง่าย	4
			- มีความสมบูรณ์และถูกต้อง	7
	การวางแผนด้านสื่อ	การกำหนดสื่อสื่อ	- มีการสื่อสารครอบคลุมประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	6
			- มีการเชื่อมโยงระหว่างนทต.	3
	ด้านผู้รับสาร	เข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย	- แผนการสื่อ -เครือข่ายชุมชน	3
			- พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร	3

จากตารางพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการวางแผนการสื่อสารได้แก่ การให้ความรู้แก่ประชาชน ในด้านการมีส่วนร่วม(5) และให้ความรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมของประชาชน(3)

ด้านผู้ส่งสารคือผู้ส่งสารต้องมีความน่าเชื่อถือ(6) พัฒนาผู้ส่งสารให้มีมีทักษะในการสื่อสาร(4) และมีความรู้เกี่ยวกับงาน(3) ตามลำดับ

ลักษณะของเนื้อหาสารคือ มีความสมบูรณ์และถูกต้อง(7) มีความชัดเจน(5) และเข้าใจง่าย (4) ตามลำดับ

การกำหนดการใช้สื่อ ต้องมีการสื่อสารครอบคลุมประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (6) และมีการเชื่อมโยงระหว่าง นายกเทศมนตรี–แผนการสื่อสาร–เครือข่ายชุมชน(3)

ด้านผู้รับสาร ต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายในการเปิดรับข่าวสาร (3)

4.2.2 ปัจจัยสำเร็จในการดำเนินการการสื่อสาร

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสื่อสารได้แก่ การจัดโครงสร้างการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ การจัดสรรทรัพยากรการสื่อสาร การควบคุม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) โครงสร้างองค์การและโครงสร้างการทำงานของเทศบาล

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการองค์การด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ ได้แก่ การเสริมการทำงานด้วยองค์การที่ไม่เป็นทางการ หรือกึ่งการเมืองโดยจัดสรรบุคคลตามความสามารถจากส่วนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลากรเทศบาล บุคคลากรจากฝ่ายการเมือง หรือบุคคลากรจากชุมชน ตัวแทนประชาชน

"ต้องทำความเข้าใจกันก่อนว่าเราต้องมีจิตวิญญาณผมกับเขาทำงานคนละอย่างแต่มีเป้าหมายเดียวกัน เขามาทางวิถีของราชการ ผมมาทางวิธีการเลือกตั้งผมพยายามกระตุ้นจิตสำนึกของพวกเขาให้มีจิตวิญญาณอยู่เหมือนเดิมมันไม่ได้แล้ว ซึ่งโครงสร้างในการจัดองค์การนั้นเป็นไปตามระเบียบ ถ้าถามว่าเป็นทางการหรือไม่ ก็เป็นทางการนะ ถือเป็นการทำงานกึ่งการเมือง" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"การจัดโครงสร้างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่รวมถึงที่นี่ด้วย เป็นไปตามระบบ ค่อนข้างเป็นทางการ อาจมีบางครั้งที่ไม่เป็นทางการ" (นายสมพร จึงศิรกุลวิทย์, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

2) ด้านบุคลากร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารบุคคลากรในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ครอบคลุมตั้งแต่ระดับบริหาร ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และบุคคลกรสนับสนุนต่างๆ โดยที่ ผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และร่วมดำเนินการด้านการสื่อสารตั้งแต่ระดับการกำหนดนโยบาย การควบคุมการดำเนินงานและร่วม

ดำเนินการด้านการสื่อสารกับบุคลากรด้านการสื่อสารต่างๆ บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ มีความรู้และศักยภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรด้านต่างๆ ให้ความร่วมมือในการร่วมประชาสัมพันธ์

ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจ และร่วมดำเนินการด้านการสื่อสาร

เนื่องจากงานการสื่อสารกับประชาชนมีความซับซ้อน เกี่ยวพันกับบุคคลหลายกลุ่ม อีกทั้งมีผลต่อความนิยมของผู้บริหารเทศบาล ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลโดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายการเมือง ได้แก่นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ร่วมกับสมาชิกสภาเทศบาลจึงควรมีความรู้ความเข้าใจงานด้านการสื่อสารกับประชาชน และร่วมดำเนินการกับบุคคลากรฝ่ายอื่นๆ ของเทศบาล

"คณะกรรมการชุมชนจะลงทุกชุมชนในระหว่าง 2-3ทุ่ม กรรมการจะเวียนกันทุกชุมชนใน 29 ชุมชน ในแต่ละรอบจะมีคณะกรรมการชุมชนลงอย่างน้อยรอบละ 2 ครั้ง ที่ลงไปทำความความใจ นอกจากนี้ยังมีนายกเทศมนตรีลงไปทำความเข้าใจด้วยจนเอง โดยการนัดแต่ละชุมชน เพื่อสอบถามปัญหาและความต้องการ เพื่อนำมาสรุปความสำคัญ ขณะที่สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) แต่ละเขตก็จะมีบทบาทมากในการลงไปทำความเข้าใจกับชุมชน และ สท.ก็พร้อมจะผลักดันแผนที่ชุมชนเสนอเข้ามาการลงพื้นที่แต่ละครั้งผู้บริหารจะกำหนดการทำความเข้าใจกับประชาชนเราใช้สื่อ สถานีวิทยุทางเทศบาลเช่าเวลา วิทยุชุมชน หรือมีกิจกรรมพิเศษก็จะใช้รถประชาสัมพันธ์ ซึ่งการใช้งบประชาสัมพันธ์ก็ไม่มาก มอบหมายเป็นหน้าที่ของกองวิชาการพร้อมทีมงานประชาสัมพันธ์" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"แต่คนสุดท้ายที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ผู้บริหารคือทั้งนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรี ทำหน้าที่เป็นคนสื่อภาพลักษณ์ของเทศบาลว่าจะดำเนินการอะไรแก่กลุ่มเป้าหมายในแต่ละชุม ไปคลุกไปคุยกับประชาชน กรอบและทิศทางความเข้าใจ เจ้าหน้าจะไปตอกย้ำการกระทำจริง และติดตามว่าแนวนโยบายที่ทางเทศบาลให้ไว้จะเกิดหรือไม่อย่างไร ถ้าไม่เกิดจะต้องชี้แจงหรืออธิบายอย่างไร และถ้าโครงการใดเกิดก็ต้องหาวิธีการสื่อสารเพื่อบอกผลงานอย่างไร" (นายสมพร จึงศิรกุลวิทย์, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ มีความรู้ และศักยภาพในการปฏิบัติงาน และบุคลากรด้านต่างๆ ให้ความร่วมมือ

เจ้าหน้าที่และบุคคลากรทุกคนของเทศบาลควรจะเป็นนักประชาสัมพันธ์เพื่อที่จะช่วยชี้แจงและให้ข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชน อีกทั้งยังสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเทศบาลได้ ส่วนบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์จะต้องมีความรู้ ทักษะ ความพร้อม และประสิทธิภาพ

ในการทำงาน นอกจากบุคลากรของเทศบาลแล้ว ผู้นำชุมชน ผู้นำกลุ่มพลังต่างๆ ควรมีความรู้ และศักยภาพในการสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มของตนด้วย

"จริง ๆ แล้วคนที่เป็นนักประชาสัมพันธ์ก็คือทุกคนในเทศบาล คือบุคคลที่ปฏิบัติตัว ชี้แจงข้อมูลให้ประชาชนบทและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เกิดขึ้นในองค์การ แต่คนที่คิดในเรื่องการประชาสัมพันธ์อาจจะเป็นหน้าที่ของนักวิชาการประชาสัมพันธ์" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"สื่อที่ใช้มากที่สุดคือ สื่อของคนในเทศบาล จะมีคนในภาคสนามโดยเดินทุกชุมชนทำงานร่วมกับประธานชุมชนอย่างออกแบบถนนคือเขาอยากมีถังขยะกี่ถัง หน้าบ้านเขาอยากเป็นอย่างไร ดำเนินการมาได้เกือบปีแล้วก็ดีขึ้น ทำเป็นตัวอย่างเป็นโมเดล" (นายเกียรติศักดิ์ ธรรมกุล, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"องค์กรถือเป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร เพราะถ้าคนในองค์กรไม่เข้าใจในเรื่องที่จะทำการสื่อสาร แล้วกลุ่มเป้าหมายจะเข้าใจได้อย่างไร ดังนั้นเราจึงมีการอบรมพัฒนาศักยภาพขององค์กรอยู่เสมอ การที่องค์กรจะพัฒนา บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนไปพร้อมๆ กัน สำหรับงบประมาณทางเทศบาลของเรามีการจัดตั้งงบประมาณทุกปี ที่ผ่านมาการทำงานย่อมมีปัญหาบ้างในเรื่องการสร้างความเข้าใจ แต่ก็ผ่านไปได้ด้วยดี" (นายสมพร จึงศิรกุลวิทย์, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"โดยทั่วไปการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคลเป็นหลัก"

"ดูตามความชำนาญดูตามความถนัดของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์"

"เราพิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน คุณวุฒิ และดูตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักด้วย" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"ขาดแรงจูงใจให้คณะกรรมการ ถึงแม้ว่าจะประสบความสำเร็จ แต่คณะกรรมการไม่ได้ค่าตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการอาจจะไม่ใช่ข้าราชการ เป็นคนอื่น มาเป็นผู้แทนของประชาชนปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นค่าตอบแทนและเวลาที่ให้คณะกรรมการมาร่วมประชุม ช่องว่างในการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายจะต่างกัน วิธีการจัดการระดับล่างลงไปอาจจะต้องทำความเข้าใจ โดยใช้เจ้าหน้าที่ ใครเป็นคนจัดทำนโยบายในการจัดประชาสัมพันธ์ อย่างเช่นเมื่อเรามีงาน แล้วคิดงานมาตามมาตรฐานมาผนวกกับนโยบายของผู้บริหาร ด้านเจ้าหน้าที่จะทำโครงการแล้วสั่งการมาตาม นโยบายแล้วนำมาผสมผสานกัน ท่านนายกจะให้ความสนใจมากในเรื่องของการ

ประชาสัมพันธ์ ในระยะเวลา 6 ปีที่แล้วได้รางวัลมา 3-4 รางวัล ส่วนใหญ่เป็นที่ชุมชน" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง ในส่วนของการสั่งการในส่วนลึกจะเข้าถึงครอบครัว ในส่วนของโครงการที่ทำทั้งหมดจะสัมผัสกับประชาชนจริงๆ ตรงนี้คือส่วนสูงสุดที่ต้องการ มีองค์กรที่จะสัมผัสถึงประชาชนจริงๆ โดยจะเปลี่ยนนโยบายจากการที่เรียกเขามาประชุม เป็นการไปหาเขาถึงชุมชน ซึ่งจะมีการดำเนินหลายรูปแบบ โดยในสุขาภิบาลจะดำเนินการเป็นกลุ่ม ในรูปแบบแผนจะเป็นแผนลอย โดยเข้าไปสัมผัสกับประชาชนโดยตรง โดยจะเข้าถึงในด้านต่างๆ ตอนที่เข้าระบบไอโซ่เป็นระบบของการสั่งการแต่ในตอนนี้ได้ปรับที่โครงการทั้งหมด คือปรับคนของเทศบาลให้เข้าใจโดยการอบรม คือพัฒนาบุคลากรชุดใหม่ พอเข้ามาทำแล้วยังทำอยู่แบบเดิมก็จะไม่ให้ทำต้องทำการปรับใหม่ แบบที่เข้าถึงประชาชนแล้วก็มาดูว่าดีไม่ดีส่วนไหนแล้วนำมาปรับปรุงใหม่ เช่นในเรื่องของโรคไข้เลือดออก ซึ่งในปีแรกจะสูง จึงคิดปรับปรุงโดยการไปหาประชาชนถึงที่บ้านสอบถามรายละเอียดจนเข้าใจถึงกระบวนการทุกโครงการ ซึ่งมีระบบสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ในการทำงานจะแบ่งงานกันทำโดยชัดเจนเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

3) มีงบประมาณการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

"เรื่องงบประมาณด้านการสื่อสารมีข้อจำกัดเนื่องจากภารกิจในด้านการประชาสัมพันธ์มีมาก ทั้งการประชาสัมพันธ์ภายในระหว่างเทศบาลกับชุมชน จึงใช้เครือขายชุมชนเข้ามาช่วยในการสื่อสารและภายนอกเทศบาลต้องใช้กับสื่ออื่นๆ ร่วมดำเนินการ" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

4) การควบคุมการดำเนินงาน

"การสื่อสารของประชาชนความต้องการของเทศบาลก็คือการเข้าถึงประชาชนโดยแท้จริง ในส่วนของการสั่งการในส่วนลึกจะเข้าถึงครอบครัว ในส่วนของโครงการที่ทำทั้งหมดจะสัมผัสกับประชาชนจริงๆ ตรงนี้คือส่วนสูงสุดที่ต้องการ มีองค์กรที่จะสัมผัสถึงประชาชนจริงๆ โดยจะเปลี่ยนนโยบายจากการที่เรียกเขามาประชุม เป็นการไปหาเขาถึงชุมชน ซึ่งจะมีการดำเนินหลายรูปแบบ โดยในสุขาภิบาลจะดำเนินการเป็นกลุ่ม ในรูปแบบแผนจะเป็นแผนลอย โดยเข้าไปสัมผัสกับประชาชนโดยตรง โดยจะเข้าถึงในด้านต่างๆ ตอนที่เข้าระบบไอโซ่เป็นระบบของการสั่งการแต่ในตอนนี้ได้ปรับที่โครงการทั้งหมด คือปรับคนของเทศบาลให้เข้าใจโดยการอบรม คือพัฒนาบุคลากรชุดใหม่ พอเข้ามาทำแล้วยังทำอยู่แบบเดิมก็จะไม่ให้ทำต้องทำการปรับใหม่ แบบที่เข้าถึงประชาชนแล้วก็มาดูว่าดีไม่ดีส่วนไหนแล้วนำมาปรับปรุงใหม่ เช่นในเรื่องของ

โรคไข้เลือดออก ซึ่งในปีแรกจะสูง จึงคิดปรับปรุงโดยการไปหาประชาชนถึงที่บ้านสอบถามรายละเอียดจนเข้าใจถึงกระบวนการทุกโครงการ ซึ่งมีระบบสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ในการทำงานจะแบ่งงานกันทำโดยชัดเจนเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น" (นายสมพร จึงศิรกุลวิทย์, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.41 ตารางสรุปความถี่แสดงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการวางแผนการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	ด้านองค์การ	เสริมข้อด้อยขององค์การราชการ	- ตั้งคณะกรรมการทำงาน - ใช้องค์การที่ไม่เป็นทางการ	4 2
	บุคคลากร	ผู้บริหาร	- ผู้บริหารเทศบาลมีความรู้ ความเข้าใจ และร่วมดำเนินการด้านการสื่อสาร	3
		พัฒนาบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์	- บุคลากรมีความสามารถ - เสริมทักษะ กระบวนการ	3
		ใช้สื่อบุคคลจากบุคลากรอื่นๆของเทศบาล	- ทุกคนในเทศบาลคือนักประชาสัมพันธ์	2
	งบประมาณ	การจัดสรรงบประมาณ	- มีงบประมาณการดำเนินงานอย่างเพียงพอ	5
	การควบคุมการดำเนินการ	การควบคุมการดำเนินงาน และการประเมินที่มีประสิทธิภาพ	- มีแบบประเมินแต่ละโครงการ ว่าดีมากน้อยเพียงใด	3

จากตารางสรุปความถี่พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ การตั้งคณะกรรมการ (4) และการใช้องค์การที่ไม่เป็นทางการ (2) จากฝ่ายการเมืองและฝ่ายประชาชน เพื่อเสริมจุดด้อยขององค์การราชการของเทศบาล

ด้านบุคคลการ ผู้บริหารเทศบาลมีความรู้ความเข้าใจ และร่วมดำเนินการด้านการสื่อสาร (3) พัฒนาบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ ให้มีทักษะในการสื่อสาร (2) สนับสนุนให้บุคลากรด้านต่างๆ ของเทศบาลร่วมสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ (2)

มีการจัดสรรงบประมาณการประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอ (5) และมีการควบคุมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ (3)

4.2.3 ปัจจัยสำเร็จในการประเมินผลการสื่อสาร

"มีแบบประเมินแต่ละโครงการ ว่าดีมากน้อยเพียงใด โดยเจ้าของโครงเป็นผู้จัดประเมิน เพื่อให้ทราบว่าโครงการที่ทำมีผลสำเร็จมากน้อยอย่างไร เพื่อนำข้อมูลมาเสนอให้นายกทราบ และนำมาปรับปรุง" (นายทนง ดอนชัย, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"ในการทำงาน เรามีการประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ" (นางสัมพันธ์ สิทธิสงคราม, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"การทำงานทุกอย่างถ้าจะให้ออกมาดี หรือต้องปรับปรุงอย่างไรนั่น การประเมินก็เป็นส่วนสำคัญ และเราก็ได้ทำมาตลอด" (นางวิไลวรรณ กูลณรงค์, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"องค์การของเราได้ทำการประเมินการทำงานมาตลอด และทำอย่างต่อเนื่อง" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

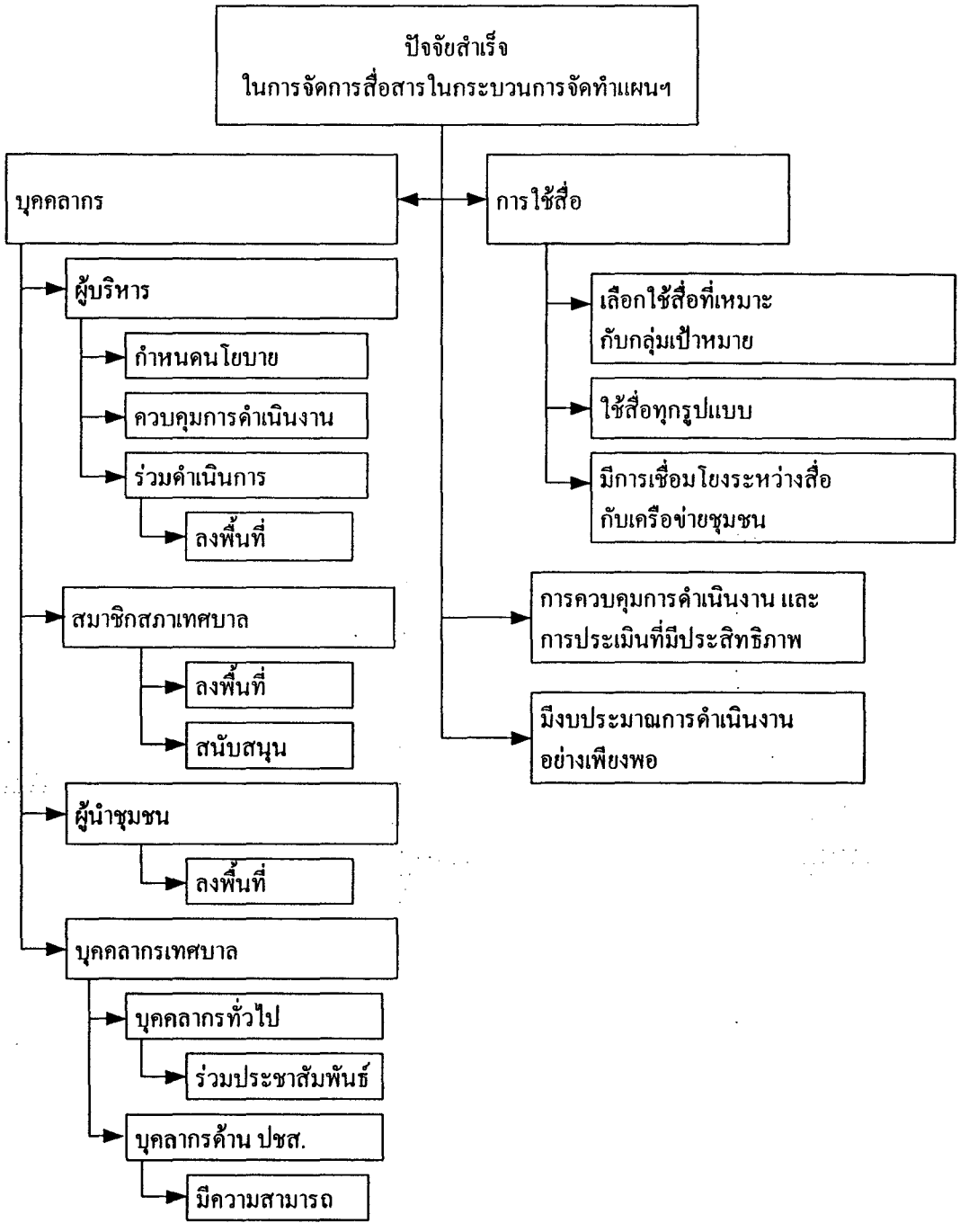
"การทำงานต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยเน้นความต้องการของประชาชนด้วย" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

ตารางที่ 4.42 ตารางสรุปความถี่แสดงปัญหา และอุปสรรคของการประเมินผลการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	คำถาม	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
เพื่อศึกษาปัญหาปัจจัยแห่งความสำเร็จและแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผน	การประเมินผลการสื่อสารด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมีปัญหาอย่างไรบ้าง	การประเมินผล	- ให้องค์การที่น่าเชื่อถือเป็นผู้ประเมินผล - นำผลการประเมินมาปรับปรุงการสื่อสาร	6 4

จากตารางพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประเมินผลคือ การให้องค์การวิชาการที่น่าเชื่อเป็นผู้ประเมิน (6) และให้นำผลการประเมินมาสู่การปรับปรุงการสื่อสารของเทศบาล (4)

จากการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ได้ดังภาพที่ 4.62



ภาพที่ 4.64 สรุป ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

4.3 แนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสาร

แนวทางการปรับปรุงการจัดการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างองค์การและการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานร่วมกับการพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ การสื่อสารมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ เข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วม และมีการประเมินผลในการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารของเทศบาล ดังนี้

การประเมินผลในการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารของเทศบาล

ใช้การตรวจสอบ ประเมินผล หลากหลายรูปแบบ ในการประเมินผลด้านต่างๆ เช่นด้านผลการดำเนินการ ด้านการรับสื่อของประชาชน และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อในการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารของเทศบาลในการดำเนินงานครั้งต่อไป

"การประเมินผลแต่ละครั้ง ได้รับความร่วมมือจากประชาชนดีมาก สำหรับการประเมินผลจะทำตลอดทั้งปี เนื่องจาก แต่ละโครงการเมื่อทำแล้วจะต้องมีการประเมินผลตั้งแต่เริ่มโครงการ กระทั่งเสร็จสิ้นโครงการ" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"เราจะรู้ว่าประชาชนเข้าใจไหม หรือรับรู้เรื่องที่เราทำการประเมิน ตรงนี้ยังไม่ได้มีแบบประเมินอย่างชัดเจน ยังไม่มีทีมทำที่ชัดเจน แต่เราจะดูที่โดยรวมของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เข้ามา" (นายสมชัย ทิพรองมล, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ถ้าเป็นในส่วนของเสียงตามสาย จะประเมินจากชาวบ้าน ซึ่งจะเน้นในการปฏิสัมพันธ์กับชาวบ้านมากกว่าเพราะหากเกิดปัญหาอะไร พวกเขา ก็จะแจ้งให้เราได้รับรู้ และเราก็จะไปดำเนินการแก้ไข เราจะออกทุกวันสม่ำเสมอมีกำหนดการชัดเจน แต่ถ้ามีการเตือนภัยก็อาจจะต้องประกาศเร่งด่วน โดยในช่วง 7 โมงเช้าจะเป็นข่าวท้องถิ่นแต่ก็จัดควบคู่กับข่าวสารในระดับประเทศด้วย" (นายธงชัย วิชัยดิษฐ์, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"อย่าง เคเบิลทีวี จะฟังจากคำพูดของประชาชน ในส่วนของประกาศจะไม่ทำเพราะขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ไม่ได้ติดที่เงินแต่ติดที่บุคลากร มันยากมาก ตอนนี้กำลังจ้างทำสื่อ VCD เรื่องของสุนัขจรจัด ซึ่งราคาไม่แพง ในส่วนของเคเบิลทีวียังถือว่ายังไม่เป็นมืออาชีพ ภาพตัดต่อ ความคมชัดของเนื้อหา" (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"ในส่วนของการประเมินผลเป็นที่ยอมรับของบุคคลที่เกี่ยวข้อง การทำแผนมีส่วนร่วมต่างๆ ของประชาชนแล้วนำผลงานของตนเองไปประเมินด้วย" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

"การทำงานต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยเน้นความต้องการของประชาชนด้วย" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

พัฒนาบุคลากร

พัฒนาบุคลากร และผู้นำกลุ่มต่างๆ ให้มีความรู้และทักษะในการสื่อสาร

"ทักษะของบุคลากรคือต้องให้เวลาในการพัฒนาตอเอง ลักษณะของบุคลากรจะมีลักษณะของส่วนที่ไม่ค่อยสนใจ ไม่เอาอะไรเลย และลักษณะของส่วนที่ตั้งใจ สนใจที่จะพัฒนาปรับปรุง ตนเองให้ดีขึ้นเรื่อยๆ " (นางสมพร สังข์สุวรรณ, เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, สัมภาษณ์ 31 สิงหาคม 2549)

"จริง ๆ แล้วคนที่เป็นนักประชาสมพันธ์ก็คือทุกคนในเทศบาล คือบุคคลที่ปฏิบัติตัว ชี้แจงข้อมูลให้ประชาชนบทและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เกิดขึ้นในองค์กร แต่คนที่คิดในเรื่องการประชาสัมพันธ์อาจจะเป็นหน้าที่ของนักวิชาการประชาสัมพันธ์" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

การสื่อสารมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ เข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วม

การสื่อสารจึงมุ่งเน้นเรื่องการสร้างการรับรู้และเข้าใจมากขึ้นมีส่วนร่วมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว งานใดที่เป็นงานเร่งด่วนหรือมีปัญหามากจะดำเนินการก่อน แนวทางการสร้างความเข้าใจจึงเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

"งานตัวไหนที่คิดว่ามันจะเป็นวิกฤติ เราจะรีบดำเนินการก่อน เราก็จะปรับกลยุทธ์ของเรา คือ ไม่เป็นเชิงรับ ไม่รอโครงการ แต่จะเป็นเชิงรุก หากรู้ว่าโครงการไหนต้องทำแน่ๆ เราก็จะไม่รอ แม้ยังไม่อนุมัติโครงการ เราก็ใช้งบของเราทำไปก่อนเลย" (นายสมชาย ทิพย์รองมล, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

"ถ้าปรับปรุงก็อาจปรับปรุงทางด้านความถี่ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เดือนละหน ส่วนวารสารก็ 15 วัน ออกครั้ง ส่วนเสียงตามสายก็จะจัดทั้งตอนเย็นตอนเช้า และในส่วนของเสียงตามสายก็อาจจะตั้งเป็นวิทยุชุมชนขึ้น" (นายอรุณศักดิ์ สธนเสถียร, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"ถ้าเป็นการคุยกันโดยตรงนั้นสามารถแก้ปัญหาได้ บางครั้งเราก็ส่งเขาไปทำการอบรม เขาไม่เข้าใจเท่าที่ควร เขาก็ใฝ่หา ประชาชนต้องการอะไร นั้นคือประเด็นหลักเขาไม่พูดถึงประเด็นว่าเขาเข้าใจการทำแผนหรือไร เดือนไหน ต้องให้จดในเรื่องของแผน 3 ปี แผน 1 ปีอะไรแบบนี้ ประชาชนไม่สนใจในเรื่องแบบนี้ ที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด คือผู้บริหารเข้าไปพบ

ประชาชนเอง ในการประชุมชุมชนสัญจรแล้วเชิญเขามาพูดเพราะได้ชี้แจ้งตรงตัว" (นายชาลี กางอิ่ม, เทศบาลนครตรัง, สัมภาษณ์ 29 สิงหาคม 2549)

โครงสร้างองค์การและการปฏิบัติงาน

ถึงแม้เทศบาลจะเป็นองค์การราชการมีระเบียบข้อปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อน และล่าช้า แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้บริหารสามารถตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆ ได้ เพื่อความคล่องตัว

"เรามุ่งเน้นการทำงานบริหารจัดการแบบคนรุ่นใหม่เปิดโอกาสให้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานอย่างเต็มที่ การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องสำคัญ และต้องเป็นทีมที่สามารถเข้าไปบริหารจัดเพื่อให้งานตามนโยบายที่กำหนดไว้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะงานด้านการสื่อสาร ผมมองว่ามีความสำคัญต้องทำควบคู่กับการพัฒนาและงานบริหาร" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"คณะกรรมการชุมชนจะลงทุกชุมชนในระหว่าง 2-3ทุ่ม กรรมการจะเวียนกันทุกชุมชนใน 29 ชุมชน ในแต่ละรอบจะมีคณะกรรมการชุมชนลงอย่างน้อยรอบละ 2 ครั้ง ที่ลงไปทำความความใจ นอกจากนี้ยังมีนายกเทศมนตรีลงไปทำความเข้าใจด้วยจนเอง โดยการนัดแต่ละชุมชน เพื่อสอบถามปัญหาและความต้องการ เพื่อนำมาสรุปความสำคัญ ขณะที่สมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) แต่ละเขตก็จะมีบทบาทมากในการลงไปทำความเข้าใจกับชุมชน และ สท.ก็พร้อมจะผลักดันแผนที่ชุมชนเสนอเข้ามาการลงพื้นที่แต่ละครั้งผู้บริหารจะกำหนดการทำความเข้าใจกับประชาชนเราใช้สื่อ สถานีวิทยุทางเทศบาลเช่าเวลา วิทยุชุมชน หรือมีกิจกรรมพิเศษก็จะใช้รถประชาสัมพันธ์ ซึ่งการใช้งบประชาสัมพันธ์ก็ไม่มาก มอบหมายเป็นหน้าที่ของกองวิชาการพร้อมทีมงานประชาสัมพันธ์" (นางพันธุ์ทิพย์ กาญจนโชติ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2549)

"จริง ๆ แล้วคนที่เป็นนักประชาสัมพันธ์ก็คือทุกคนในเทศบาล คือบุคคลที่ปฏิบัติตัว ชี้แจงข้อมูลให้ประชาชนบทและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เกิดขึ้นในองค์กร แต่คนที่คิดในเรื่องการประชาสัมพันธ์อาจจะเป็นหน้าที่ของนักวิชาการประชาสัมพันธ์" (นายทรงยศ แสนทวีสุข, เทศบาลเมืองท่าข้าม, สัมภาษณ์ 30 สิงหาคม 2549)

"เรามุ่งเน้นการทำงานบริหารจัดการแบบคนรุ่นใหม่เปิดโอกาสให้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานอย่างเต็มที่ การทำงานเป็นทีมเป็นเรื่องสำคัญ และต้องเป็นทีมที่สามารถเข้าไปบริหารจัดเพื่อให้งานตามนโยบายที่กำหนดไว้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะงานด้านการสื่อสาร ผมมองว่ามีความสำคัญต้องทำควบคู่กับการพัฒนาและงานบริหาร" (นายพงษ์ศักดิ์ ยิ่งชนม์เจริญ, เทศบาลนครยะลา, สัมภาษณ์ 28 สิงหาคม 2549)

"ในชุมชนรอบนอกอาจจะเชื่อผู้ใหญ่บ้านคนเดียวพอเป็นประธานชุมชนก็เกิดการไม่ยอมรับ ประธานชุมชน ประธานกองทุนหมู่บ้าน อสม. เกิดการระหองระแหงกันถือว่ามีความใหญ่เท่าๆ กันทำให้ไม่ค่อยยอมกัน ในเรื่องของแกนนำในการทำแผนแต่ละคนก็มีแกนนำเป็นของตนเองในตรงนี้จะพยายามทำในรูปแบบของเครือข่ายให้สะท้อนปัญหาออกมา ทุกเครือข่ายจะมีส่วนร่วม" (นางอรวรรณ์ บัวระวงศ์, เทศบาลเมืองเชียงราย, สัมภาษณ์ 5 กันยายน 2549)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถแสดงตารางแจกแจงความถี่ได้ดังนี้

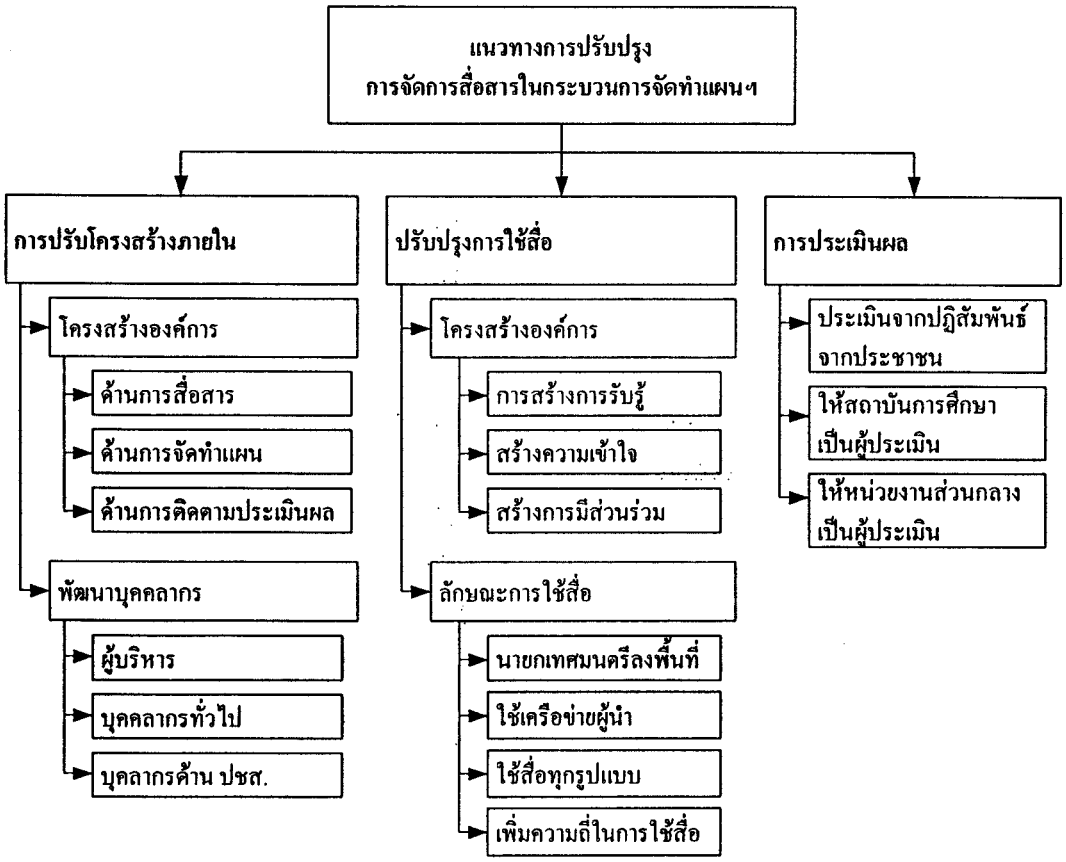
ตารางที่ 4.43 ตารางสรุปความถี่แสดงแนวทางการปรับปรุงการจัดการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

วัตถุประสงค์	ประเด็น	คำสำคัญ	ความถี่
1. เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วม	แนวทางการปรับปรุงการประเมินผลการสื่อสารด้านการรับรู้ของประชาชน	- สถาบันการศึกษาประเมินความพอใจจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน	1
		- ประเมินจากปฏิสัมพันธ์จากชาวบ้านที่ต่อกิจกรรมของทางเทศบาล	3
		-แบบวิจัยสำรวจและหน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้ประเมิน	1
	แนวทางการปรับปรุงการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม	- นายกเทศมนตรีลงพื้นที่พบประชาชนด้วยตัวเองเพื่อคุยทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง	5
		- ใช้สื่อทุกรูปแบบสร้างความเข้าใจ	5
		- ใช้เครือข่ายผู้นำสร้างความเข้าใจในชุมชน	4
		- เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์	1

จากตารางที่ 4.43 พบว่า แนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างองค์การและการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานร่วมกับการพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ การสื่อสารมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ เข้าใจ และสร้างการมีส่วนร่วม โดยมีนายกเทศมนตรีลงพื้นที่พบ

ประชาชนด้วยตัวเอง(5) ใช้สื่อทุกรูปแบบสร้างความเข้าใจ(5) ใช้เครือข่ายผู้นำสร้างความเข้าใจในชุมชน(4) และเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์(1) และมีการประเมินผลในการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารของเทศบาล ได้แก่ การประเมินจากปฏิสัมพันธ์จากชาวบ้านที่ต่อกิจกรรมของทางเทศบาล(3) ให้สถาบันการศึกษาเป็นผู้ประเมิน(1) และให้หน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้ประเมิน (1) ตามลำดับ

จากการศึกษาแนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น ได้ดังภาพที่ 4.65



ภาพที่ 4.65 สรุป แนวทางการปรับปรุงการจัดการการสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

สรุป การสื่อสารในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม พบว่าการวางแผนการสื่อสารในขั้นตอนการจัดทำแผนวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อเผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายการพัฒนาและระเบียบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ สร้างจิตสำนึกและสร้าง

แรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม การรวบรวมข้อมูลต่างๆ เช่น ศักยภาพในการพัฒนา ปัญหา / ความต้องการของประชาชน และทบทวนข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม และ เปิดโอกาสการสื่อสารกับประชาชนในกรณีที่ประชาชนยังไม่เข้าใจหรือข้อซักถามต่างๆ เกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม

ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการกำหนดนโยบาย แบ่งเป็น ปัจจัยภายใน ได้แก่ โครงสร้างขององค์กรด้านการสื่อสาร บุคลากรในการปฏิบัติงาน และการจัดสรรงบประมาณ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านวัฒนธรรม ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยี ด้านชุมชน และการเปิดรับสื่อของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

ประเด็นเนื้อหาสารที่นำเสนอได้ 2 ภาวะ คือ ในภาวะปกติ ได้แก่ การนำเสนอในเรื่องการสร้างจิตสำนึกการมีส่วนร่วม วิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมายการพัฒนา ข้อมูลการจัดทำแผนฯ และการสร้างแรงจูงใจ ในภาวะวิกฤต นำเสนอข้อเท็จจริง หามาตรการแก้ไขปัญหา และเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อเท็จจริง

สื่อที่เทศบาลใช้ ประกอบด้วย สื่อบุคคล สื่อวิทยุ สื่ออินเตอร์เน็ต สื่อที่มีการใช้มากที่สุด คือ สื่อบุคคล รองลงมา คือ สื่อวิทยุ และอินเตอร์เน็ตเพราะลงทุนน้อย สื่อที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ เพราะใช้งบประมาณมาก สื่อที่ใช้มีปริมาณเพียงพอกับ กลุ่มเป้าหมาย และใช้เป็นประจำ

การดำเนินงานการสื่อสารพบว่าในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม การจัดทรัพยากรการสื่อสาร มีการจัดโครงสร้างองค์กรการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการโดยการตั้งคณะกรรมการฯ และแบบไม่เป็นทางการโดยมี ผู้บริหารฝ่ายการเมือง คือนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล และผู้นำกลุ่มต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ

มีการควบคุมการการสื่อสารโดยนายกเทศมนตรี และมีการประเมินผลการสื่อสาร การประเมินผลการใช้สื่ออย่างต่อเนื่อง

การประเมินการรับรู้สื่อของกลุ่มเป้าหมาย และการประเมินการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ แบบแบบสอบถาม แบบประเมินผล และเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษรมีกองวิชาการ องค์กรการศึกษาในท้องถิ่นเป็นผู้ประเมิน และนายกเทศมนตรีเป็นผู้ควบคุมการประเมิน โดยมีการประเมินผลการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาคือการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร เนื่องจากขาดการรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วนทำให้ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ ขาดความรู้ ทักษะด้านต่างๆ ในการสื่อสาร ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย มีความแตกต่าง และหลากหลายทำให้ยากในการใช้สื่อ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังขาดความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมที่แท้จริงโครงสร้างการทำงาน ที่เป็นแบบราชการ มีระเบียบขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติทางราชการ ไม่สอดคล้องกับภารกิจ และไม่มีโครงสร้างการประชาสัมพันธ์การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม กาจัดสรรงบประมาณด้านประชาสัมพันธ์เนื้อหาสารมีข้อจำกัด เนื่องจากเวลาในการดำเนินการไม่เพียงพอ เพราะเทศบาลมีภารกิจในการดูแลประชาชนมาก จึงขาดการควบคุมงานด้านการสื่อสารในทุกขั้นตอน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการจัดการสื่อสาร ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากรด้านการสื่อสารอย่างเพียงพอ และโครงสร้างการทำงานแบ่งเป็นอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการเพื่อยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการทำงานสามารถขับเคลื่อนกระบวนการสื่อสารไปได้ โดยมีผู้บริหารที่สำคัญคือผู้บริหารเทศบาล ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และร่วมดำเนินการด้านการสื่อสาร มีการพัฒนาบุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ ให้มีความสามารถ และทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร และมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม และมอบให้บุคลากรอื่นๆ ของเทศบาลร่วมเป็นนักประชาสัมพันธ์ มีการจัดสรรงบประมาณการดำเนินงานอย่างเพียงพอ มีการควบคุมการดำเนินการการควบคุมการดำเนินงาน และการประเมินที่มีประสิทธิภาพโดยให้องค์การที่น่าเชื่อถือเป็นผู้ประเมินผล และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสื่อสารเพื่อใช้ให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

แนวทางการปรับปรุงการสื่อสาร ในกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่น สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานในกระบวนการจัดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วมได้อย่างบรรลุเป้าหมาย