

**คุณลักษณะทางการสื่อสารของผู้นำชุมชน
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช***
**COMMUNICATION CHARACTERISTICS OF COMMUNITY LEADERS
IN THUNG SONG TOWN MANCIPALITY, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE**

วิทยากร ท่อแก้ว*, ณัฐสุพงศ์ สุขโสทด

Wittayatorn Tokeaw, Nutsupong Soksote

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

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

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

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง และ 2) ศึกษาคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงทางด้านคุณลักษณะทางการสื่อสารของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 30 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุป ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐาน คือ ผู้นำชุมชนต้องมีความเข้าใจพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายและบริบทชุมชน มีทักษะการคิด มีทักษะการสื่อสารทุกด้าน มีความมุ่งมั่นเสียสละ และมีคุณธรรมและจริยธรรม 2) คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้าน คือ 2.1 ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนอย่างตั้งใจฟัง สื่อสารพูดคุยอย่างมิตรไมตรี มีความเป็นกันเอง เข้าใจปัญหา 2.2 ด้านการพูดในที่ชุมชนอย่างมั่นใจ เสียงดัง ฟังชัด นำเสนอข้อมูลอย่างน่าสนใจ มีท่าทางการแสดงออกและบุคลิกภาพที่ดี 2.3 ด้านการเล่าข่าวในชุมชนอย่างน่าสนใจ เรียงลำดับในการนำเสนอดี ข่าวสารตรงข้อเท็จจริง และมีประโยชน์ 2.4 ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล ในการใช้โปรแกรมประยุกต์แบบง่ายผ่านสมาร์ทโฟนเพื่ออำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อ และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม 2.5 ด้านการออกแบบเนื้อหาอย่างสร้างสรรค์เพื่อกำหนดประเด็นเนื้อหา ลำดับเนื้อหา และเล่าเรื่องให้มีความน่าสนใจ น่าจดจำ ชวนติดตาม และ 2.6 ด้านการผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์โดยวิเคราะห์ผู้รับสาร ออกแบบวิธีการการนำเสนอเนื้อหาที่หลากหลายสื่อเพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้ที่ครอบคลุม ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการผลิตและการเผยแพร่

คำสำคัญ: คุณลักษณะทางการสื่อสาร, ผู้นำชุมชน, นักสื่อสารชุมชน, เทศบาลเมืองทุ่งสง

Abstract

The objectives of this research article were to present the findings of the study 1) the basic communication characteristics of community leaders in Thung Song Town Municipality; 2) the specific communication characteristics of community leaders in Thung Song Town Municipality. The researcher employed the qualitative research method of in-depth interviews, using a structured interview form to gather data from 30 individuals directly involved with the

research topic. Data analysis involved conceptualization and categorizing. The results showed that 1) basic communication characteristics – an understanding of the local area, the target audience groups and the community context; thinking skills and every aspect of communication skills; being determined and willing to sacrifice; and being moral and ethical; 2) specific communication characteristics - 2.1 attentively listening to the complaints and concerns of citizens, understanding people's problems, and interacting in a friendly way using informal communication; 2.2 speaking in the community with confidence, using a loud and easily intelligible voice, and presenting information in an interesting way, with personality and appropriate gestures; 2.3 relating news in an engaging way, telling useful and accurate information in a step-by-step that is easy to follow; 2.4 using digital communication technology such as straightforward smartphone applications to produce useful media and transmit it through all the appropriate channels; 2.5 designing content creatively to set topics and tell stories in a chronological way that is attention-grabbing, easy to remember and thought-provoking; and 2.6 producing media effectively after analyzing the message receivers, and designing diverse methods to present content for the maximum understanding, building comprehensive awareness by utilizing technology to produce and disseminate messages.

Keywords: Communication Characteristics, Community Leaders, Community Communicators, Thung Song Town Municipality

บทนำ

การสื่อสารชุมชนเป็นกระบวนการที่ผู้นำชุมชนและสมาชิกในชุมชนที่มีความแตกต่างกันมาเปลี่ยนแปลงข้อมูลความคิด และความรู้ระหว่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และความสัมพันธ์ที่ดีในชุมชนนั้น ๆ การสื่อสารชุมชนสามารถเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ เช่น การพูดคุยสนทนา การใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันข้อมูลและเชื่อมโยงกับสมาชิกในชุมชน ผ่านกระบวนการสื่อสารชุมชนที่สามารถสร้างความเข้าใจร่วมกัน รับฟังความคิดเห็น และทำงานร่วมกันเพื่อการพัฒนาชุมชนให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยปกติผู้ที่ทำหน้าที่การสื่อสารชุมชน คือ ผู้นำชุมชนที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลเมือง ซึ่งแบ่งพื้นที่ในเขตเทศบาลออกเป็นชุมชนต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่ โดยในแต่ละชุมชนมีกลไกการทำงานร่วมกับเทศบาล คือ คณะกรรมการชุมชน ซึ่งประกอบด้วยประธานชุมชน และกรรมการชุมชน โดยที่กรรมการชุมชนนี้มีบทบาทหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างประชาชนในชุมชนและเทศบาล (ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง, 2566)

การพัฒนาผู้นำชุมชนให้เป็นนักสื่อสารชุมชน จะต้องดำเนินการพัฒนาคุณลักษณะ จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐาน และด้านคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้าน ซึ่งการพัฒนาเกิดจากการเรียนรู้ การฝึกอบรม การฝึกฝนทักษะการสื่อสารในการ คิด การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการนำเสนอ (Cordova, J. et al., 2024) รวมทั้งต้องเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ของนักสื่อสารชุมชนในยุคดิจิทัล ดังนั้นการพัฒนาทักษะการสื่อสารจึงเป็นประโยชน์สำหรับการสร้างสัมพันธ์ภาพและการเชื่อมโยงในชุมชน การสร้างความเข้าใจในการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสื่อสารกับชุมชนและเทศบาลอย่างมีอาชีพ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาการออกแบบสารการผลิตสื่อ เป็นการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างเครือข่ายนักสื่อสารชุมชนในฐานะผู้ส่งสารให้กับประชาชนในชุมชนในฐานะผู้รับสารที่น่าเชื่อถือ (Ajayi, O. A., & Mmutle, T., 2021)

การปฏิบัติงานของนักสื่อสารชุมชนในการพัฒนาเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจและการร่วมมือในชุมชนเพื่อส่งเสริมความเจริญของเมืองหรือเทศบาล นักสื่อสารชุมชนมีบทบาทหลายด้านที่สามารถช่วย

ให้เกิดการพัฒนาเทศบาลซึ่งโดยหลัก ๆ มีอย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่ 1) การเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ โดยนักสื่อสารชุมชนช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับนโยบายของเทศบาล โครงการพัฒนา และบริการต่างๆ ที่เทศบาลมีให้แก่ประชาชน โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ วิทยุ หรือโปสเตอร์ เพื่อให้ประชาชนทราบและเข้าใจข้อมูลดังกล่าวอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย 2) การสร้างการติดต่อและความร่วมมือ โดยนักสื่อสารชุมชนช่วยสร้างความติดต่อและความร่วมมือระหว่างเทศบาลกับประชาชน โดยเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างสมาชิกในชุมชนกับเทศบาล เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการวางแผนของเทศบาล 3) การเผยแพร่และสนับสนุนนโยบายสาธารณะ โดยนักสื่อสารชุมชนช่วยในการเผยแพร่และสนับสนุนนโยบายสาธารณะที่มีประโยชน์ต่อชุมชน (Kilag, O. K. T., et al., 2023) โดยช่วยในการสร้างความเข้าใจและการสนับสนุนจากประชาชนต่อนโยบายที่เทศบาลกำหนด 4) การออกแบบผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์ โดยนักสื่อสารชุมชนมีความคิดสร้างสรรค์สามารถออกแบบและผลิตสื่อให้มีคุณภาพที่ดี ซึ่งสามารถสร้างความสนใจและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และสร้างสรรค์ 5) การเป็นกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้ง โดยนักสื่อสารชุมชนสามารถเป็นกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างเทศบาลกับประชาชน โดยช่วยในการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจฝ่ายต่าง ๆ และสร้างสรรค์วิธีการแก้ไขปัญหาที่เป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย การทำงานของนักสื่อสารชุมชนในการพัฒนาเทศบาลมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในชุมชน โดยช่วยในการสร้างสังคมที่เข้มแข็งและยั่งยืน (Johnson, S. L. et al., 2015)

เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ภายใต้การนำของนายทรงชัยวงศ์ วัชรดำรงนายกเทศมนตรี มีนโยบายอย่างชัดเจนตั้งแต่ปี 2552 เพื่อพัฒนาผู้นำชุมชนให้เป็นนักสื่อสารชุมชนภายใต้หลักการสำคัญ คือ การสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองด้วยความรับผิดชอบตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นเทศบาลจึงได้ดำเนินการพัฒนาผู้นำชุมชนให้ทำหน้าที่นักสื่อสารชุมชนอย่างต่อเนื่องจนเกิดผลสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ นอกจากนี้เทศบาลยังได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี จากคณะกรรมการกระจายอำนาจ สำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานอื่น ๆ มาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาหลายปี ปัจจุบันเทศบาลมีนักสื่อสารชุมชนต้นแบบในเขตเทศบาลทั้งหมด 22 ชุมชนโดยผู้นำชุมชนร่วมทำหน้าที่การสื่อสารองค์กรให้กับเทศบาลได้เป็นอย่างดีเยี่ยม การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นการถอดบทเรียนความสำเร็จจากนโยบายการพัฒนาเมืองทุ่งสงด้านสร้างนักสื่อสารชุมชนจากผู้นำชุมชน โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชน และคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชน เพื่อประโยชน์ทางวิชาการด้านการสื่อสารองค์กรในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม และประโยชน์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาล และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำผลข้อค้นพบจากการวิจัยไปพัฒนาการทำงานของผู้นำชุมชนให้มีคุณลักษณะทางการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ผู้นำชุมชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะทางการสื่อสารของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานการพัฒนานักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง รวมจำนวน 30 คน จาก 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มนโยบาย ได้แก่ นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง 1 คน และรองนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงที่กำกับงานด้านการสื่อสารองค์กร 1 คน 2) กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และกองกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ รวม 2 คน และหัวหน้างานการประชาสัมพันธ์ 1 คน 3) กลุ่มผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่นักสื่อสารชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง 22 คน 4) กลุ่มนักวิชาการด้านการพัฒนานักสื่อสารชุมชน 3 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) ยกร่างเครื่องมือจากการทบทวนวรรณกรรมและออกแบบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ส่งร่างเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ จำนวน 3 คน และนำมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างประกอบข้อคำถามหลัก 2 ส่วน ได้แก่ 1) คุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นอย่างไร และ 2) คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นอย่างไร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง ซึ่งได้ดำเนินการขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนการสัมภาษณ์ตามจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประสานการนัดหมายเพื่อเข้าสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สัมภาษณ์ตามประเด็นที่ได้จัดเตรียมไว้ในเครื่องมือ บันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ และจะหยุดสัมภาษณ์เมื่อข้อมูลที่ได้มีการอิ่มตัว

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกข้อมูลตามวัตถุประสงค์และประเด็นที่ศึกษา จากนั้นได้ตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป ดำเนินการตีความข้อมูลและสร้างข้อสรุปเชิงพรรณนาความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การตรวจสอบข้อมูล

ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Method) ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบด้านข้อมูล เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มาจากผู้ให้สัมภาษณ์ในองค์กรหน่วยงานเดียวกัน ข้อมูลจะมีลักษณะเหมือนกันหรือไม่ 2) การตรวจสอบด้านผู้วิจัย โดยใช้วิธีเปรียบเทียบข้อมูลที่เก็บจากผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยเพื่อพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้จะเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ และ 3) การตรวจสอบด้านวิธีการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์ เปรียบเทียบกับข้อมูลจากการจดบันทึกภาคสนาม รวมไปถึงการใช้เอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล พิจารณาว่าข้อมูลที่ได้เก็บมาได้จากการสัมภาษณ์และการศึกษาจากเอกสารมีเนื้อหาสาระเพียงพอที่จะตอบปัญหาการวิจัยหรือไม่ โดยทำการตรวจสอบข้อมูลตลอดในช่วงของการทำวิจัย

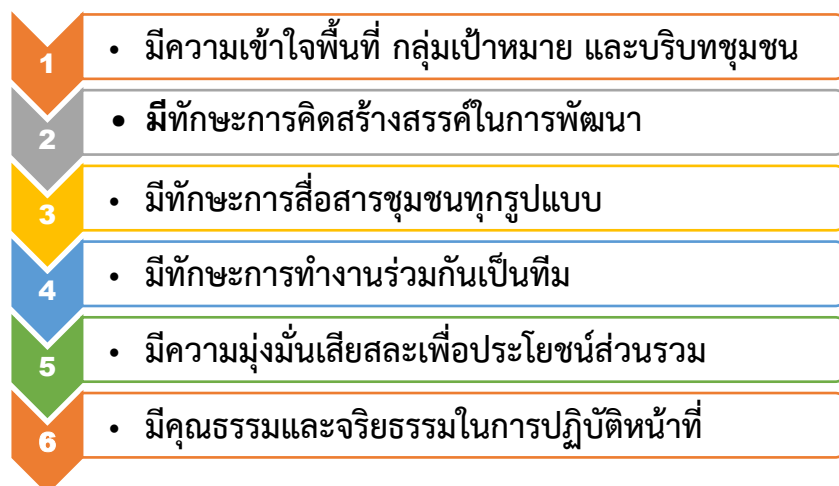
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะทางการสื่อสารของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มุ่งแสวงหาข้อค้นพบเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานและคุณลักษณะเฉพาะของผู้นำชุมชนให้สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จ โดยมีผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง พบว่า นักสื่อสารชุมชนมีคุณลักษณะทางการสื่อสารที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 1) มีความเข้าใจพื้นที่ กลุ่มเป้าหมายและบริบทชุมชน โดยศึกษาลักษณะและขอบเขตของพื้นที่ กลุ่มประชาชนในชุมชนที่รับผิดชอบ ซึ่งมีความหลากหลาย



กลุ่ม ทั้งแบ่งกลุ่มตามเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา การเข้าใจวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และภาษา รวมทั้งสภาพปัญหา ความคาดหวัง ความต้องการต่าง ๆ ควรเข้าใจหลักการและเทคนิคการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของนักสื่อสารชุมชนที่สนับสนุนการปฏิบัติงานการสื่อสารระหว่างชุมชนกับเทศบาลอย่างมีส่วนร่วม 2) มีทักษะการคิด ด้านวิธีคิด ได้แก่ คิดกว้าง คิดไกล คิดลึก คิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถจำแนกแยกแยะข้อเท็จจริงจากความคิดเห็น และจัดประเด็นสาระ เพื่อนำเสนอข้อมูลอย่างเป็นระบบกับประชาชนในชุมชนและเทศบาล รวมทั้งคิดหาวิธีการสื่อสารที่แปลกใหม่ สามารถดึงดูดความสนใจ และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน 3) มีทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการนำเสนอ โดยมุ่งเน้นการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย โดยเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในชุมชน ด้วยการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ดึงดูดความสนใจ และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม ช่วยให้เข้าใจความต้องการและปัญหาของคนในชุมชน สื่อสารกลับกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม 4) มีทักษะการทำงานเป็นทีม สามารถร่วมมือกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ สามารถทำงานร่วมกับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน และประสานงานภาครัฐ ภาคเอกชน เทศบาล และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี 5) มีความมุ่งมั่นเสียสละ มีจิตสาธารณะ มีความมุ่งมั่นตั้งใจจริง เสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมด้วยความรักและผูกพันกับชุมชน รวมทั้งมีความใฝ่ฝันให้ชุมชนมีการพัฒนาไปสู่แนวทางที่ทุกคนคาดหวังได้อย่างรวดเร็ว แม้จะต้องใช้เวลาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถอดทนต่ออุปสรรคและความท้าทาย และมุ่งมั่นเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 6) มีคุณธรรมและจริยธรรม เป็นผู้ยึดมั่นในความจริง ความถูกต้อง รักษาความเป็นกลาง ด้วยการนำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน โดยต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ รักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล และเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความหลากหลาย ทั้งนี้ นักสื่อสารชุมชนที่มีคุณลักษณะพื้นฐานตามรายละเอียดข้างต้น จะสามารถปฏิบัติหน้าที่นักสื่อสารชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระตุ้นการมีส่วนร่วมและสร้างการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกให้กับเทศบาลซึ่งเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชน ดังภาพที่ 1

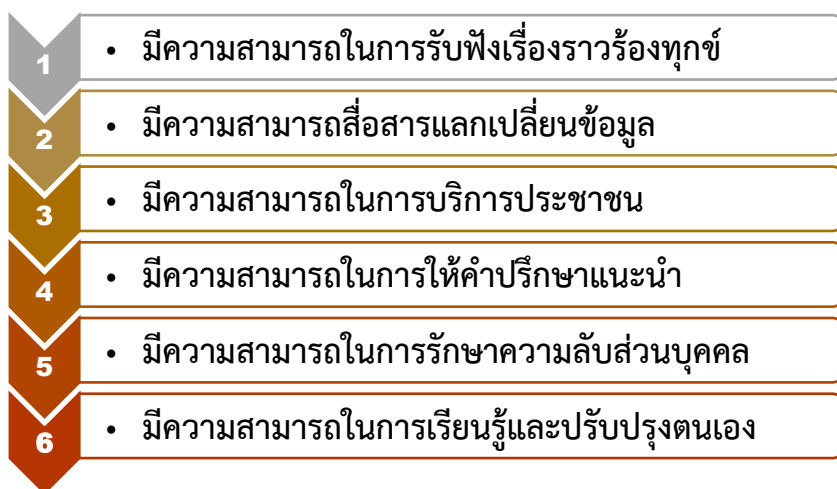


ภาพที่ 1 แสดงคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชน

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้



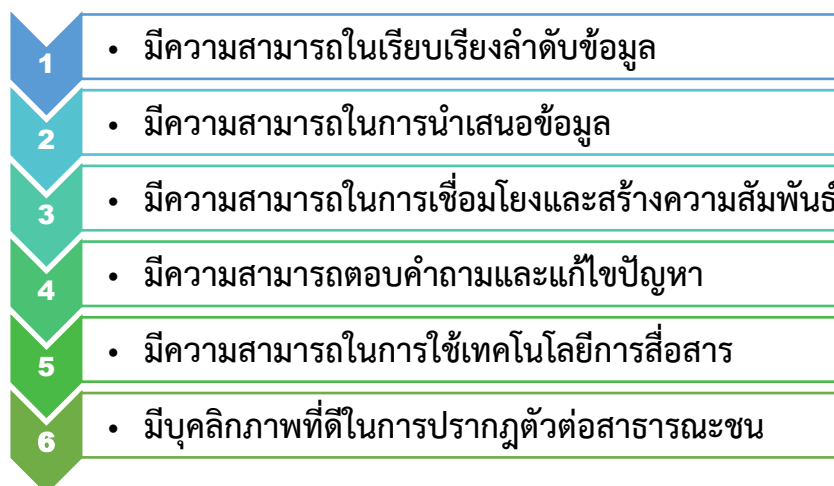
2.1 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน การรับเรื่องราวทุกข์เป็นหน้าที่หนึ่งของผู้นำชุมชน อีกทั้งเป็นกลไกในการสื่อสารเพื่อบริการประชาชนในพื้นที่ร่วมกับเทศบาล คุณลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย 1) มีความสามารถในการรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้นำชุมชนต้องรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนอย่างตั้งใจ สนใจ เอาใจใส่ และเข้าใจปัญหาจากผู้ร้องทุกข์อย่างแจ่มแจ้งและครบถ้วน 2) มีความสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ผู้นำชุมชนต้องสอบถามประเด็นที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน ด้วยการซักถามข้อสงสัย แล้วนำมาทบทวนสาระจากการสื่อสาร โดยอธิบายและชี้แจงประเด็นที่มีข้อมูลด้วยมิตรไมตรีที่ดี 3) มีความสามารถในการบริการประชาชน ผู้นำชุมชนต้องดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มีเรื่องทุกข์ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ พร้อมรับฟังปัญหาและความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนแล้วนำเสนอต่อเทศบาลเพื่อหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมและรวดเร็ว โดยเน้นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ร้องเรียนและเทศบาล ทั้งต้องมีการติดตามการดำเนินงานเป็นระยะเพื่อให้เห็นถึงความก้าวหน้า 4) มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้นำชุมชนควรมีความรู้เกี่ยวกับกลไกการทำงานของเทศบาลอย่างลึกซึ้งเพียงพอ ด้วยการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากทุกช่องทาง ทั้งจากการประชุมประจำเดือนและสื่อสังคมออนไลน์เฉพาะผู้นำชุมชน รวมทั้งทำความเข้าใจกับข้อมูลใหม่ ๆ ที่มีมาตลอดเวลา มีการฝึกฝนการให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาจริงได้เป็นอย่างดี ซึ่งหากปัญหาใดไม่ทราบวิธีการหรือกระบวนการจัดการกับปัญหาจากผู้ร้องเรียน ผู้นำชุมชนก็สามารถส่งต่อปัญหาไปยังหน่วยงานภายในเทศบาลได้เพื่อให้เกิดการแก้ไขอย่างถูกต้อง 5) มีความสามารถในการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล ผู้นำชุมชนต้องเก็บข้อมูลเฉพาะบุคคลให้เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเคร่งครัดต่อความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียนในทุกขั้นตอนการสื่อสาร ในส่วนการสร้างควมไว้วางใจระหว่างผู้นำชุมชนและประชาชน ผู้นำชุมชนจะต้องแสดงข้อมูล ขั้นตอน หลักการ วิธีการที่ชัดเจน และน่าเชื่อถือเสมอ และ 6) มีความสามารถในการเรียนรู้และปรับปรุงตนเอง ผู้นำชุมชนมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมอย่างรอบด้าน ด้วยการสร้างเสริมประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน การถอดบทเรียนจากผู้ประสบความสำเร็จ และมุ่งมั่นปรับปรุงทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในชุมชนที่มีการร้องทุกข์ในช่องทางใหม่ ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าการมีคุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำชุมชนสามารถทำหน้าที่ให้กับเทศบาลในการเป็นที่ปรึกษาในการร่วมแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมให้ประชาชนที่มีเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นกันเอง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์



2.2 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการพูดในที่ชุมชน โดยผู้นำชุมชนทำหน้าที่สื่อสารการพูดในที่ชุมชนผ่านเวทีประชาคม เวทีการประชุมประชาชนในชุมชนเพื่อระดมความคิดในการนำเสนอปัญหาและแนวทางการแก้ไข โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย 1) มีความสามารถในการเรียบเรียงลำดับข้อมูล ผู้นำชุมชนวางโครงเรื่องโดยจำแนกสาระออกเป็น 3 ส่วน คือ การเกริ่นนำเข้าสู่เรื่อง การเสนอเนื้อเรื่อง และการสรุปเรื่อง เริ่มจากผู้นำชุมชนต้องแบ่งเนื้อหาเป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อยให้ชัดเจน จากนั้นจึงจัดลำดับก่อนหลังให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ฟัง ซึ่งส่วนใหญ่มักจะมุ่งเน้นชี้ให้เห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น หรือ ผลดีที่จะเกิดขึ้น หรือผลกระทบที่จะตามมาเป็นลำดับต้นก่อน จากนั้นจะตามด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ หรือวิธีการดำเนินการ และสุดท้ายจะจบลงด้วยข้อสรุปในสาระนั้น ๆ 2) มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ผู้นำชุมชนควรพูดด้วยน้ำเสียงที่ดัง ฟังได้ชัด มีโทนสูงต่ำตามเนื้อหา ไม่มีการสั่นประหม่า พูดเข้าใจง่าย มีการกำหนดประเด็นเนื้อหา ลำดับเนื้อหา อธิบายเนื้อหา และยกตัวอย่างประกอบได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งมีบุคลิกภาพและท่าทางการแสดงออกที่สะท้อนความมั่นใจในการพูด สร้างบรรยากาศการพูดที่เป็นกันเอง มีสามารถในการสื่อสารสองทางได้ดี รวมทั้งสามารถถ่ายทอดสาระได้ครบถ้วนและมีความสนุกสนานสอดแทรกเป็นระยะเพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้ฟัง 3) มีความสามารถในการเชื่อมโยงและสร้างความสัมพันธ์ โดยการใช้คำพูดที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์ของผู้ฟังเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ฟังในระหว่างการถ่ายทอดเนื้อหาตลอดเวลา และมีการสร้างการเชื่อมโยงสาระกับเรื่องราวหรือสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นในสังคมซึ่งทุกคนรับรู้ร่วมกัน จึงเปรียบเสมือนการนำเสนอเรื่องใกล้ตัว 4) มีความสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นคนรอบรู้ในงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 5) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยมีทักษะในการใช้อุปกรณ์เครื่องขยายเสียง เครื่องฉายภาพในการสื่อสารแบบดั้งเดิม และใช้สมาร์ตโฟนในการสื่อสารแบบใหม่ ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อถ่ายทอดสดการพูดได้เป็นอย่างดี 6) มีบุคลิกภาพที่ดีในการปรากฏตัวต่อสาธารณะชน โดยมีท่าทางการแสดงออกที่ดี ไม่มีอาการประหม่า หรือ ไม่มั่นใจ การแสดงออกทางน้ำตาก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางการยืน และการเดินมีความสง่างาม การมีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำชุมชนสามารถพูดในที่ชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 3

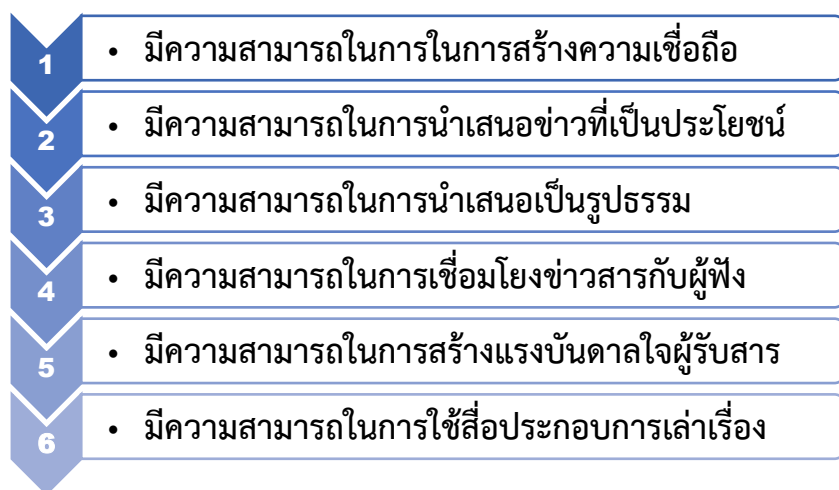


ภาพที่ 3 แสดงคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการพูดในที่ชุมชน

2.3 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการเล่าข่าวในชุมชน โดยผู้นำชุมชนทำหน้าที่สื่อสารผ่านการเล่าข่าวจากเทศบาล ข่าวในชุมชน รวมถึงข่าวที่เกิดขึ้นในบ้านเมือง ประกอบด้วย 1) มี



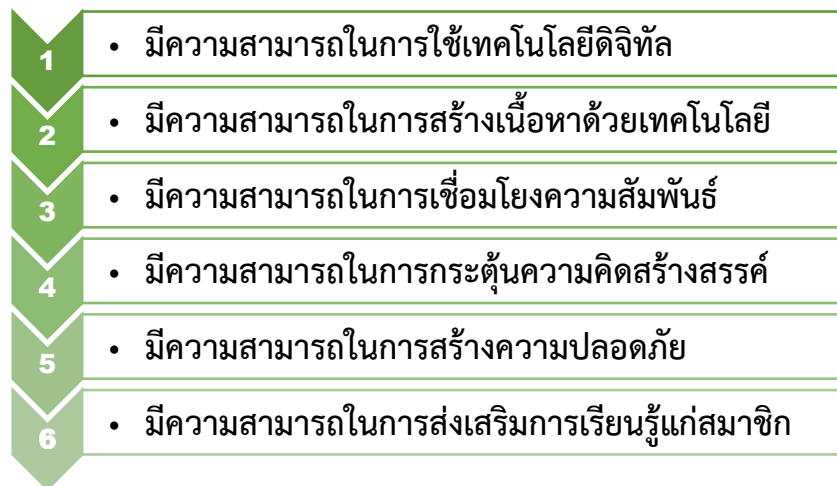
ความสามารถในการในการสร้างความเชื่อถือ โดยเป็นแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้และเที่ยงธรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจว่าได้รับข้อมูลที่มีความชัดเจน ถูกต้อง และแม่นยำ 2) มีความสามารถในการนำเสนอข่าวที่เป็นประโยชน์ โดยการเล่าข่าวของผู้นำชุมชนต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับสาร และคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนในชุมชนได้รับ 3) มีความสามารถในการนำเสนอเป็นรูปธรรม โดยการเล่าข่าวต้องมีประเด็นที่ชัดเจน สื่การนำเสนอที่ผู้ฟังชื่นชอบ สามารถอธิบายความ และขยายความ พร้อมทั้งมีการยกตัวอย่างประกอบให้เห็นชัดเจน และง่ายต่อการจดจำ 4) มีความสามารถในการเชื่อมโยงข่าวสารกับผู้ฟัง โดยการเล่าข่าวของผู้นำชุมชนต้องมีการเชื่อมโยงกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนในฐานะพลเมืองที่มีความตื่นตัวในการร่วมสร้างเมือง สามารถถ่ายทอดให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายทั้งการให้ความรู้ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และการกระทำของผู้รับสารในทางสร้างสรรค์ 5) มีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจผู้รับสาร โดยการเล่าข่าวของผู้นำชุมชนต้องสื่อสารทำให้เกิดแรงบันดาลใจและกระตุ้นความคิดประชาชนในชุมชนที่มีความคาดหวัง ให้เกิดความกระตือรือร้น ร่วมมือตามบทบาทหน้าที่ และร่วมขับเคลื่อนการแก้ปัญหาของประชาชนในชุมชนร่วมกับเทศบาล 6) มีความสามารถในการใช้สื่อประกอบการเล่าเรื่อง โดยการเล่าข่าวของผู้นำชุมชนจำเป็นต้องใช้แผนภาพ เอกสารแจก โปสเตอร์ อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ และสื่ออื่น ๆ ประกอบการเล่าเรื่อง ซึ่งการมีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำชุมชนสามารถเล่าข่าวในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ได้อย่างเหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการและความสำคัญของประชาชนในชุมชนที่ตนเองอยู่ในระหว่างการทำงาน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการเล่าข่าวในชุมชน

2.4 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล ประกอบด้วย 1) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยผู้นำชุมชนมีทักษะการใช้สื่อดิจิทัลใหม่ ๆ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นในการสื่อสารในชุมชนได้ 2) มีความสามารถในการสร้างเนื้อหาด้วยเทคโนโลยี โดยผู้นำชุมชนต้องรู้จักใช้เครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลในการสร้างเนื้อหาผ่านสมาร์ทโฟน เพื่อการเพิ่มคุณค่าในการแชร์สู่ชุมชนผ่านสื่อดิจิทัลทั้งในรูปแบบคลิปวิดีโอ ภาพนิ่ง อินโฟกราฟิก บทความ และอื่น ๆ 3) มีความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ โดยผู้นำชุมชนต้องสื่อสารกับสมาชิกในชุมชนด้วยการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ในแต่ละชุมชนและแพลตฟอร์มออนไลน์ของเทศบาล 4) มีความสามารถในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ โดยผู้นำชุมชนต้องสื่อสารให้สมาชิกในชุมชนมีความคิดสร้างสรรค์และร่วมกันสร้างเนื้อหาที่มีคุณค่าเพื่อชุมชน 5) มีความสามารถในการสร้างความปลอดภัย โดยผู้นำชุมชนต้องสื่อสารกับสมาชิกและรักษาความปลอดภัยส่วนตัวและความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบให้กับสมาชิกในชุมชน และ

6) มีความสามารถในการส่งเสริมการเรียนรู้แก่สมาชิก โดยผู้นำชุมชนต้องสื่อมีทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลให้กับสมาชิกในชุมชน เพื่อให้มีการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ผิดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สร้างสังคมการสื่อสารที่สร้างสรรค์ การมีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำชุมชนสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพื่อสร้างสรรค์สื่อและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในชุมชนได้อย่างเหมาะสม ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล

2.5 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการออกแบบเนื้อหา ประกอบด้วย

1) มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการ โดยผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและน่าสนใจตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 2) มีความสามารถในการสร้างเนื้อหา โดยผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาที่สอดคล้องกับความสนใจ ชวนจดจำ และตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สร้างเนื้อหาที่มีคุณค่าและประโยชน์ โดยผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาให้มีประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มโดยตรง 3) มีความสามารถในการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ โดยออกแบบอย่างสร้างสรรค์ทั้งการใช้ภาพถ่ายและกราฟิก การสร้างวิดีโอ หรือการเขียนเรื่องราวที่น่าสนใจ 4) มีความสามารถในการใช้สื่อที่หลากหลาย โดยผู้นำชุมชนต้องใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเผยแพร่ข่าวสารที่สอดคล้องกับพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อของกลุ่มเป้าหมาย 5) มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน โดยผู้นำชุมชนต้องนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน การนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนในรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและทำความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และ 6) มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้ทันสมัย โดยผู้นำชุมชนต้องยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาให้ทันสมัย เหมาะสมไปตามเวลาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การมีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้นักสื่อสารชุมชนสามารถออกแบบเนื้อหาอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมได้ ดังภาพที่ 6



1. มีความสามารถในการเข้าใจความต้องการ
2. มีความสามารถในการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ
3. มีความสามารถในการการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ
4. มีความสามารถในการใช้สื่อที่หลากหลาย
5. มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน
6. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนเนื้อหาให้ทันสมัย

ภาพที่ 6 แสดงคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการออกแบบเนื้อหา

2.6 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1) มีความสามารถในการวิเคราะห์ผู้รับสาร โดยผู้นำชุมชนต้องผลิตเนื้อหาที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้รับชมหรือผู้รับสารในแต่ละกลุ่มตามกลุ่มเพศ อายุ อาชีพ เจเนอเรชัน การศึกษา และฐานะทางสังคม 2) มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ โดยผู้นำชุมชนต้องการผลิตสื่อ ข้อความ รูปภาพ และการนำเสนอ ด้วยการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจและมีความสร้างสรรค์เพื่อดึงดูดความสนใจของประชาชน 3) มีความสามารถออกแบบการนำเสนอเนื้อหา โดยผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาที่น่าสนใจและสร้างความตื่นเต้นเพื่อดึงดูดความสนใจนำจดจำของผู้รับชมหรือผู้รับสารในชุมชนทั้งในสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ 4) มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลที่หลากหลายโดยผู้นำชุมชนต้องผลิตสื่อมุ่งนำเสนอเพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้ที่มีความหลากหลายและครอบคลุม 5) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการผลิต โดยผู้นำชุมชนต้องมีทักษะการใช้โปรแกรมประยุกต์ขั้นพื้นฐานด้วยสมาร์ตโฟนเพื่อการผลิตสื่อต่าง ๆ ในการสร้างวิดีโอ สร้างภาพถ่าย สร้างภาพกราฟิก และสร้างเสียงประกอบการสื่อสาร และ 6) มีความสามารถในการสร้างความเชื่อมโยงสัมพันธ์ โดยผู้นำชุมชนต้องสื่อสารเชื่อมโยงกับผู้รับชมหรือผู้รับสารผ่านสื่อออนไลน์ในรูปแบบการตอบกลับความคิดเห็น การสร้างชุมชนออนไลน์ หรือการจัดกิจกรรมสื่อสังคมออนไลน์ตามลักษณะของสื่อออนไลน์แต่ละแพลตฟอร์ม ทั้งนี้การมีคุณลักษณะเหล่านี้จะช่วยให้ผู้นำชุมชนสามารถผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพและมีผลที่ติดต่อชุมชน ดังภาพที่ 7

1. มีความสามารถในการวิเคราะห์ผู้รับสาร
2. มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์
3. มีความสามารถในออกแบบการนำเสนอเนื้อหา
4. มีความสามารถในนำเสนอข้อมูลที่หลากหลาย
5. มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการผลิต
6. มีความสามารถในเชื่อมโยงความสัมพันธ์

ภาพที่ 7 แสดงคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์



อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Prado, C., et al. ได้สรุปว่า ผู้นำชุมชนต้องมีทักษะด้านการคิด คิดกว้าง คิดไกล คิดลึก คิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์ โดยคิดหาวิธีการสื่อสารที่แปลกใหม่ ดึงดูดความสนใจ และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน รวมทั้งมีทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการนำเสนอ ที่มุ่งเน้นการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย โดยเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในชุมชน สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ดึงดูดความสนใจ และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม (Prado, C., et al., 2022) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mohan, R., & Kalaiselvan, G. ได้สรุปว่าผู้นำชุมชนต้องมีความเข้าใจความต้องการและปัญหาของคนในชุมชน สื่อสารกับประชาชนได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้มีทักษะการทำงานเป็นทีม สามารถร่วมมือกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ สามารถทำงานร่วมกับประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ประสานงานภาครัฐ ภาคเอกชน เทศบาล และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี (Mohan, R., & Kalaiselvan, G., 2024)

2. คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนของเทศบาลเมืองทุ่งสง มีรายละเอียดดังนี้

2.1 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการพูดในที่ชุมชน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Prado, C., et al. สรุปว่าผู้นำชุมชนทำหน้าที่สื่อสารการพูดในที่ชุมชนผ่านเวทีประชาคม เวทีการประชุมประชาชนในชุมชนเพื่อระดมความคิดในการนำเสนอและแนวทางการแก้ไขปัญหา คุณลักษณะที่สำคัญประกอบด้วยความสามารถในเรียบเรียงลำดับข้อมูล ผู้นำชุมชนวางโครงเรื่องโดยจำแนกสาระออกเป็น 3 ส่วน คือ การเกริ่นนำเข้าสู่เรื่อง การเสนอเนื้อเรื่อง และการสรุปเรื่อง เริ่มจากผู้นำชุมชนต้องแบ่งเนื้อหาเป็นประเด็นหลักและประเด็นย่อยให้ชัดเจน จากนั้นจึงจัดลำดับก่อนหลังให้สอดคล้องกับความต้องการผู้ฟัง ส่วนใหญ่มักจะมุ่งเน้นชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น หรือ ผลดีที่จะเกิดขึ้น หรือผลกระทบที่จะตามมาเป็นลำดับต้นก่อน จากนั้นจะตามด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ หรือ วิธีการดำเนินการ และสุดท้ายจะจบลงด้วยข้อสรุปในสาระนั้น ๆ (Prado, C., et al., 2022) นอกจากนี้มีความสอดคล้องกับ Ridzi, F., & Prior, T. สรุปว่าผู้นำชุมชนต้องมีความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ผู้นำชุมชนพูดเสียงดัง ฟังได้ชัด น้ำเสียงมีโทนสูงต่ำตามเนื้อหา ไม่มีอาการสั่นประหม่า พูดเข้าใจง่าย กำหนดประเด็นเนื้อหา ลำดับเนื้อหา อธิบายเนื้อหา ยกตัวอย่างประกอบได้อย่างถูกต้อง (Ridzi, F., & Prior, T., 2023) สำหรับบุคลิกภาพและท่าทีการแสดงออกที่สะท้อนถึงความมั่นใจในการพูดของนักสื่อสารชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sumbogo, T. A., & Mani, L. ได้สรุปว่าผู้นำชุมชนต้องสร้างบรรยากาศการพูดที่เป็นกันเอง สื่อสารสองทางได้ดี ถ่ายทอดสาระครบถ้วนและมีความสุขสนทนาสอดแทรกเป็นระยะเพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้ฟัง (Sumbogo, T. A., & Mani, L., 2021)

2.2 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการเล่าข่าวในชุมชน โดยผู้นำชุมชนทำหน้าที่สื่อสารผ่านการเล่าข่าวจากเทศบาล ข่าวในชุมชน รวมถึงข่าวที่เกิดขึ้นในบ้านเมือง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wu, V. C. S. ได้สรุปว่าประกอบด้วยความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ โดยเป็นแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้และเที่ยงธรรมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในข้อมูลที่รับรู้ว่ามีมาชัดเจนอย่างถูกต้อง แม่นยำ และความสามารถในการนำเสนอข่าวที่เป็นประโยชน์ โดยการเล่าข่าวของผู้นำชุมชนต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนในชุมชนจะได้รับ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับสารที่แท้จริง (Wu, V. C. S., 2021)

2.3 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kirk, P., & Shutte, A. M. ซึ่งสรุปว่าผู้นำชุมชนต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยผู้นำชุมชนมีทักษะการใช้การสื่อสารดิจิทัลใหม่ ๆ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นในการสื่อสารใน



ชุมชนได้ และความสามารถในการสร้างเนื้อหาด้วยเทคโนโลยี โดยผู้นำชุมชนต้องรู้จักใช้เครื่องมือการสื่อสารดิจิทัลในการสร้างเนื้อหาผ่านสมาร์โฟน เพื่อการเพิ่มคุณค่าในการแชร์สู่ชุมชนผ่านสื่อดิจิทัลทั้งในรูปแบบคลิปวิดีโอ ภาพนิ่ง อินโฟกราฟิก บทความ และอื่น ๆ มีความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Kirk, P., & Shutte, A. M., 2004) รวมทั้งผู้นำชุมชนต้องสื่อสารกับสมาชิกในชุมชนด้วยการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ในแต่ละชุมชนและแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับของ Rosyadi, A., et al. ได้สรุปว่านักสื่อสารชุมชนต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลให้กับสมาชิกในชุมชน เพื่อให้มีการรับส่งข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพ (Rosyadi, A., et al., 2024)

2.4 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการออกแบบเนื้อหา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sulistiani, I. ได้สรุปว่านักสื่อสารชุมชนต้องมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการ โดยผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและน่าสนใจตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ส่วนความสามารถในการสร้างเนื้อหาผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาที่สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สร้างเนื้อหาที่มีคุณค่าและประโยชน์ โดยผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาให้มีประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มโดยตรง (Sulistiani, I., 2024) สำหรับมีความสามารถในการการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ สอดคล้องกับแนวคิด Suriyankietkaew, S. et al. ได้สรุปไว้ว่านักสื่อสารชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาอย่างสร้างสรรค์ทั้งการใช้ภาพถ่าย ภาพกราฟิก การสร้างวิดีโอ หรือการเขียนเรื่องราวที่น่าสนใจ และนักสื่อสารชุมชนต้องมีความสามารถในการใช้สื่อที่หลากหลาย โดยผู้นำชุมชนต้องใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเผยแพร่ข่าวสารที่สอดคล้องกับพฤติกรรม การเปิดรับสื่อของกลุ่มเป้าหมาย (Suriyankietkaew, S., et al., 2022)

2.5 คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนในการผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rosyadi, A., et al. สรุปว่านักสื่อสารชุมชนต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ผู้รับสาร โดยผู้นำชุมชนต้องผลิตผลิตเนื้อหาที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้รับชมหรือผู้รับสารในแต่ละกลุ่มตามกลุ่มอายุ อาชีพ เจเนอเรชัน การศึกษา และฐานะทางสังคม (Rosyadi, A., et al., 2024) ส่วนความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องแนวคิดของ Kilag, O. K. T., et al. โดยผู้นำชุมชนต้องการผลิตสื่อ ข้อความ รูปภาพ การนำเสนอ ด้วยการสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจและมีความสร้างสรรค์เพื่อดึงดูดความสนใจของประชาชน และความสามารถออกแบบการนำเสนอเนื้อหา โดยสรุปผู้นำชุมชนต้องออกแบบเนื้อหาอย่างน่าสนใจและสร้างความตื่นตัวเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้รับชมหรือผู้รับสารในชุมชน (Kilag, O. K. T., et al., 2023)

องค์ความรู้ใหม่

คุณลักษณะทางการสื่อสารของผู้นำชุมชน คือ “6+6” โดยคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชน ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ ผู้นำชุมชนมีความเข้าใจพื้นที่กลุ่มเป้าหมายและบริบทชุมชนอย่างชัดเจน มีทักษะการคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาการสื่อสารในการส่งเสริมการทำงาน มีทักษะการสื่อสารชุมชนทุกรูปแบบ มีทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีมกับผู้นำชุมชนในชุมชนอื่น ๆ และทีมประชาสัมพันธ์ของเทศบาล มีความมุ่งมั่นเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การมีทักษะการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในชุมชนอย่างมีอาชีพ ด้านการพูดในที่ชุมชนแบบเชี่ยวชาญ ด้านการเล่าข่าวในชุมชนอย่างน่าสนใจและชวนติดตาม ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลทุกรูปแบบ ด้านการออกแบบเนื้อหาที่ทำลายชวนติดตามและจดจำ และด้านการผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์ ดังโมเดลตามภาพที่ 8



ภาพที่ 8 แสดงโมเดลคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานและคุณลักษณะเฉพาะด้านของผู้นำชุมชน

สรุปและข้อเสนอแนะ

โดยสรุปบทความนี้มุ่งนำเสนอผลการศึกษาคูณลักษณะทางการสื่อสารของผู้นำชุมชนของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์นำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับ 1) คุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชน และ 2) คุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชน พบว่า คุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชนที่ร่วมปฏิบัติงานกับเทศบาลเมืองทุ่งสง ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ ผู้นำชุมชนมีความเข้าใจพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย และบริบทชุมชน มีทักษะการคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา มีทักษะการสื่อสารชุมชนทุกรูปแบบ มีทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความมุ่งมั่นเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนคุณลักษณะทางการสื่อสารของผู้นำชุมชนเฉพาะด้าน มี 6 ด้าน ได้แก่ ผู้นำชุมชนมีทักษะการสื่อสารด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ด้านการพูดในที่ชุมชน ด้านการเล่าข่าวในชุมชน ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล ด้านการออกแบบเนื้อหา และด้านการผลิตสื่ออย่างสร้างสรรค์ และมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทองค์กรการบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดประชาชน และมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารองค์กรกับประชาชนในพื้นที่ ควรกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาผู้นำชุมชนให้มีทักษะการสื่อสารชุมชนอย่างมืออาชีพ เพื่อได้ช่วยทำหน้าที่ของพลเมืองในการร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเองแบบมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาผู้นำชุมชนจะต้องพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารพื้นฐานและความสามารถทางการสื่อสารเฉพาะด้าน ส่วนข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการศึกษาทั้งคุณลักษณะทางการสื่อสารพื้นฐานของผู้นำชุมชน และคุณลักษณะทางการสื่อสารเฉพาะด้านของผู้นำชุมชนเป็นกรอบในการกำเนินการพัฒนาผู้นำชุมชน สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ ทั้งที่เป็นผลสำเร็จและไม่สำเร็จในลักษณะที่แตกต่างกันเพื่อทำการศึกษเปรียบเทียบผลการศึกษา หรือ ค้นหาปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาคุณลักษณะทางการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชน รวมทั้งเปลี่ยนแบบการวิจัยจากคุณภาพเป็นแบบเชิงปริมาณ หรือ เป็นแบบผสมวิธี

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารทางการเมืองและสังคม สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ทุนสนับสนุนวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง. (3 กรกฎาคม 2566). การพัฒนานักสื่อสารชุมชนเพื่อการสื่อสารองค์กร. (วิทยากร ท่อแก้ว, ผู้สัมภาษณ์)
- Ajayi, O. A., & Mmutle, T. (2021). Corporate Reputation through Strategic Communication of Corporate Social Responsibility. *Corporate Communications: An International Journal*, 26(5), 1-15.
- Cordova, J. et al. (2024). Leadership Strategies for Numeracy Development in Educational Settings. *Excellencia: International Multi-disciplinary Journal of Education* (2994-9521), 2(1), 58-68.
- Johnson, S. L. et al. . (2015). The Emergence of Online Community Leadership. *Information Systems Research*, 26(1), 165-187.
- Kilag, O. K. T., et al. (2023). Building Leadership Skills in Educational Leadership: A Case Study of Successful school Principals. *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, 1(8), 913-926.
- Kirk, P., & Shutte, A. M. (2004). Community Leadership Development. *Community Development Journal*, 39(3), 234-251.
- Mohan, R., & Kalaiselvan, G. (2024). Community-based Advocacy Communication Social Mobilization (ACSM) intervention by empowering key community leaders: Evaluation using the RE-AIM framework. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 13(2), 458-464.
- Prado, C., et al. (2022). The confidence to speak: Measuring impacts of a community leadership program on community leadership skills and self-identification. *Community Development*, 53(1), 72-91.
- Ridzi, F., & Prior, T. (2023). Community leadership through conversations and coordination: The role of local surveys in community foundation run community indicators projects. *International Journal of Community Well-Being*, 6(2), 127-150.
- Rosyadi, A., et al. . (2024). ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE PROTOCOL AND COMMUNICATION SECTION OF THE REGIONAL LEADERSHIP OF BARITO KUALA . *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 8(1), 82-92.
- Sulistiani, I. (2024). Communication Participatory in Community Empowerment Programs at the Indonesia-Papua New Guinea Border. *Migration Letters*, 21(4), 995-1011.
- Sumbogo, T. A., & Mani, L. (2021). Leadership Communication In Local Economy Development. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(1), 285-297.
- Suriyankietkaew, S., et al. (2022). Sustainable Leadership practices and competencies of SMEs for sustainability and resilience: A community-based social enterprise study. *Sustainability*, 14(10), 5762.

- Wu, V. C. S. (2021). Community leadership as multi-dimensional capacities: A conceptual framework and preliminary findings for community foundations. *Nonprofit Management and Leadership*, 32(1), 29-53.