



การสื่อสารทางการเมืองในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของ
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร*

POLITICAL COMMUNICATION IN SOLVING THE CITIZEN'S PROBLEMS
IN THEIR DISTRICT BY THE MEMBERS OF THE HOUSE OF REPRESENTATIVES
IN SAKON NAKHON PROVINCE

กิตติชัย พชรโชค^{1*}, สุภาภรณ์ ศรีดี¹, กานต์ บุญศิริ¹, จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์²
Kittichai Pachornchoke^{1*}, Supaporn Sridee¹, Karn Boonsiri¹, Jitraporn Sudhivoraseth²

¹สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

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

²คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Graduate School of Communication Arts and Management Innovation, National Institute of Development Administration, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: kittichai.phacharachok@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัญหาการสื่อสารความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ 2) กระบวนการสื่อสาร 3) วิธีการสื่อสารผลการดำเนินงาน และ 4) แนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก 5 กลุ่ม จำนวน 45 คน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุป ค้นพบว่า 1) ช่องทางการสื่อสารมีหลายช่องทางและสามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี เพราะมีการลงพื้นที่พบปะประชาชนและสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์อย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถรับรู้ปัญหาต่าง ๆ 2) กระบวนการสื่อสาร สอดคล้องกับแบบแผนคิดการสื่อสาร SMCR ของ Berlo มี 2.1) ผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีการสลับบทบาทกันระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2.2) เนื้อหาสาร มี 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 2.3) ช่องทางการสื่อสาร ขั้นแรก ผ่านแกนนำ การรวมตัวกันทำหนังสือถึงสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผ่านผู้นำชุมชน ขั้นที่สองสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เสนอไปยังสภาผู้แทนราษฎร การเสนอข้อหาหรือ ร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และการตั้งกระทู้ถามของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 3) วิธีการสื่อสารผลการดำเนินงาน 3.1) สื่อบุคคล และ 3.2) ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว และวิทยุท้องถิ่น และ 4) แนวทางการพัฒนา 4.1) พัฒนาทีมงานและผู้สนับสนุนให้มีทักษะการสื่อสาร บุคลิกภาพ และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร

ดิจิทัลให้มีความทันสมัย และ 4.2) ใช้กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่าย สร้างความสัมพันธ์ สร้างกิจกรรม และสร้างการรับรู้ ต้องมีการวางแผน ดำเนินการ และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การสื่อสารทางการเมือง, ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน, สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดสกลนคร

Abstract

This research about the elected members of parliament from Sakon Nakhon province and their constituents intended to study: 1) The status of citizens' difficulties in communicating their needs and problems; 2) The communication process; 3) Methods used to communicate work results; and 4) Approaches for developing better communications. This was qualitative research based on structured interviews with a total of 45 key informants from 5 different groups. Data were analyzed deductively. The findings showed that 1) There were several effective channels for communication because the MPs went to meet with their constituents frequently and also kept in touch closely through LINE application groups, so they were aware of citizen concerns. 2) The communication process followed Berlo's SMCR concept: 2.1) Both MPs and citizens interchanged roles as message senders and message receivers; 2.2) There were 6 main subjects in the message content-infrastructure, economics, water sources, public health, social issues, and natural resources/environment; and 2.3) Communication channels comprised the preliminary level of core leaders, petitions, and community leaders and the secondary level of the MPs communicating the citizens' concerns to parliament by proposing a debate, drafting an act of law or bylaw, submitting a petition, or moving for an investigation. 3) The methods MPs used to communicate work results were: 3.1) Personal media; and 3.2) Print media, the public address system and local radio. and 4) Approaches for development include: 4.1) Honing the communication skills and public presentation of team members and supporters and utilizing more modern digital technology; and 4.2) Using a network building strategy, forging strong relationships, organizing activities, and building awareness, all of which need to be planned and evaluated consistently.

Keywords: Political Communication, Citizen's Problems, Sakon Nakhon Member of Parliament

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เขียนไว้ว่า หากพิจารณาจากบทบาทและความสำคัญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีบทบาทสำคัญ ๆ 2 ส่วน คือ บทบาทภายในสภาและบทบาทนอกสภา กล่าวคือ บทบาทภายในสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจในการตรากฎหมายการตราพระราชบัญญัติถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง การอนุมัติ ไม่อนุมัติ พระราชกำหนดการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ อำนาจควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน



การตั้งกระทู้ถาม เป็นต้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) ส่วนบทบาทนอกสภา คือ การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีนัยสำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการให้ความสำคัญและการเอาใจใส่ทุกข์สุขของประชาชน ประการที่สอง ทำให้ได้รับฟังปัญหาความเดือดร้อนโดยตรงจากประชาชน เมื่อสภาผู้แทนราษฎรได้รับข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแล้ว ต้องรีบดำเนินการหาวิธีแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเร่งด่วน และประการที่สาม คือ ได้รับข้อมูลโดยตรงจากประชาชน เพื่อใช้ควบคุมการทำงานของรัฐบาล และเพื่อเสนอแนะการตรากฎหมายต่าง ๆ ในรัฐสภาต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐสุตา เวียงอำพล เรื่องสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไทย: ประสิทธิภาพและความเป็นตัวแทน กล่าวว่า การเป็นตัวแทนของประชาชน คือ การเป็นผู้แทนทางการเมือง (Political Representation) ซึ่งมีสถานะหรือบทบาทเป็นผู้แทนของประชาชนภายในระบบการเมืองผ่านกระบวนการเลือกตั้ง เพื่อเข้ามาดำรงบทบาทผู้แทน ผู้แทนดังกล่าวจึงเป็นผู้ที่มีสถานะอันชอบธรรมที่ผ่านกระบวนการเลือกตั้งเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ใช้อำนาจนั้น (Elected Representative) ด้วยการทำหน้าที่ทั้งในด้านนิติบัญญัติ และการรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่า ปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนของประชาชนเป็นปัญหาที่สำคัญของประเทศ ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและความมั่นคงของชาติ (ญัฐสุตา เวียงอำพล, 2558)

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและพบปัญหา ได้แก่ สภาพปัญหาการสื่อสาร กระบวนการสื่อสาร วิธีการสื่อสารและแนวทางพัฒนาการพัฒนาการสื่อสาร พบว่า 1) ช่องทางการสื่อสารมีหลายช่องทาง และสามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี เพราะมีการลงพื้นที่พบปะประชาชนและสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์อย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถรับรู้ปัญหาต่าง ๆ 2) กระบวนการสื่อสาร ใช้แนวคิดการสื่อสาร SMCR ของ Berlo, K มี ดังนี้ 2.1) ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร มีการสลับบทบาทกันระหว่างประชาชนกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 2.2) เนื้อหาสาร ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์สนทนากลุ่มประชาชน พบว่า ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการในการแก้ปัญหาแบ่งได้เป็น 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านแหล่งน้ำ ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม และด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และ 2.3) ช่องทางการสื่อสาร ขึ้นแรก ผ่านแกนนำ การรวมตัวกันทำหนังสือถึงสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผ่านผู้นำชุมชน ขั้นที่สองสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เสนอไปยังสภาผู้แทนราษฎร การเสนอข้อหารือ ร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และการตั้งกระทู้ถามของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Berlo, K., 1960) 3) วิธีการสื่อสาร ผลการดำเนินงาน 3.1) สื่อบุคคล และ 3.2) ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว และวิทยุท้องถิ่น และ 4) แนวทางการพัฒนา 4.1) พัฒนาทีมงานและผู้สนับสนุนให้มีทักษะการสื่อสาร บุคลิกภาพ และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล และ 4.2) ใช้กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่าย สร้างความสัมพันธ์ สร้างกิจกรรม และสร้างการรับรู้ ต้องมีการวางแผน ดำเนินการ และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิด Almond, G. A. & Coleman, J. S. กล่าวว่า การสื่อสารการเมืองเป็นกิจกรรมที่กระทำกันโดยทั่วไปในกิจกรรมทางการเมืองต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเครือข่าย การสร้างกลุ่มผลประโยชน์ การประสานผลประโยชน์ การสร้างกฎเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ ล้วนดำเนินไปโดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ (Almond, G. A. & Coleman, J. S., 1960)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การสื่อสารในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารเพื่อรับรู้สภาพปัญหา และการ

รับรู้ความต้องการของประชาชน กระบวนการสื่อสาร วิธีการสื่อสารผลการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชน ซึ่งคาดว่าจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้การวางแผนหาเสียงเลือกตั้ง และสามารถปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารเพื่อการหาเสียงเลือกตั้งทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการสื่อสารความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเพื่อรับรู้สภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) อย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา แบ่งแยกเป็นกลุ่มตามเนื้อหา และประเด็นหลัก คัดสรรข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้งตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ และแสดงข้อมูลในรูปของการบรรยาย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงและการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussions) แบ่งเป็น 5 กลุ่ม รวมจำนวน 45 คน ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร โดยได้รับเลือกเป็น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร พรรคเพื่อไทย พ.ศ. 2562 - 2566 จำนวน 6 คน

กลุ่มที่ 2 แกนนำหรือผู้ปฏิบัติการ 6 คน

กลุ่มที่ 3 นักปกครองท้องถิ่นและท้องถิ่น ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน 6 คน

กลุ่มที่ 4 นักวิชาการ 3 คน

กลุ่มที่ 5 ชาวบ้าน 24 คน

โดยผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าว จากหลักเกณฑ์ 3 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจการสื่อสารทางการเมืองในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร
2. เป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อคนในชุมชนให้ความร่วมมือในการสื่อสารและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร



3. เป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นผู้นำทางความคิดและกล้าแสดงออกให้ความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาตามประสบการณ์และความรู้ของตนเองเพื่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร

เครื่องมือที่ใช้เป็น

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงกับ 1) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในจังหวัดสกลนคร จำนวน 6 คน 2) แกนนำหรือผู้ปฏิบัติการ 6 คน 3) กลุ่มนักปกครองท้องถิ่นและท้องที่ 6 คน และ 4) กลุ่มนักวิชาการ จำนวน 3 คน

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussions) กับกลุ่มชาวบ้าน จำนวน 24 คน โดยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงการสื่อสารทางการเมืองในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา อย่างเป็นระบบตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา ได้ดำเนินการจำแนกเนื้อหาของบทสัมภาษณ์ออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลมาลดทอน จัดระเบียบ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อสร้างเป็นข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้เพื่อการศึกษา หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 เบื้องต้นโดยให้ทางมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นผู้ประสานงานส่งหนังสือไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 4 กลุ่ม ดังกล่าวเพื่อขอเข้าไปสัมภาษณ์พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ ทำการติดต่อกับประสานงานกับผู้ให้สัมภาษณ์โดยการติดต่อผ่านโทรศัพท์ไปยังที่อยู่ของผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ในการขอเข้าสัมภาษณ์จากนั้นทำการนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง

1.2 สำหรับแนวทางของคำถาม จัดพิมพ์เป็นเอกสารแนบไปพร้อมกับจดหมายนัดหมายขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

1.3 เมื่อถึงวันนัดหมาย ขออนุญาตบันทึกข้อมูลจากการสนทนาด้วยเครื่องมือนับที่เสียงโดยอธิบายให้ผู้ให้สัมภาษณ์รับทราบว่า ข้อมูลที่ได้รับนั้นจะนำไปใช้ในการศึกษาและเป็นข้อมูลในคันคว้าอิสระเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อลดความกังวลของผู้ให้สัมภาษณ์ พร้อมกันนี้ก็ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ซักถามผู้วิจัยก่อนเพื่อสร้างความไว้วางใจและเป็นกันเอง

1.4 เตรียมความพร้อมของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยจะต้องทำความเข้าใจ และจดจำแนวทางการสัมภาษณ์และซักซ้อมการสัมภาษณ์

1.5 แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบว่า จะนำข้อมูลที่บันทึกไว้ด้วยการจดบันทึกและจากเครื่องบันทึกเสียงไปถอดความ สรุปประเด็น จากนั้นจะนำเสนอในส่วนของกรอภิปรายผลต่อไป

2. การตรวจสอบข้อมูล ซึ่งเริ่มตั้งแต่การตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ได้มานั้นเพียงพอหรือไม่ ข้อมูลนั้นตอบปัญหาของการวิจัยหรือไม่ โดยทำการวิเคราะห์ตามประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างเป็นระบบ และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 จัดระบบข้อมูล

โดยการทำให้ข้อมูลอยู่ในลักษณะที่จะช่วยให้การสร้างข้อสรุปได้ง่ายด้วยการแสดงในลักษณะของเครือข่ายเหตุและผล เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่ถูกกำหนดด้วยตัวแปรว่าเป็นเหตุและผลของกันและกันอย่างไร

1. เมื่อผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะลดทอนข้อมูลด้วยการคัดสรรข้อมูลที่ต้องการ และตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป โดยทำการเลือกปรับข้อมูลให้อยู่ในลักษณะที่จะเขียนบันทึกให้ชัดเจนเข้าใจง่าย แต่สามารถจับแต่ละประเด็นสำคัญได้ ในกรณีแนวทางการตรวจสอบคุณภาพข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลซ้ำ จะมีการตัดออกและจะมีผู้ตรวจข้อมูลภายนอกเข้ามาช่วยเพิ่มเพื่อความแม่นยำ

2. ผู้วิจัยจะทำการสร้างข้อสรุป โดยใช้กรอบความคิดเชิงทฤษฎีเป็นฐานหลักในการวิเคราะห์เพื่อนำข้อค้นพบเบื้องต้นมาพิจารณาว่า สอดคล้องกับทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งในกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ที่ศึกษาไว้ตั้งแต่ต้นหรือไม่อย่างไร กระบวนการและเงื่อนไขต่าง ๆ ในข้อค้นพบเหล่านั้นเป็นไปตามกรอบความคิดเชิงทฤษฎีหรือไม่ แล้วจึงอภิปรายผลตามข้อค้นพบที่ได้จากการเปรียบเทียบ และยืนยันข้อสรุป

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอข้อมูลที่จัดระบบไว้ในเชิงพรรณนาใน บทที่ 4

ในการนำเสนอผลการวิจัยนั้น เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพปัญหาการสื่อสารความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 2 กระบวนการสื่อสารเพื่อรับรู้สภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 3 วิธีการสื่อสารผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สภาพปัญหาการสื่อสารความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนสามารถสื่อสารกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้เป็นอย่างดีเนื่องจาก สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทุกเขตมีการลงพื้นที่พบปะประชาชน และมีการสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์อย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถรับรู้ความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ช่องทางการสื่อสารที่ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารทางการเมืองโดยเลือกใช้ช่องทางการไปพบปะกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยตรง ซึ่งโดยทั่วไปหากเป็นการไปพบด้วยตัวเองจะเป็นเรื่องที่สำคัญและด่วน เพราะสะดวกและรู้ผลเรื่องที่



สื่อสารได้ทันทีที่สามารถทราบถึงรายละเอียดตรงนั้นเลย แต่จะได้คำตอบทันทีไม่ได้ต้องปรึกษากับหลายหน่วยงาน โดยช่วงเวลาที่ใช้ในการสื่อสารจะเลือกสื่อสารโดยไปพบกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คือ โดยเลือกเวลาสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรลงพื้นที่หรือที่สำนักงาน แต่หากให้ประชาชนเลือกช่องทางที่คิดว่าดีที่สุดในการสื่อสารส่วนใหญ่เลือกใช้โทรศัพท์ เพราะสะดวก รวดเร็วประหยัดในการเดินทางมาพบไม่เสียเวลา หากเป็นโทรศัพท์ไปส่วนมากจะเป็นการโทร.ไปนัดแนะเพื่อพูดคุยหรือเป็นการ ปรึกษาหารือสอบถามในเรื่องทั่วไปในงานพัฒนา สอบถามงบประมาณ แต่การสื่อสารอาจคลเคลื่อน เพราะคลื่นสัญญาณโทรศัพท์และการพูดคุยไม่ชัดเจน รองลงมาผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊กของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มไลน์ต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นมา การทำหนังสือร้องทุกข์ไม่เป็นที่ยอมรับเท่าไร ส่วนมากจะเป็นหนังสือร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการของบประมาณ งบประมาณ การจัดแข่งกีฬา งบประมาณต่าง ๆ และผ่านแกนนำที่นิยมอีกช่องทางหนึ่ง เพราะแกนนำมีความสนิทกับกลุ่มชาวบ้านและรับฟังปัญหาต่าง ๆ ได้ดี อาจจะเป็นคนในพื้นที่เดียวกัน เป็นญาติกัน ตามลำดับ และในบางครั้งจำเป็นต้องเป็นระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติ ตามระเบียบของทางราชการจำเป็นต้องทำเป็นหนังสือในส่วนของปัญหาอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารทางการเมืองของประชาชนส่วนใหญ่ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาอุปสรรค รองลงมาเป็นการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์มือถือเกิดปัญหาในบางครั้งโทรศัพท์ติดต่อไม่ได้เนื่องจาก สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรติดประชุมสภา ติดภารกิจต่าง ๆ หรือไม่มีสัญญาณ ส่วนในประเด็นช่องทางการสื่อสารทางการเมืองที่เลือกที่ควรปรับปรุงแก้ไข พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เพราะดีอยู่แล้ว รองลงมาประชาชนระบุว่าควรมีการปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ให้ดีขึ้น ส่วนปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารประชาชนส่วนใหญ่ พบว่า ไม่มีปัญหาอุปสรรค เพราะช่องทางการสื่อสารที่เลือกไม่จำเป็นที่จะต้องไปพบปะด้วยตนเองและการโทรศัพท์ดีอยู่แล้ว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กระบวนการสื่อสารเพื่อรับรู้สภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนเพื่อแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและรับสารจากประชาชน ได้หลายวิธี ได้แก่ การส่งพื้นที่พบปะประชาชน โดยตรง ผ่านแกนนำ ผ่านนักปกครองท้องถิ่น ส่วนประชาชนเป็นผู้ส่งสารและรับสาร ได้แก่ ไปพบโดยตรงผ่านแกนนำและนักปกครองท้องถิ่น ส่วนเนื้อหา สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ได้แก่ 6 ด้าน ดังนี้ 1) โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ 1.1) เส้นทางคมนาคมไม่สะดวก ถนนเป็นหลุม เป็นบ่อ ชำรุดจากการสัญจรของคนทั้งในและนอกพื้นที่ 1.2) ไฟฟ้าส่องสว่างในหมู่บ้านไม่ทั่วถึงทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 1.3) ขาดพื้นที่สาธารณะที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ขาดแคลนสถานที่ออกกำลังกายในชุมชน และ 1.4) การวางระบบระบายน้ำยังไม่เพียงพอ เกิดการอุดตัน ส่งกลิ่นเหม็นก่อความรำคาญ 2) เศรษฐกิจ ได้แก่ 2.1) รายได้ไม่เพียงพอ เนื่องจากสินค้าทางการเกษตรราคาตกต่ำ และค่าครองชีพมีแนวโน้มสูงขึ้น 2.2) ขาดแหล่งจำหน่ายสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ชุมชน 2.3) ภาวะการว่างงาน และ 2.4) การอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนไม่มีนักท่องเที่ยว 3) แหล่งน้ำ ได้แก่ 3.1) น้ำสำหรับอุปโภค - บริโภค มีไม่เพียงพอในบางพื้นที่ ในฤดูแล้ง 3.2) ขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรในฤดูแล้ง ลำน้ำตื้นเขิน มีปัญหา และ 3.3) ลำน้ำตื้นเขิน ปัญหาน้ำท่วมในฤดูฝน เนื่องจากระบายน้ำไม่ทัน 4) สาธารณสุข ได้แก่ 4.1) มีสถานที่ประกอบการในพื้นที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 4.2) ขาดความรู้และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยติดเตียง และ 4.3) ขาดวัสดุอุปกรณ์ในการคัดกรองภาวะสุขภาพ 5) สังคม ได้แก่ 5.1) ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด เยาวชนติดยาเสพติดจำนวนมาก

และทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาเช่น การลักขโมย การละทิ้งการศึกษา 5.2) ขาดแคลนสถานที่ออกกำลังกายในชุมชน และ 5.3) ขาดความแตกแยกในสังคม การไม่ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมส่วนรวมของชุมชน และ 6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ 6.1) ปัญหาการตัดไม้ทำลายป่าและการทำลายทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ รวมทั้งการบุกรุกที่สาธารณะ และ 6.2) ไม่มีสถานที่ทิ้งขยะและระบบการกำจัดขยะที่เป็นไปตามมาตรฐานช่องทางการสื่อสาร มี 2 ช่องทาง ได้แก่ 1) ช่องทางการสื่อสารขั้นแรก ที่จะสื่อสารในการนำข่าวสารความเดือดร้อนสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในขั้นแรกจะเป็น 1.1) สื่อสารผ่านการร้องเรียน และผ่านการร้องทุกข์โดยตรง 1.2) ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกันในพื้นที่ และ 1.3) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ไปยังสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดสกลนคร และ 2) ช่องทางการสื่อสารขั้นที่สอง เป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร คือสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับมาจากขั้นแรกไปเสนอยังสภาผู้แทนราษฎร ด้วยการเสนอข้อหาหรือ การเสนอร่างพระราชบัญญัติ การเสนอญัตติ และการตั้งกระทู้ถามของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 วิธีการสื่อสารผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา ผลการศึกษาพบว่า เป็นการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่าย มีรายละเอียด ดังนี้ กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การลงพื้นที่พบปะกับเครือข่ายและประชาชนด้วยตัวเองอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างเสียสละ การแบ่งการลงพื้นที่เครือข่ายในการทำงานร่วมกันหลายระดับ การช่วยเหลือผลักดันภารกิจให้ประสบความสำเร็จ การรับฟังปัญหาความต้องการ และการแสวงหาแนวทางดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน ขั้นตอนปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายและวางแผนการลงพื้นที่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลและความต้องการของกลุ่มเครือข่ายต่าง ๆ การสร้างช่องทางติดต่อสื่อสาร การเชื่อมโยงเครือข่ายและการชักนำเครือข่ายให้เข้าด้วยกัน และการรักษาความสัมพันธ์อันดี ให้รู้สึกไม่ถูกทอดทิ้งและเป็นที่พึ่งพา วิธีการปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมการ และดำเนินการด้วยการลงพื้นที่ การพบปะพูดคุยและการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม และการสนับสนุน ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ปัจจัยสำคัญความสำเร็จของกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การลงพื้นที่ในรูปแบบที่เป็นทางการและรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การประสานเครือข่ายด้วยเทคโนโลยีสื่อสาร การจัดการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายด้วยกัน การควบคุมและดูแลรักษาเครือข่าย การสร้างตัวแทนกลุ่มเครือข่ายเป็นผู้ประสานความต้องการ และการสร้างกิจกรรมการที่มีส่วนร่วม การประเมินกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การตรวจสอบการประเมินจากประชาชนติดต่อเข้ามา การประเมินตรวจสอบช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการตรวจสอบการประเมินด้วยตัวเองของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 แนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนครจำนวน 6 ท่าน เป็นพรรคเพื่อไทยทั้งหมด มีคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนไม่เหมือนกันนั้น ถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะที่บ่งบอกถึงตัวตนและแสดงถึงพฤติกรรมทางกาย วาจา และใจออกไปสู่สายตาผู้ร่วมงาน ประชาชน หรือผู้พบเห็นให้เกิดการรับรู้และมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งในเชิงบวกและเชิงลบด้วยเช่นกัน และการสื่อสารสู่ประชาชนที่แตกต่างกัน เมื่อเป็นเช่นนั้น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนครจะต้องกระทำการสื่อสารคุณลักษณะที่ดีอาศัยกระบวนการจัดการการสื่อสารทั้งในรูปแบบของสื่อสารไปยังประชาชน



ผู้เดือดร้อนด้วยตนเองและผ่านสื่ออื่น ๆ ด้วยวิธีต่าง ๆ ในบริบทของพื้นที่ และกำหนดการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่มีรูปแบบ วิธีการ ทิศทางและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนถึงประชาชนหรือผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพเกิดความสัมพันธ์ผลทางการสื่อสารที่สามารถก่อให้เกิดการรับรู้รับฟัง ยอมรับ ชื่นชม ชื่นชอบ การสนับสนุนและนำไปสู่ความนิยมทางการเมืองของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร ดังนี้ 1) การพัฒนาการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาด้วยปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน จำเป็นต้องพัฒนาทีมงานให้มีสมรรถนะคุณลักษณะด้านทักษะการสื่อสาร บุคลิกภาพและท่าทางการแสดงออกต่าง ๆ และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลด้วยการเรียนรู้ฝึกฝนพัฒนาด้วยตนเองหรือการฝึกฝนอบรมจากสถาบันต่าง ๆ และ 2) การพัฒนาการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาปรับปรุงวิธีการสื่อสารเสนอให้มีวิธีการสื่อสารผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาของทีมงาน ตลอดจนผู้สนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนด้วยกลยุทธ์ ดังนี้ กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่าย กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ กลยุทธ์การสร้างกิจกรรม และกลยุทธ์การสร้างการรับรู้ จะต้องวางแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเครือข่ายการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์กับมวลสมาชิก การจัดกิจกรรมและการสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่อง และการประเมินผลการสื่อสารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารทางการเมืองในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ประชาชนสามารถสื่อสารกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้เป็นอย่างดีเนื่องจาก สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทุกเขตมีการลงพื้นที่พบปะประชาชน และสื่อสารผ่านกลุ่มสื่อออนไลน์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ทำให้สามารถรับรู้ความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พงษ์มนัส คีอด ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการหาเสียงของพรรคการเมือง บนสื่อสังคมออนไลน์: Facebook ที่เห็นว่า พรรคขนาดกลาง เช่น ภูมิใจไทยและประชาธิปัตย์จะใช้กลยุทธ์การให้ข้อมูลหรือข่าวสารเป็นหลัก และการเผยแพร่ใน Facebook จะใช้ทั้งรูปแบบข้อความ ภาพ วิดีโอ และการถ่ายทอดสด (Live) (พงษ์มนัส คีอด, 2563) ช่องทางการสื่อสารที่ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารทางการเมืองมี 5 ช่องทาง ได้แก่ 1) ไปพบด้วยตนเอง 2) ใช้โทรศัพท์ 3) ผ่านสื่อออนไลน์ 4) หนังสือร้องทุกข์ และ 5) ผ่านแกนนำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาณัฐพล ขนติธโร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตื่นตัวทางการเมืองของประชาชนในอำเภอละแม จังหวัดชุมพร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนแต่ละจังหวัดที่ร่วมบริหารประเทศ นอกเหนือจากหน้าที่ในสภาแล้ว ลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหา ความทุกข์ความเดือดร้อนของประชาชน และหาแนวทางแก้ไข เสนอความต้องการของประชาชนในจังหวัดที่เลือกตนขึ้นเป็นผู้แทนราษฎร เพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น การของบประมาณเพื่อลงพื้นที่ พัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง (พระมหาณัฐพล ขนติธโร (รองน้อย), 2563) และแนวคิดของ ประทุม ฤกษ์กลาง ได้กล่าวว่า ช่องทางการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยผู้รับสารใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร และผู้ส่งสารใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางของการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสาร

(ประทุม ฤกษ์กลาง, 2555) และสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทนา นันทวโรภาส ได้กล่าวว่า ผู้รับ (Receive) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ ความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถถอดรหัสสาร (Decoder) เป็นผู้ที่มีทัศนคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่ง จึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล (นันทนา นันทวโรภาส, 2557) สอดคล้องกับแนวคิดของ Almond, G. A. & Coleman, J. S. กล่าวว่า การสื่อสารการเมืองเป็นกิจกรรมที่กระทำกันโดยทั่วไปในกิจกรรมทางการเมืองต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเครือข่าย การสร้างกลุ่มผลประโยชน์ การประสานผลประโยชน์ การสร้างกฎเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ ล้วนดำเนินไปโดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ (Almond, G. A. & Coleman, J. S., 1960)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า กระบวนการนี้มียอดประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร (สลับบทบาทกัน) เนื้อหาสาร และช่องทางการสื่อสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร (S-R)

ผู้ส่งสารและผู้รับสาร (S-R) คือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร แกนนำหรือผู้ปฏิบัติการ และประชาชน สามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและรับสาร ลงพื้นที่พบปะประชาชน มีการสื่อสารกันทั้งที่สำนักงานที่ทำการพรรค และการลงพื้นที่

เนื้อหา (M) ได้แก่ สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน เนื้อหาที่ส่งออกไปเป็นความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนใน 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านแหล่งน้ำ 4) ด้านสาธารณสุข 5) ด้านสังคม และ 6) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ช่องทางการสื่อสารในกระบวนการสื่อสารเพื่อรับรู้สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนช่องทางการสื่อสาร ได้แก่

1. ช่องทางการสื่อสารขั้นแรก เป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร คือ สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน จากประชาชนผ่านการร้องเรียน ผ่านการร้องทุกข์โดยตรง ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกันในพื้นที่ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์ไปยังสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดสกลนคร

2. ช่องทางการสื่อสารขั้นที่สอง เป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร คือ สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับมาจากขั้นแรกไปเสนอยังสภาผู้แทนราษฎร ด้วยการเสนอข้อหาหรือ การเสนอร่างพระราชบัญญัติ การเสนอญัตติ และการตั้งกระทู้ถามของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

กระบวนการสื่อสารดังกล่าวสอดคล้องกับแบบจำลองการสื่อสารของ Berlo, K. ที่มีองค์ประกอบของการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) สื่อ (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) หรือ SMCR โดยกระบวนการสื่อสารนั้นต้องใช้กระบวนการคิดและการใช้ภาษาในการส่งและรับ หรือการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อ ความเข้าใจร่วมกัน พฤติกรรมของการสื่อสาร ก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกันขององค์ประกอบทางการสื่อสาร SMCR ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Berlo, K., 1960) และสอดคล้องแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell, H. D. ที่สรุปถึงกระบวนการการสื่อสารทางการเมืองที่เกิดขึ้นว่า ประชาชนส่งสารที่มีเนื้อหาอย่างไร ไปยังสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางใดอย่างไรและได้ผลลัพธ์อย่างไร (Lasswell, H. D., 1960)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า วิธีการสื่อสารมี ดังนี้ 1) ผ่านการสื่อสารในพื้นที่และสื่อบุคคล ได้แก่ การแถลงผลงาน/การลงพื้นที่/การใช้แกนนำ 2) ผ่านการสื่อสารด้วยสื่อ ได้แก่ ป้าย การใช้สื่อสิ่งพิมพ์



หอกระจายข่าว และวิทยุกระจายเสียง และ 3) ผ่านการสื่อสารด้วยเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสกลนคร กลุ่มไลน์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสกลนคร และของ แกนนำ ผู้สนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกกร มีสุข และคณะ ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารบนเฟซบุ๊ก เพื่อดำเนินนโยบายพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลคอนนิพันธ์ อำเภอเวียงสา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิธีที่เทศบาลเขาพนัสนิธิใช้เฟซบุ๊กสื่อสารผลงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นในด้านปัญหาการสื่อสาร ความต้องการในการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่ดีขึ้น (เอกกร มีสุข และคณะ, 2563) วิธีการ ปฏิบัติของกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมการ และดำเนินการด้วยการลงพื้นที่ การพบปะพูดคุยและการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม และการสนับสนุน ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ปัจจัยสำคัญ ความสำเร็จของกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การลงพื้นที่ในรูปแบบที่เป็นทางการและรูปแบบที่ไม่เป็น ทางการ การประสานเครือข่ายด้วยเทคโนโลยีสื่อสาร การจัดการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายด้วยกัน การควบคุม และดูแลรักษาเครือข่าย การสร้างตัวแทนกลุ่มเครือข่ายเป็นผู้ประสานความต้องการ และการสร้างกิจกรรมที่มีส่วน ร่วม การประเมินกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การตรวจสอบการประเมินจากประชาชนติดต่อเข้ามา การประเมินตรวจสอบช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการตรวจสอบการประเมินด้วยตัวเองของสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิตา พัฒนศรีวิเชียร เรื่องกลยุทธ์การใช้สื่อสังคม (Social Media) เพื่อรณรงค์ ทางการเมืองในยุคสังคมเครือข่าย ที่แสดงให้เห็นว่า มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการหาเสียงทางการเมือง ของนักการเมืองและพรรคการเมืองในต่างประเทศ และได้ผลประสบความสำเร็จมาแล้ว ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ สามารถทำควบคู่ไปกับวิธีการหาเสียงและการรณรงค์แบบเดิมเพื่อช่วยเสริมประสิทธิภาพใน การหาเสียง เนื่องจาก มองเห็นข้อดีว่า สื่อนี้สามารถที่จะแพร่กระจายข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็ว กว้างขวาง มีการส่งสาร (Massage) ไปยัง กลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง อีกทั้ง ยังสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการสื่อสารได้ตลอดเวลา (สุธิตา พัฒนศรีวิเชียร, 2562) และสอดคล้องกับแนวคิดการตลาดเพื่อการเมือง (Political Marketing) ของ Newman, B. I. กำหนด กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์และเครื่องมือ ได้แก่ 1) สินค้าทางการเมือง (Political Product) ได้แก่ ผู้สมัครรับเลือกตั้ง และนโยบาย 2) การตลาดแบบผลักดัน (Push Marketing) โดยการสื่อสารผ่านผู้สมัคร ด้วยการลงพื้นที่ และการ สร้างกิจกรรมที่มีส่วนร่วม (Ground War) 3) การตลาดแบบดึงดูด (Pull Marketing) โดยผ่านสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ และ 4) การสำรวจความนิยม (Polling) ด้วยการสำรวจสภาพปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน (Newman, B. I., 1994)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 พบว่า จากการสัมภาษณ์นักวิชาการด้านการสื่อสารและข้อค้นพบจาก การศึกษาวิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย ที่เริ่มจากกระบวนการสื่อสาร ด้วยการรับฟังปัญหาความ เดือดร้อนและความต้องการของประชาชน โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร จำเป็นต้องพัฒนา ทีมงานให้มีสมรรถนะคุณลักษณะด้านทักษะการสื่อสาร บุคลิกภาพและท่าทางการแสดงออกต่าง ๆ และการใช้ เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลด้วยการเรียนรู้ฝึกฝนพัฒนาด้วยตนเองหรือการอบรมจากสถาบันต่าง ๆ สอดคล้องกับ งานวิทยานิพนธ์ของ สุระชัย ชูผกา ที่ศึกษาเรื่องสมดุลงานในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งระหว่างกลยุทธ์การตลาดทาง การเมืองกับกลยุทธ์ หัวคะแนนในระบบอุปถัมภ์ศึกษากรณีการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 23 ธันวาคม พ.ศ. 2550 ที่พบว่า สมดุลในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งกลยุทธ์การตลาดทางการเมืองมีประสิทธิภาพ

น้อยกว่ากลยุทธ์ หัวคะแนนในระบบอุปถัมภ์ ทั้งนี้ เพราะปัจจัยของความเป็น สส. ในพื้นที่ที่เป็นมาหลายสมัยและความแข็งแกร่งของ พรรคการเมืองในสังกัด (สระชัย ชูผกา, 2558) นอกจากนี้ นักวิชาการเสนอให้มีวิธีการสื่อสารผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาของทีมงาน ตลอดจนผู้สนับสนุนเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนด้วยกลยุทธ์ ดังนี้ กลยุทธ์การพัฒนาเครือข่าย กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ กลยุทธ์การสร้างกิจกรรม และกลยุทธ์การสร้างการรับรู้ โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร จะต้องวางแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเครือข่ายการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์กับมวลสมาชิก การจัดกิจกรรมและการสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่อง และการประเมินผลการสื่อสารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารทางการเมืองในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ขอสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในจังหวัดสกลนคร สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐกริช เปาอินทร์ และฐาลินี สังขจันท์ ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ในการใช้ประโยชน์และการปลดปล่อยคุณค่าของข้อมูลในยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มพูนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและศักยภาพการแข่งขันในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ข้อมูลจำนวนมากมาในยุคดิจิทัล เมื่อมีการใช้ประโยชน์ของวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Science) มากำหนดกลยุทธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน (ญัฐกริช เปาอินทร์ และฐาลินี สังขจันท์, 2563)

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ ทำให้เข้าใจในเรื่องการสื่อสารว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วในยุคดิจิทัล ส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากสื่อดั้งเดิมที่เน้นการสื่อสารทางเดียว เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อใหม่ที่เน้นการสื่อสารสองทางและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ยุคดิจิทัลได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในรูปแบบการสื่อสาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน รวมถึงองค์กรราชการ การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดจากการเปลี่ยนจากสื่อดั้งเดิม เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ไปสู่สื่อใหม่ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรภาครัฐ ลดต้นทุนและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ สรุปได้ว่า 1) การสื่อสารการเมืองเป็นกิจกรรมที่กระทำกันโดยทั่วไปในกิจกรรมทางการเมืองต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเครือข่าย การสร้างกลุ่มผลประโยชน์ การประสานผลประโยชน์ การสร้างกฎเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ ล้วนดำเนินไปโดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ การสื่อสารในยุคดิจิทัลในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงจากการสื่อสารแบบเดิมไปสู่สื่อดิจิทัล ทำให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่น เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน แต่ก็มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การรั่วไหลของข้อมูล 2) กระบวนการสื่อสารทางการเมืองที่เกิดขึ้นว่า ประชาชนส่งสารที่มีเนื้อหาอย่างไรไปยังสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผ่านช่องทางไหนอย่างไรและได้ผลลัพธ์อย่างไร 3) วิธีการสื่อสาร 3.1) ผ่านการสื่อสารในพื้นที่และสื่อบุคคล ได้แก่ การแถลงผลงาน/การลงพื้นที่/การใช้แกนนำ 3.2) ผ่านการสื่อสารด้วยสื่อ ได้แก่ ป้าย การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว และวิทยุกระจายเสียง และ 3.3) ผ่านการสื่อสารด้วยเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เพจบุ๊กของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และ 4) ต้องมีกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมการ และดำเนินการด้วยการลงพื้นที่ การพบปะ



พูดคุยและการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม และการสนับสนุน ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ปัจจัยสำคัญความสำเร็จของกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การลงพื้นที่ในรูปแบบที่เป็นทางการและรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การประสานเครือข่ายด้วยเทคโนโลยีสื่อสาร การจัดการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายด้วยกัน การควบคุมและดูแลรักษาเครือข่าย การสร้างตัวแทนกลุ่มเครือข่ายเป็นผู้ประสานความต้องการ และการสร้างกิจกรรมที่มีส่วนร่วม การประเมินกลยุทธ์การพัฒนาเครือข่ายประกอบด้วย การตรวจสอบการประเมินจากประชาชนติดต่อเข้ามา การประเมินตรวจสอบช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการตรวจสอบการประเมินด้วยตัวเองของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ 1) ควรใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อช่วยในการปรับปรุงด้านการสื่อสารให้มีความทันสมัย 2) ควรนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงทั้งในประเด็นเนื้อหาและวิธีการนำเสนอให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ทุกจังหวัด และ 3) ควรมีการเพิ่มเนื้อหาในการสื่อสารโดยเฉพาะในเรื่องการให้ความรู้ด้านการสื่อสารเพื่อนำไปใช้ประยุกต์กับการดำเนินชีวิต และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านอื่น ๆ การประกอบอาชีพ เช่น การส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มกันของเกษตรกร เพื่อหาช่องทางการตลาดโดยไม่ต้องพึ่งพาพ่อค้าคนกลาง การพัฒนาเครือข่ายการสื่อสารในการตั้งกลุ่มเกษตรกร เป็นต้น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1) ควรนำนโยบายการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองเพื่อตอบสนองความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนอย่างครบวงจรและครอบคลุมให้ทันสมัยใหม่มากขึ้น และ 2) ควรมีการบูรณาการกลยุทธ์การสื่อสารทางการเมืองในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน อย่างครบวงจรและครอบคลุมให้ทันสมัยใหม่มากขึ้นในการสื่อสารทางการเมือง และสุดท้ายข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควร 1) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณควบคู่ไปกับเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ เช่น เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาและการใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายรอบด้านและละเอียดไม่ว่าจะเป็นสภาพปัญหาการสื่อสาร ความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยในหลายมิติที่มีผลการสื่อสารทางการเมืองในพื้นที่ ซึ่งจะนำไปการแก้ปัญหาอย่างแท้จริงและการพัฒนาต่อไปและให้ได้ผลการวิจัยที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และ 2) ควรทำการศึกษาการสื่อสารทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นในการนำนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปปฏิบัติในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐกริช เปาอินทร์ และฐาลินี สังขจันทร์. (2563). กลยุทธ์ในการใช้ประโยชน์และการปลดปล่อยคุณค่าของข้อมูลในยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มพูนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและศักยภาพการแข่งขันในองค์กร ภาครัฐและภาคเอกชน. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 18(2), 59-100.
- ณัฐสุตา เวียงอำพล. (2558). สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของไทย: ประสิทธิภาพและความเป็นตัวแทน. ใน วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทนา นันทวโรภาส. (2557). การสื่อสารทางการเมืองในประชาคมอาเซียน. วารสารร่วมฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 32(3), 133-154.



- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2555). การประชาสัมพันธ์ทางการเมือง. (พิมพ์ครั้งที่ 8). ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- พงษ์มนัส ดีอด. (2563). พฤติกรรมการหาเสียงของพรรคการเมือง บนสื่อสังคมออนไลน์: Facebook. วารสาร
สังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(8), 437-450.
- พระมหาณัฐพงษ์ ขนติโร (ร่อนน้อย). (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตื่นตัวทางการเมืองของประชาชนใน อำเภอละแม จังหวัดชุมพร. ใน วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก หน้า 1 (6 เมษายน 2560).
- สุธิดา พัฒนศรีวิเชียร. (2562). กลยุทธ์การใช้สื่อสังคม (Social Media) เพื่อรณรงค์ทางการเมืองในยุคสังคม
เครือข่าย. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 29(1), 27-41.
- สุระชัย ชูผกา. (2558). สมดุลในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งระหว่างกลยุทธ์การตลาดทางการเมืองกับกลยุทธ์
หวัคะแนนในระบบอุปถัมภ์: ศึกษากรณีการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร 23 ธันวาคม
พ.ศ. 2550. ใน ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกกร มีสุข และคณะ. (2563). รูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเพชบุรี
ของเทศบาลตำบลเขานินพื้นที่อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการบริหารการปกครองและ
นวัตกรรมท้องถิ่น, 4(3), 59-78.
- Almond, G. A. & Coleman, J. S. (1960). The Politics of the Developing Area. Princeton: Princeton
University Press.
- Berlo, K. (1960). The Process of Communication. New York: Hoit, Rinehart and Winston.
- Lasswell, H. D. (1960). Mass Communication. Urbana, Illinois: University of Illinois.
- Newman, B. I. (1994). The Marketing of the President: Political Marketing as Campaign Strategy.
California: Sage Publication Inc.