

## การจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา Communication Management of the Community Welfare Fund in Phayao

สุพรรณิ เบลอร์เนล<sup>1</sup> ภัทรา บุรารักษ์<sup>1</sup> นวพร เกษสุวรรณ<sup>1</sup> ธีรุตม์ หมั่นวงษ์เทพ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โทรศัพท์ 0 5446 6666 ต่อ 1512 E-mail Suphannee.no@up.ac.th

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดพะเยาด้านองค์ประกอบทางการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร (Sender) คือ คณะกรรมการกองทุนฯ โดยตำแหน่ง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล เป็นต้น 2) เนื้อหาสาร (Message) ยังคงเน้นด้านผลประโยชน์จากการเป็นสมาชิกกองทุนฯ 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือ สื่อบุคคล สื่อกระจายเสียง (หอกระจายเสียง) และสื่อพื้นที่ (งานศพ) และ 4) ผู้รับสาร (Receiver) คือ สมาชิก และคนในชุมชน ที่คณะกรรมการกองทุนฯ ต้องการเชิญชวนให้มาเป็นสมาชิกกองทุนฯ มีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น เป็นผู้รับสารที่ให้ความสำคัญกับผู้ส่งสาร แต่ขาดความเข้าใจละเอียดเกี่ยวกับกองทุนฯ หรือ เป็นผู้รับสารที่มีอุปสรรคด้านภาษา เช่น กลุ่มชาติพันธุ์ ด้านรูปแบบการสื่อสารส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ส่วนด้านทิศทางการสื่อสารพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)

**คำสำคัญ:** การจัดการสื่อสาร กองทุนสวัสดิการชุมชน

### Abstract

Communication management of the Community Welfare Fund (CWF) in Phayao was studied along objective which was to study the model of communication management of the community Welfare (CWF) in Phayao. The study found that the senders mostly are the committees of the funds such as a village headman, the members of the Sub-district Administrative Organization Council or the members of the Municipal Council. The message content is focus on the benefits from the fund. The communication channels are personal media, broadcasting media (wire broadcasting) and area media (funeral). The receivers are the members of CWF and the people in the communities who have different characteristics. For example lack of understanding of receivers about the role of CWF or the receivers with language barriers such as the ethnic groups. The communication form is one - way communication and the direction of communication is downward communication.

**Keywords:** Communication Management, Community Welfare Fund (CWF)

### 1. บทนำ

กองทุนสวัสดิการชุมชนระดับตำบลในจังหวัดพะเยา จัดตั้งขึ้นโดยคนในชุมชนบนพื้นฐานการร่วมกันคิด ร่วมกันดำเนินการ ตามศักยภาพและความสามารถของคนในแต่ละชุมชน ปัจจุบันมีทั้งหมด 72 กองทุนฯ ประกอบด้วยกองทุนฯ ที่ดำเนินการตั้งแต่ 0-5 ปีขึ้นไป โดยแต่ละกองทุนฯ มีระยะเวลาในการดำเนินการบริหารจัดการ และการจัดสรรสวัสดิการแก่สมาชิกที่แตกต่างกัน ซึ่งจุดร่วมที่ทุกกองทุนฯ มุ่งหมายเหมือนกัน คือ การสร้างความมั่นคงให้แก่กองทุนฯ เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างแท้จริง โดยตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้กองทุนฯ เกิดความมั่นคง คือ สมาชิกกองทุนฯ นั่นคือ ควรทำให้คนในชุมชนเข้ามาสมาชิก และรักษาสมาชิกเก่าให้อยู่คู่กับกองทุนฯ ไปตลอดไป

จากการวิจัยการสร้างและรักษาสมาชิกเพื่อความมั่นคงของกองทุนสวัสดิการชุมชน จังหวัดพะเยา พบว่าการพัฒนาความมั่นคงด้านสมาชิก ควรสร้างตราสินค้า (Brand) หรือ การสร้างชื่อของกองทุนสวัสดิการชุมชนให้ชัดเจน ภายใต้ปรัชญาการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชน โดยการใช้สื่อบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับเป็นหลัก รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อเป็นการต่อยอดและเพิ่มความถี่ในการสื่อสารให้มากขึ้น [1]

คณะกรรมการกองทุนฯ คือ กลุ่มสมาชิกที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนกองทุนฯ ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง จากการที่คณะกรรมการกองทุนฯ ต้องทำงานใกล้ชิดกับสมาชิกจึงมักเป็นผู้รับหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนหลักการและปรัชญาของกองทุนฯ ไปสู่สมาชิกเสมอ แต่เนื่องจากคณะกรรมการของแต่ละกองทุนฯ มีที่มาและศักยภาพด้านสื่อสารที่แตกต่างกัน จึงเป็นผลให้การจัดการสื่อสารโดยคณะกรรมการกองทุนฯ ส่งผลกระทบต่อรับรู้ด้านกองทุนฯ ของสมาชิกแตกต่างกันไป และทำให้สมาชิกเกิดการยอมรับและสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนฯ ในทิศทางที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการศึกษาด้านการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจึงมีความสำคัญในฐานะที่เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผนการจัดการสื่อสารที่มีความเหมาะสมให้กับแต่ละกองทุนสวัสดิการชุมชนในอนาคตได้เป็นอย่างดี

### 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา

### 3. แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด การวิจัยและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการชุมชน

สวัสดิการชุมชนหรือประชาสวัสดิการ คือ สวัสดิการที่ชุมชนหรือประชาชนช่วยกันทำและดูแลกัน ซึ่งเกิดมาตั้งแต่สมัยอยุธยา เป็นต้นมาจนถึงช่วงกำเนิดแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 พ.ศ.

2504 สังคมไทยมีระบบสวัสดิการสังคมที่ไม่ใช้รัฐเป็นเจ้าของแต่เป็นประชาสวัสดิการที่ดีที่สุด มีคุณค่า และประสิทธิภาพสูงกว่าสวัสดิการรูปแบบใดๆ ในปัจจุบัน [2]

กองทุนสวัสดิการชุมชน หรือ กองทุนสวัสดิการชาวบ้าน หรือกองทุนสวัสดิการหมู่บ้าน เป็นกองทุนที่เกิดการที่ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศไทยยังไม่มีหลักประกันความมั่นคงในชีวิต นอกจากสวัสดิการที่รัฐ จัดให้ เช่น สวัสดิการเบียดชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นสวัสดิการสงเคราะห์ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากและปัจจุบันยังให้บริการไม่ทั่วถึง หรือหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งเป็นสวัสดิการที่ดูแลประชาชนได้อย่างกว้างขวาง แต่เฉพาะกรณีที่ประชาชนเจ็บป่วยเท่านั้นยังไม่ครอบคลุมถึงความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ในปี พ.ศ. 2547 เกิดแนวทางการจัดสวัสดิการชุมชนที่มีการคิดค้นร่วมกันจากหลายภาคส่วน และนำไปสู่การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนระดับตำบลขึ้นบนหลักการของการพึ่งตนเอง การช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในชุมชนตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการโดยคนในชุมชน เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตให้คนในชุมชน ซึ่งได้รับงบประมาณสมทบจากสามฝ่าย คือ การออมของสมาชิกกองทุนฯ การสมทบจากรัฐโดยผ่านช่องทางสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และการสมทบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการบริหารจัดการและการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันและความพร้อมของแต่ละกองทุนฯ

### 3.2 องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นและดำเนินไปในสังคม โดยอาศัยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อและผู้รับสาร ทำงานร่วมกัน โดยในแต่ละองค์ประกอบมีปัจจัยที่จะสนับสนุนหรือลดทอนประสิทธิภาพของการสื่อสารซึ่งสามารถอธิบายถึงองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารได้ [3]

1. ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้ส่งแต่ละคนจะมีคุณลักษณะเฉพาะที่เป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้แก่

a. ทักษะการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการคิด การฟัง การอ่าน การพูดและการเขียน

b. ทักษะคิด คือ ทักษะหรือความรู้สึกลักษณะใดอย่างหนึ่งทีบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ ทักษะคิดต่อตนเอง ทักษะคิดต่อสารหรือเรื่องที่จะทำการสื่อสาร และทักษะคิดต่อผู้รับสาร

c. ความรู้ ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องที่จะทำการสื่อสาร

d. สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรมของผู้ส่งสารซึ่งมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมสื่อสาร

2. สาร (Message) หมายถึง เนื้อหาสาระที่ผู้ส่งสารสื่อออกไปให้ผู้รับสารได้รับรู้ ประกอบด้วยปัจจัยที่มีส่วนกำหนดประสิทธิภาพของสาร 3 ประการ เนื้อหาสาระ รหัสสาร และการจัดสาร

3. สื่อ (Channel) ผู้ส่งสารจำเป็นต้องรู้จักเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับผู้ส่งสาร สารและผู้รับสาร เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ สื่อที่เป็นภาษา และสื่อที่เป็นสื่อส่งสาร

4. ผู้รับสาร มนุษย์สามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังนั้นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของผู้รับสาร จึงประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ เช่นเดียวผู้ส่งสาร ได้แก่

a. ทักษะในการสื่อสาร ผู้รับสารต้องมีทักษะในการคิด การอ่าน การพูด และการเขียน

b. ทักษะคิด ทักษะหรือความรู้สึกลักษณะใดอย่างหนึ่งของผู้รับสารที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ ทักษะคิดต่อตนเอง ทักษะคิดต่อสารหรือเรื่องที่จะทำการสื่อสาร และทักษะคิดต่อผู้รับสาร

c. ความรู้ ผู้รับสารจำเป็นต้องมีความรู้ โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องที่จะทำการสื่อสาร

d. สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากผู้รับสารเป็นสมาชิกของสังคมและมีสถานภาพในสังคมและวัฒนธรรมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่แตกต่างกันออกไปซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมสื่อสาร

### 3.3 การสื่อสารชุมชน : สื่อชุมชนเรียน

สื่อชุมชนเป็นสื่อที่เกิดจากจากกระบวนการสื่อสารภายในชุมชน ที่องค์ประกอบของการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร เนื้อหาสาระ ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร) มีลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่นนั้นๆ จากงานวิจัยของดวงพร คำบุญวัฒน์ และคณะ [4] พบว่าสื่อชุมชนมีลักษณะสำคัญแยกตามองค์ประกอบดังต่อไปนี้

#### 1. ผู้ส่งสาร มีลักษณะสำคัญคือ

a. เป็นคนในชุมชนที่มีจิตสาธารณะ

b. มีทักษะในการสื่อสาร ความรู้และความเข้าใจในคุณสมบัติ ศักยภาพของชุมชน

c. มีความสนใจและต้องการร่วมงานผลิตสื่อด้วยความสมัครใจ

d. มีความเป็นผู้นำ และความคิดสร้างสรรค์

e. มีการปฏิบัติงานหลายหน้าที่ หรือมีบทบาทหน้าที่ในชุมชนที่หลากหลาย

#### 2. สาร หรือ เนื้อหาสาระ มีลักษณะดังนี้

a. เป็นเนื้อหาในท้องถิ่น

b. ขาดการจัดเก็บหรือรวบรวมอย่างเป็นระบบทำให้ไม่เพียงพอต่อการนำมาใช้ในการสื่อสารมากนัก

c. เป็นสารที่ใช้ภาษาถิ่นของชุมชน

3. ช่องทางหรือสื่อ มีความหลากหลาย ทั้งสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ กระจายเสียง บุคคล หรือเฉพาะกิจ และกิจกรรมต่างๆ โดยการเลือกใช้ของชุมชนนั้น ขึ้นอยู่กับประเด็นของชุมชนเอง เช่น ศักยภาพและความพร้อมในการผลิตหรือใช้สื่อที่นั้น สอดคล้องกับประเด็นปัญหาของชุมชนสามารถสร้างการรับรู้ได้อย่างทั่วถึง และคนในชุมชนมีส่วนร่วมในขั้นตอนการผลิตสื่อได้

4. ผู้รับสาร กระบวนการสื่อสารในชุมชน ควรสร้างให้ผู้รับสารให้ความสนใจและเกิดการรับรู้ ทั้งเนื้อหาสาระ และการเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆ และสร้างบทบาทให้ผู้รับสารในการประเมินคุณภาพของสื่อที่ผลิตขึ้น เพื่อนำไปสู่การเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ และร่วมดูแลรักษาสื่อชุมชน

#### 3.4 ช่องทางเดินของข่าวสาร

ช่องทางการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีการที่ข่าวสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยช่องทางเดินข่าวสาร สามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่องทาง ดังนี้ [5]

##### 1.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสาร ส่งข่าวสารไปฝ่ายเดียว ไม่มีการย้อนกลับของข้อมูลข่าวสารกลับมาทำให้รับรู้หรือไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับของผู้รับข่าวสาร ซึ่งผู้รับข่าวสารไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยในข่าวสารนั้นได้เลย การติดต่อสื่อสารมักเป็นคำสั่ง

ข้อกำหนด หรือนโยบายที่จะต้องกระทำตาม มักอยู่ในรูปของการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรมากกว่าวาจา

#### 1.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการตอบสนอง และปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารโต้ตอบ ชักถามข้อสงสัยในข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งข่าวสาร ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสารมักอยู่ในรูปของการประชุม สัมมนา การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเสนอแนะและการปรึกษาหารือร่วมกัน

การเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียว กับแบบสองทาง ปรากฏผลการทดลองว่า [6]

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
4. แม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่ก็เป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

#### 3.4 ทิศทางการสื่อสาร

สามารถแบ่งการสื่อสารออกได้ 3 ทิศทาง ดังนี้ [5]

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากผู้มีตำแหน่งที่สูงกว่ามายังผู้มีตำแหน่งที่ต่ำกว่า มักเป็นในรูปของการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ซึ่งอาศัยวิธีการสื่อสารได้แก่ จดหมายเวียน โปสเตอร์ ประชุมกลุ่ม เป็นต้น
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งช่องทางการสื่อสารมักเป็นข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ การสื่อสารประเภทนี้จะมีส่วนในการสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติของบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management)
3. การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

#### 4. วิธีดำเนินงาน

การศึกษาการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือการเก็บข้อมูล

- 1.1 การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 1.2 การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม
- 1.3 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

#### ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. นักวิจัยคืนข้อมูลด้านการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 2 และวางแผนแนวทางในการทำการวิจัยในระยะที่ 3 ร่วมกันวางแผนเป้าหมายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และคัดเลือกกองทุนฯ ในจังหวัดพะเยาเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดประสบการณ์จากการ

ดำเนินงานกองทุนฯ ต้นแบบออกมาเป็นชุดความรู้เพื่อนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 เวลา 09.00-16.00 น. มีผู้เข้าร่วมการประชุม คือ คณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนต้นแบบ ตำบลแม่สุก จังหวัดพะเยา จำนวน 20 คน

2. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง “การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา” (Knowledge Sharing) ระหว่างตัวแทนคณะกรรมการกองทุนฯ ในจังหวัดพะเยา จำนวน 21 กองทุน กับกองทุนสวัสดิการชุมชนต้นแบบ จำนวน 5 ครั้ง เพื่อศึกษาการบริหารจัดการกองทุนฯ 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการกองทุนฯ การสื่อสารของกองทุนฯ การจัดการสมาชิก และการจัดการคณะกรรมการ

3. การจัดเวทีคืนข้อมูลให้กับคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนต้นแบบ เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2555 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก เพื่อให้คณะกรรมการกองทุนฯ สรุปผลและร่วมกันระดมความคิดเห็นในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารกองทุนฯ ทั้งภายในและภายนอกชุมชนต่อไป

#### 5. ผลการศึกษา

จากการสังเกตการณ์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา จำนวน 21 กองทุนฯ พบว่า คณะกรรมการกองทุนฯ ที่เข้าร่วมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีที่มาจากแตกต่างกันโดยสามารถจำแนกที่มาของคณะกรรมการกองทุนฯ ได้ 4 รูปแบบ ดังนี้

1. คณะกรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งบุคคลเหล่านี้ต้องดำรงตำแหน่งคณะกรรมการกองทุนฯ โดยอัตโนมัติ
2. คณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก ได้แก่ สมาชิกกองทุนฯ หมู่บ้านละ 1-2 คน ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นตัวแทนในการบริหารจัดการกองทุนฯ
3. คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก) ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล ทำงานร่วมกับคณะกรรมการจากการคัดเลือกของสมาชิก
4. คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล ทำงานร่วมกับสมาชิกกองทุนฯ ที่มีจิตสาธารณะเข้ามาทำงานเพื่อกองทุนฯ

โดยคณะกรรมการแต่ละกองทุนฯ จะสื่อสารข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ไปสู่สมาชิกและคนในชุมชนตามทักษะการสื่อสารมีที่แตกต่างกัน โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ในชุมชน ที่ผ่านมาพบว่า

##### 1. ด้านองค์ประกอบทางการสื่อสาร

กองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดพะเยา มีการจัดการสื่อสารของกองทุนฯ ตามองค์ประกอบทางการสื่อสาร S-M-C-R ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสารในองค์ประกอบทางการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดพะเยา ได้แก่ คณะกรรมการของแต่ละกองทุนฯ ซึ่งเมื่อจำแนกตามที่มาของคณะกรรมการพบว่ามีชื่อแตกต่างกัน บางประการ ดังนี้

ตารางที่ 1 ที่มาของคณะกรรมการและองค์ประกอบทางการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร)

ที่มาของคณะกรรมการ	องค์ประกอบทางการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร)
คณะกรรมการโดยตำแหน่ง	คณะกรรมการโดยตำแหน่ง
คณะกรรมการที่มาจากการคัดเลือก	คณะกรรมการที่มาจากการคัดเลือก และผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/ คณะกรรมการที่มาจากการคัดเลือก)	คณะกรรมการโดยตำแหน่ง
คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/ คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ)	คณะกรรมการโดยตำแหน่ง

จากตารางที่ 1 พบว่ากองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการโดยตำแหน่ง คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มาจากการคัดเลือก) และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) กำหนดให้ผู้ส่งสาร คือ คณะกรรมการโดยตำแหน่ง อันได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล เป็นผู้สื่อสารข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ไปยังสมาชิกและคนในชุมชน ทั้งนี้เนื่องจากคณะกรรมการโดยตำแหน่งมีความใกล้ชิด และเป็นทีเคลารนับถือของสมาชิกและคนในชุมชนอยู่แล้ว ดังนั้นหากผู้นำทางความคิดเหล่านี้สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ ก็มักได้รับความร่วมมือเสมอ

“แต่ละชุมชนไม่เหมือนกัน เราคิดว่าถือโอกาสใช้ผู้ใหญ่บ้านไม่ดีกว่าหรือ เพราะชนะการเลือกตั้ง ผู้ใหญ่บ้านไปแจ้งในการประชุมหมู่บ้าน เพราะหากตั้งคนทั่วไปเป็นกรรมการก็ไม่มีอำนาจในการเรียกประชุม” จากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 5 (20 ต.ค. 55)

ส่วนกองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการที่มาจากการคัดเลือก ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งสาร คือ คณะกรรมการกองทุนฯ ซึ่งพบว่าการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ มักมีอุปสรรค เนื่องจากความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการฯ มีน้อยกว่าผู้นำชุมชน หรือนักการเมืองท้องถิ่น ดังนั้นเมื่อคณะกรรมการต้องการสื่อสารไปยังสมาชิกกองทุนฯ จึงต้องการขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชนเป็นแรงหนุนเสริมในการสื่อสารกับสมาชิกอีกช่องทางหนึ่งด้วย

#### 1.2 สาร หรือ เนื้อหาสาร (Message)

สาร หรือ เนื้อหา ที่คณะกรรมการทุกกองทุนฯ สื่อสารไปยังสมาชิกและคนในชุมชน คือ ระเบียบกองทุนฯ ด้านสวัสดิการต่างๆ ข้อกำหนดด้านการเบิกจ่ายเงิน และวันทำการของกองทุนฯ ซึ่งแต่ละกองทุนฯ จะมีความแตกต่างกัน แต่เนื้อหาสารที่กองทุนฯ ส่วนใหญ่ ยังสื่อสารกับสมาชิก คือ ผลประโยชน์ที่เกิดจากการเป็นสมาชิกกองทุนฯ เพื่อหวังผลในการเพิ่มจำนวนสมาชิกให้กับกองทุนฯ เช่น การสื่อสารด้วยเนื้อหาสารที่โน้มน้าวใจ เข้าใจง่าย ทำให้การรับรู้ของสมาชิกและ

คนในชุมชนที่มีต่อกองทุนฯ เป็นเพียงความต้องการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่จะได้รับการเป็นสมาชิกกองทุนฯ เท่านั้น โดยขาดการตระหนักและเข้าใจปรัชญาของกองทุนที่แท้จริง

“ค่าสมาชิกปีละ 200 บาท เฉลี่ยวันละ 14 สตางค์ ก็สามารถเป็นสมาชิกกองทุนฯ ได้แล้ว” จากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 2 (29 ก.ย. 55)

“จ่ายเงินเพียง 200 เป็นการซื้อสุขภาพ หากไม่เข้าเป็นสมาชิกก็จะเสียผลประโยชน์ เพราะรัฐจะไม่ช่วยจ่ายให้” จากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 3 (6 ต.ค. 55)

#### 1.3 ด้านช่องทางการสื่อสาร หรือ สื่อ (Channel)

ช่องทางการสื่อสาร หรือ สื่อ ในองค์ประกอบทางการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดพะเยา มีความหลากหลาย โดยสามารถจำแนกตามที่มาของคณะกรรมการกองทุน ดังนี้

ตารางที่ 2 ที่มาของคณะกรรมการและองค์ประกอบทางการสื่อสาร (ช่องทางการสื่อสาร หรือ สื่อ)

ที่มาของคณะกรรมการ	องค์ประกอบทางการสื่อสาร (ช่องทางการสื่อสาร หรือ สื่อ)
คณะกรรมการโดยตำแหน่ง	สื่อบุคคล – การพูดคุยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สื่อกระจายเสียง – หอกระจายเสียง สื่อพื้นที่ – งานศพ
คณะกรรมการที่มาจากการคัดเลือก	สื่อบุคคล – พูดคุยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สื่อสิ่งพิมพ์ – หนังสือ/จดหมาย สื่อกระจายเสียง – หอกระจายเสียง สื่อพิธีกรรม – พิธีกรรมการสืบชะตาแม่น้ำ สื่อประเพณี – งานปอย งานบวช ประเพณีทอดผ้าป่าทอดกฐิน สื่อพื้นที่ – งานศพ
คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/ คณะกรรมการที่มาจากการคัดเลือก)	สื่อบุคคล – การพูดคุยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สื่อกระจายเสียง – หอกระจายเสียง สื่อพื้นที่ – งานศพ
คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/ คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ)	สื่อบุคคล – การพูดคุยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สื่อพิธีกรรม – พิธีกรรมการบวชป่า พิธีกรรมการบวชปลา สื่อประเพณี – งานบุญต่างๆ เช่น งานปอย ทอดผ้าป่าทอดกฐิน สื่อกิจกรรม – โครงการรักษ์ป่าสร้างคน สื่อพื้นที่ – งานศพ

จากตารางที่ 2 พบว่า กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการโดยตำแหน่ง และ คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก) ใช้ช่องทางการสื่อสารข้อมูลกองทุนไปยังสมาชิกผ่านทางสื่อบุคคล (คณะกรรมการกองทุนฯ) ด้วยการพูดคุยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การแจ้งข่าวในที่ประชุมหมู่บ้านประจำเดือน และการแจ้งข่าวแก่สมาชิกแบบปากต่อปาก และการที่คณะกรรมการโดยตำแหน่งส่วนใหญ่จะมีอำนาจในการใช้สื่อกระจายเสียง (หอกระจายเสียง) จึงเป็นช่องทางการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีการใช้สื่อพื้นที่ (งานศพ) ในการประชาสัมพันธ์การทำงานของกองทุนฯ โดยให้คณะกรรมการฯ เข้าไปร่วมงานและการมอบเงินสวัสดิการแก่ญาติของสมาชิกที่เสียชีวิตจึงทำให้สมาชิกเข้าใจการทำงานของกองทุนฯ มากยิ่งขึ้น

ส่วนกองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก และ คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) ใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีความคล้ายคลึงกัน โดยพบว่ามีการใช้สื่อบุคคล คือ คณะกรรมการกองทุนฯ ในการพูดคุยบอกเล่าข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ไปยังสมาชิก แต่เนื่องจากคณะกรรมการกองทุนฯ ที่มาจากคัดเลือกเป็นตัวแทนจากแต่ละหมู่บ้าน จึงทำสมาชิกกองทุนฯ ไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร ดังนั้นคณะกรรมการกองทุนฯ จึงแก้ไขปัญหาด้วยการขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชน ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการสื่อสารเรื่องต่างๆ ไปยังสมาชิก โดยการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือ) แจกไปยังผู้นำชุมชนเพื่อนำข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ไปเผยแพร่ เช่น ในการประชุมหมู่บ้าน การพูดปากต่อปาก การประกาศผ่านทางหอกระจายเสียง เป็นต้น และยังมี การส่ง สื่อพิมพ์ (จดหมาย) แจกไปยังแต่ละครัวเรือนเพื่อแจ้งข่าวสารของกองทุนฯ เช่น ช่วงเวลาในการเปิดรับสมัครสมาชิกใหม่ และการต่ออายุสมาชิกเก่า เป็นต้น

นอกจากนี้กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการโดยตำแหน่ง และ คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) ยังสื่อสารผ่านสื่อพื้นที่ (งานศพ) สื่อพิธีกรรม สื่อประเพณี ยกเว้นสื่อกิจกรรมที่พบว่า กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) มีการใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับกองทุนฯ ไปยังสมาชิกโดยบูรณาการการทำงานของกองทุนฯ เข้ากับสื่อต่างๆ เพื่อเชิญชวนให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งนับเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งเป็นการร่วมกันอนุรักษ์ประเพณี พิธีกรรม และความเชื่อให้คงอยู่กับชุมชนท้องถิ่นต่อไป ก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันกับระหว่างสมาชิกและกองทุนฯ ส่งผลให้สมาชิกเกิดการยอมรับ และการสนับสนุนการทำงานของกองทุนฯ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้กิจกรรมที่จัดขึ้นดังกล่าวยังช่วยลดต้นทุนในการจ่ายเงินสวัสดิการของกองทุนฯ เนื่องจากสมาชิกมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการโดยตำแหน่ง และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก) จะมีช่องทางการสื่อสารไปยังสมาชิกที่ไม่หลากหลายนัก อีกทั้งสื่อที่ใช้ยังเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและการร่วมกิจกรรมต่างๆ กับกองทุนฯ ค่อนข้างน้อย ส่วนกองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก และ คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) จะมีช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ไปยังสมาชิกที่หลากหลาย อีกทั้งสื่อที่ใช้ยังเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทำให้เกิดพื้นที่ในการสื่อสารระหว่างสมาชิกกับ

คณะกรรมการกองทุนฯ และระหว่างสมาชิกกับสมาชิก ซึ่งก่อให้เกิดความใกล้ชิด และความเข้าใจต่อหลักการทำงานปรัชญาของกองทุนสวัสดิการชุมชนมากยิ่งขึ้น

#### 1.4 ผู้รับสาร

ผู้รับสาร ในที่นี้ คือ สมาชิก และคนในชุมชน ที่คณะกรรมการกองทุนฯ ต้องการเชิญชวนให้มาเป็นสมาชิกกองทุนฯ จะมีลักษณะ ที่แตกต่างกัน เช่น เป็นผู้รับสารที่ให้ความสำคัญกับผู้ส่งสาร แต่ขาดความเข้าใจละเอียดเกี่ยวกับกองทุนฯ หรือ เป็นผู้รับสารที่มีอุปสรรคด้านภาษา เช่น กลุ่มชาติพันธุ์ เป็นต้น ดังนั้นในการจัดการสื่อสารจึงต้องคำนึงถึงความสามารถของคณะกรรมการกองทุนฯ ในการวิเคราะห์ผู้รับสารว่าต้องการข้อมูลอะไรเกี่ยวกับกองทุนฯ การกำหนดผู้ส่งสาร การกำหนดเนื้อหาสาระให้เหมาะสมกับความต้องการ และ ช่องทางการเปิดรับสารของผู้รับสาร จากนั้นจึงทำการสื่อสารเนื้อหา ดังกล่าวออกไป

#### 2. ด้านช่องทางเดินของข่าวสาร

ที่มาของคณะกรรมการกองทุนฯ แตกต่างกัน แต่กลับมีช่องทางเดินของข่าวสารที่เหมือนกัน สามารถแบ่งได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

##### 2.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)

โดยการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกองทุนฯ จากคณะกรรมการไปยังสมาชิกเพื่อให้สมาชิกรับทราบและปฏิบัติตาม ซึ่งสมาชิกกองทุนฯ ไม่สามารถตอบสนองต่อข่าวสารที่ได้รับทันที (immediate response) โดยการสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อกระจายเสียง

##### 2.2 การสื่อสารสองทาง(Two-way Communication)

ได้แก่ การที่คณะกรรมการทำการสื่อสารข้อมูลข่าวสารปรัชญา หลักการทำงานของกองทุนฯ ไปยังสมาชิก ซึ่งสมาชิกมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อข้อมูลที่ได้รับจากคณะกรรมการทันที โดยการสื่อสารผ่านทางสื่อบุคคล สื่อพิธีกรรม สื่อประเพณี สื่อกิจกรรม และสื่อพื้นที่ นอกจากจะเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทักกิจกรรมร่วมกันแล้ว ยังเป็นการสร้างพื้นที่ให้แก่สมาชิกกับคณะกรรมการกองทุนฯ ได้มีโอกาสสื่อสารข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ อย่างไม่เป็นทางการด้วย

เนื่องจากที่มาของคณะกรรมการกองทุนฯ ไม่มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารของกองทุนฯ แต่กลับพบว่ากองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการจากการคัดเลือก และ คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) จะมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารผ่านสื่อพิธีกรรม สื่อประเพณี สื่อกิจกรรม สื่อพื้นที่ ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ที่ส่งเสริมให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคณะกรรมการเพื่อให้เกิดผลกรสื่อสารที่ถูกต้องและเข้าใจตรงกัน

#### 3. ด้านทิศทางการสื่อสาร

พบว่ากองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการมีที่มาแตกต่างกัน มีทิศทางการสื่อสาร 3 ทิศทางเช่นเดียวกัน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) โดยการสื่อสารจากคณะกรรมการฯ ไปยังสมาชิก โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกระจายเสียง (หอกระจายเสียง) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือ การสื่อสารจากสมาชิกไปยังคณะกรรมการกองทุนฯ ผ่านทางสื่อพิธีกรรม สื่อประเพณี สื่อกิจกรรม และสื่อพื้นที่ซึ่งเป็นการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เนื่องจากที่ผ่านมาทุกกองทุนฯ ยังไม่มีจัดการประชุมอย่างเป็นทางการระหว่างคณะกรรมการกับสมาชิกกองทุนฯ และการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) คือ การสื่อสารระหว่าง

สมาชิกกองทุนฯ ซึ่งสื่อพิธีกรรม สื่อประเพณี สื่อกิจกรรม และสื่อพื้นที่ จะสร้างพื้นที่ให้สมาชิกมีโอกาสในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์เรื่องกองทุนฯ และเรื่องอื่นๆ มากยิ่งขึ้น

แต่เนื่องจากกองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการจากการคัดเลือก และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย จึงเอื้อต่อการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) แม้จะไม่ใช้การสื่อสารที่เป็นทางการระหว่างสมาชิกกับคณะกรรมการก็ตาม แต่ก็ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่สมาชิกสามารถสะท้อนความคิดเห็นให้คณะกรรมการกองทุนฯ ได้รับทราบ และการสื่อสารทางแนวนอน ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเป็นการพูดคุยระหว่างสมาชิกกองทุนฯ นับเป็นการสร้างความสมัครสมานสามัคคีให้แก่สมาชิกกองทุนฯ ทางอ้อมอีกด้วย

## 6. การอภิปรายผล

### 1. ด้านองค์ประกอบทางการสื่อสาร

องค์ประกอบทางการสื่อสารในการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา มีความแตกต่างกัน 2 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร และช่องทางการสื่อสาร โดยพบว่า กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการโดยตำแหน่ง คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่งทำงาน/คณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก) และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) ผู้ส่งสาร คือ คณะกรรมการโดยตำแหน่ง อันได้แก่ กำนันผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล ส่วนกองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการจากการคัดเลือก มีผู้ส่งสารคือ คณะกรรมการกองทุนฯ และผู้นำชุมชนช่วยในการสื่อสารกับสมาชิกอีกช่องทางหนึ่งด้วย แม้ผลการศึกษาจะพบว่าที่มาของคณะกรรมการกองทุนฯ 3 รูปแบบ มีองค์ประกอบทางการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสารที่เหมือนกัน คือ คณะกรรมการโดยตำแหน่ง ซึ่งเป็นผลดีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ ไปสู่สมาชิก และคนในชุมชน เนื่องจากคณะกรรมการกองทุนฯ โดยตำแหน่งส่วนใหญ่มักเป็นเจ้าของกิจการฝ่ายปกครอง นักการเมืองท้องถิ่น (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล) ซึ่งจัดเป็นผู้ส่งสารที่มีสถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม [3] ที่สมาชิกกองทุนฯ และคนในชุมชนต่างให้ความเคารพนับถือ เมื่อคณะกรรมการโดยตำแหน่งทำการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ไปสู่สมาชิกกองทุนฯ และคนในชุมชนจึงมักได้ความร่วมมือในการดำเนินงานของกองทุนฯ เป็นอย่างดี แต่คณะกรรมการโดยตำแหน่งที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง หรือนักการเมืองท้องถิ่นซึ่งอาจจะไม่ใช่คนในชุมชน หรืออาจจะเป็นผู้ที่หวังผลประโยชน์ทางการเมืองและธุรกิจ อีกทั้งการดำรงตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง หรือนักการเมืองท้องถิ่นจะมีวาระกำหนดที่ชัดเจน ดังนั้นเมื่อหมดวาระลงก็จะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการกองทุนฯ ด้านการสื่อสารกองทุนฯ ด้วยเช่นกัน

*“การบริหารจัดการกองทุนฯ โดยเจ้าหน้าที่รัฐ นักการเมืองท้องถิ่นจะมีปัญหาภายหลัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่รัฐ นักการเมืองท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง การบริหารจัดการกองทุนฯ จะมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ”* จากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 (22 ก.ย. 55)

ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น จึงควรเปิดโอกาสให้การคณะกรรมการฯ ที่มาจากรูปแบบอื่นๆ มีส่วนร่วมในการสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกกองทุนฯ และคนในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายอย่างแท้จริง ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร คำบุญวัฒน์ และคณะ [4] ที่พบว่าผู้ส่งสารในการสื่อสารชุมชนควรเป็นคนในชุมชนที่มีจิตสาธารณะ

ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการโดยตำแหน่ง และ คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก) ใช้ช่องทางสำหรับการสื่อสาร ข้อมูลกองทุนไปยังสมาชิกผ่านทางสื่อบุคคล (คณะกรรมการกองทุนฯ) สื่อกระจายเสียง (หอกระจายเสียง) และสื่อพื้นที่ (งานศพ) ส่วนกองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการจากการคัดเลือก และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) ใช้ช่องทางการสื่อสาร คือ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือ/จดหมาย) สื่อกระจายเสียง (หอกระจายเสียง) สื่อพื้นที่ (งานศพ) สื่อพิธีกรรม สื่อประเพณี เช่นเดียวกัน ยกเว้นสื่อกิจกรรมที่กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) เท่านั้นที่ใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการกองทุนฯ ทั้ง 4 รูปแบบ มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารมากกว่า 1 ช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร คำบุญวัฒน์ และคณะ [4] ที่กล่าวถึงสื่อชุมชนว่าควรเป็นสื่อที่มีความหลากหลาย แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของจำนวนช่องทางการสื่อสารของกองทุนฯ ทั้ง 4 รูปแบบแล้วกลับพบว่ามีความแตกต่างกัน โดยคณะกรรมการจากการคัดเลือก และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายมากกว่าคณะกรรมการกองทุนฯ อีก 2 รูปแบบ อาจเนื่องจากคณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก และคณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะเป็นคนในชุมชน และผู้ที่สมาชิกกองทุนฯ เล็งเห็นว่ามีความสามารถที่หลากหลาย ทั้งด้านการสื่อสาร และการบูรณาการกิจกรรม ประเพณี วิถีชีวิตของคนในชุมชนให้สอดคล้องกับการทำงานของกองทุนฯ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย นอกจากจะต้องใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายแล้ว คณะกรรมการกองทุนฯ จำเป็นต้องมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมและสัมพันธ์กับศักยภาพของคณะกรรมการ ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร ตลอดจนตัวสมาชิกและคนในชุมชนไปพร้อมๆ กัน [3]

### 2. ด้านรูปแบบของการสื่อสาร

ที่มาของคณะกรรมการกองทุนฯ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารกองทุนฯ โดยพบว่ารูปแบบการสื่อสารของกองทุนฯ มี 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) และ การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) แต่กลับพบว่ากองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก และ คณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) ที่มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายกว่าซึ่งจะเอื้อต่อการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) มากกว่า คณะกรรมการที่มาจากรูปแบบอื่นๆ แม้ผลการวิจัยจะพบว่า คณะกรรมการกองทุนฯ ทุกรูปแบบ อาศัยรูปแบบการสื่อสารที่เหมือนกัน คือ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทางซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีทั้งข้อดีและข้อด้อย ตามทศลองเปรียบเทียบการสื่อสารของ Harold J. Leavitt ที่พบว่า การสื่อสารทางเดียวจะรวดเร็วและมีความเป็นระเบียบมากกว่า แต่ก็ขาดความแม่นยำและสร้างความมั่นใจแก่สมาชิกกองทุนฯ และคนในชุมชนได้น้อย [6] ซึ่งตรงข้ามกับการสื่อสารสองทางอย่างสิ้นเชิง แต่เนื่องจากคณะกรรมการที่มาจากคัดเลือก และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีความหลากหลาย

มากกว่าจึงเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สื่อสารสองทางมากกว่า ดังนั้นการจัดการสื่อสารของกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพจึงควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่เอื้อต่อรูปแบบการสื่อสารทั้ง 2 ประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารสองทางซึ่งแม้จะมีความล่าช้าในกระบวนการสื่อสาร และเกิดความไม่เป็นระเบียบหรือทิศทางเดียวกัน แต่ก็เป็นทางเลือกเสริมให้สมาชิกได้สะท้อนความคิดเห็น ความต้องการ และการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกองทุนฯ มากขึ้น

### 3. ด้านทิศทางการสื่อสาร

กองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการแตกต่างกันมีทิศทางการสื่อสาร 3 ทิศทางเช่นเดียวกัน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) และการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ซึ่งทิศทางการสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยาเป็นไปตามแนวคิดของวิเชียร วิทย์อุดม คือการสื่อสารจากคณะกรรมการกองทุนฯ ไปยังสมาชิก (การสื่อสารจากบนลงล่าง) เพื่อแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของกองทุนฯ การสื่อสารระหว่างสมาชิกกองทุนฯ กลับไปยังคณะกรรมการ (การสื่อสารจากล่างขึ้นบน) ในรูปแบบของข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติของสมาชิกกองทุนฯ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารกองทุนฯ แบบมีส่วนร่วม (Participative Management) และการสื่อสารกันระหว่างสมาชิกกองทุนฯ ด้วยกัน (การสื่อสารตามแนวนอน) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน [5] นอกจากนี้ในงานวิจัยยังพบความแตกต่างในกองทุนฯ ที่มีคณะกรรมการจากการคัดเลือก และคณะกรรมการผสม (คณะกรรมการโดยตำแหน่ง/คณะกรรมการที่มีจิตสาธารณะ) ที่มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อประเพณี สื่อกิจกรรม และช่วยสร้างพื้นที่ในการสื่อสารจากสมาชิกไปยังคณะกรรมการกองทุนฯ (การสื่อสารจากล่างขึ้นบน) และการสื่อสารระหว่างสมาชิกด้วยกัน (การสื่อสารทางแนวนอน) มากกว่าคณะกรรมการที่มาจากรูปแบบอื่นๆ ดังนั้นการจัดการสื่อสารของกองทุนฯ จึงควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยหนุนเสริมให้การสื่อสารมีทิศทาง 3 รูปแบบอย่างครบถ้วน

## 7. สรุปและข้อเสนอแนะ

การจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดพะเยา ที่มุ่งเน้นองค์ประกอบทางการสื่อสาร ด้านผู้ส่งสาร (Sender) ที่ส่วนใหญ่ คือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง นักการเมืองท้องถิ่น ที่อาจส่งผลกระทบต่อรับรู้เกี่ยวกับกองทุนฯ ของสมาชิกในแง่ของการให้ความเคารพนับ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของกองทุนฯ เป็นอย่างดี แต่เมื่อผู้ส่งสารที่เป็นคณะกรรมการโดยตำแหน่งได้พ้นวาระไปก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาขึ้นได้เนื่องจากการยึดติดในตัวบุคคล ข้าราชการเมือง เป็นต้น รูปแบบการสื่อสารที่มีผู้ส่งสารที่เป็นคณะกรรมการโดยตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) และมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งส่งผลให้สมาชิกมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในกิจการของกองทุนฯ ในระดับน้อย ด้านเนื้อหาสาร (Message) ยังคงเน้นด้านผลประโยชน์ที่เกิดจากการเป็นสมาชิกกองทุนฯ เพื่อหวังผลในการเพิ่มจำนวนสมาชิกของกองทุนฯ

อาจทำให้ความเข้าใจในหลักปรัชญาด้านการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในชุมชนของสมาชิกขาดหายไป ทำให้สมาชิกขาดความรักความผูกพันกับกองทุนฯ ด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel) ที่ไม่มีความหลากหลายให้สมาชิกเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนฯ ได้อย่างจำกัด การที่ผู้รับสาร (Receiver) ที่มีลักษณะที่แตกต่างกันจึงทำให้การจัดการสื่อสารต้องคำนึงถึงศักยภาพในการสื่อสารของคณะกรรมการกองทุนฯ

ดังนั้นคณะนักวิจัยจึงเสนอแนวทางในการจัดการสื่อสารกองทุนสวัสดิการชุมชนดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) ควรเปิดโอกาสให้คณะกรรมการฯ ที่ไม่ได้ได้เป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง นักการเมืองท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการสื่อสารกับสมาชิกมากขึ้น อีกทั้งคณะกรรมการฯ ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ผู้รับสาร การสร้างและกำหนดเนื้อหาสารให้เหมาะสมกับความต้องการและช่องทางการเปิดรับสารของผู้รับสาร

2. สารหรือเนื้อหาสาร (Message) ควรปรับเนื้อหาของสารเพื่อให้สมาชิกเข้าใจหลักปรัชญาของกองทุนฯ ด้านการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในชุมชนอย่างแท้จริง

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ (Channel) ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยช่องทางการสื่อสารนั้นควรมีรูปแบบการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) และมีทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) จากสมาชิกสู่คณะกรรมการกองทุนฯ เพื่อให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนฯ มากขึ้น นอกจากนี้ควรจัดให้มีการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ระหว่างสมาชิกด้วยกัน อันเป็นผลให้สมาชิกมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น และยังเป็นการสร้างรู้สึกการเป็นเจ้าของกองทุนฯ ร่วมกัน ทำให้เกิดการยอมรับสนับสนุนการทำงานของกองทุนฯ และนำไปสู่ความมั่นคงของกองทุนฯ อย่างยั่งยืน

หลังจากทราบถึงรูปแบบการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยาแล้ว การศึกษาขั้นต่อไปควรเป็นการเพิ่มทักษะทางการสื่อสาร และทักษะในการผลิตสารและสื่อให้แก่คณะกรรมการกองทุนฯ โดยอาศัยกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้คณะกรรมการนำทักษะที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนากองทุนฯ ให้เป็นหลักประกันที่มั่นคงของคนในชุมชนต่อไป

## 8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณด้านทุนสนับสนุนการวิจัยจากเครือข่ายวิจัยเพื่อการพัฒนาพื้นที่ภาคเหนือตอนบน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว) คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาที่ให้โอกาสนักวิจัยได้ทำงานวิจัยเพื่อชุมชนอย่างเต็มศักยภาพ ขอขอบคุณคณะกรรมการทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยาทั้ง 21 กองทุนฯ กองทุนสวัสดิการชุมชนต้นแบบ ตำบลแม่สุก จังหวัดพะเยา ที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จนทำให้ข้อมูลด้านการจัดการสื่อสารของกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดพะเยา และขอขอบคุณทีมวิจัยชุมชนทุกท่านที่สนับสนุนด้านข้อมูลและเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

## 9. การอ้างอิง

- [1] ภัทรา บุรารักษ์ และคณะ. 2554. การสร้างและรักษาสมาชิกเพื่อความมั่นคงของกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดพะเยา. การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2554
- [2] พิทยา ว่องกุล. 2544. วิถีไทภูมิปัญญาสู่ชุมชนบูรณาการ : 218. กรุงเทพฯ. มูลนิธิไทยเพื่อการพัฒนา
- [3] แวอาชีชะห์ ดาหะยี. 2553. ศิลปะการใช้ภาษาเพื่องานด้านนิเทศศาสตร์: 7-8. สงขลา. เหมการพิมพ์
- [4] ดวงพร คำบุญวัฒน์ และคณะ.บทสังเคราะห์ การปฏิบัติการสื่อสารของกลุ่มสื่อชุมชน. โครงการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม. ห้างหุ้นส่วนจำกัด อีจี้ เมท.
- [5] วิเชียร วิทยอุดม. 2550. องค์การและการจัดการ: 231-232. กรุงเทพฯ. ธนรัชการพิมพ์
- [6] Harold J. Leavitt. *Managerial Psychology*. 2<sup>nd</sup> Ed. 1964:143. Chicago:the university of Chicago Press