

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในโครงการพัฒนาชุมชน จังหวัดรัตนคีรี ประเทศกัมพูชา” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยงานนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการ
2. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการสื่อสารและกลยุทธ์ในการสื่อสารกับชาวบ้านของวิทยากรกระบวนการ
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวบ้าน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการสัมภาษณ์วิทยากรกระบวนการ จำนวน 17 คน และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการในการสัมภาษณ์ชาวบ้านที่เคยร่วมงานกับวิทยากรกระบวนการ จำนวน 32 คน และการวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหา 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดรัตนคีรี ประกอบไปด้วย 2 ส่วนย่อย ดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารโดยทั่วไปในจังหวัดรัตนคีรี
2. คุณลักษณะทั่วไปของวิทยากรกระบวนการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยที่มุ่งตอบปัญหาการวิจัย ดังนี้

1. วิทยากรกระบวนการมีคุณลักษณะอย่างไร
2. กระบวนการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในการสื่อสารกับชาวบ้านมีลักษณะอย่างไร
3. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวบ้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดรัตนคีรี

รูปแบบการสื่อสารโดยทั่วไปในจังหวัดรัตนคีรี

จากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารโดยทั่วไปของจังหวัดรัตนคีรี สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ รูปแบบการสื่อสารของคนในเมือง คือ คนที่อาศัยอยู่ในตัวอำเภอบ้านสูง และรูปแบบการสื่อสารของคนชาวชนเผ่าพื้นเมืองที่อาศัยอยู่ตามชนบท

พบว่าคนในเมืองส่วนใหญ่มักเป็นชาวขแมร์ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการศึกษามากกว่าคนชนบทจึงสามารถอ่านออกเขียนได้ การสื่อสารระหว่างชาวบ้านและนักพัฒนาส่วนใหญ่มักจะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวผ่านทางรรณรงคโดยการติดโปสเตอร์ขนาดใหญ่ สื่อรณรงค์ประเภทแผ่นพับและเอกสารแจก ส่วนการสื่อสารมวลชนในเมืองจะมีความหลากหลายมากกว่าในชนบทเนื่องจากมีไฟฟ้าใช้ และการเดินทางที่สะดวกกว่าทำให้สามารถรับหนังสือพิมพ์ นิตยสาร รวมทั้งสามารถรับสัญญาณโทรทัศน์ โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตได้

ส่วนคนชนบทส่วนใหญ่จะเป็นชาวชนเผ่าพื้นเมือง ลักษณะการติดต่อสื่อสารกันมักจะเป็นการใช้วิธีบอกต่อแบบปากต่อปาก และจำเป็นต้องเดินทางไปบอกข่าวด้วยตนเอง เนื่องจากเครื่องอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารยังเข้าไม่ถึง คนชนเผ่าพื้นเมืองยังคงเชื่อฟังผู้นำชุมชน ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกลุ่มผู้เฒ่าผู้แก่ ที่มีบทบาทเป็นผู้นำทางความคิดให้แก่ชาวบ้านในท้องถิ่น

โครงการพัฒนาต่าง ๆ นั้นได้กระตุ้นความต้องการของชาวชนเผ่าพื้นเมืองที่พยายามชวนชวยการใช้ชีวิตที่สะดวกสบายมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการที่จะได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่ดีขึ้น ความต้องการระบบสาธารณูปโภค อาทิ ความต้องการไฟฟ้า ความต้องการระบบน้ำสะอาด ความต้องการถนน โครงการพัฒนายังได้กระตุ้นความต้องการในการใช้เงินให้เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

คุณลักษณะทั่วไปของวิทยากรกระบวนการ

คุณลักษณะทั่วไปของวิทยากรกระบวนการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ ลักษณะที่เป็นปัจจัยด้านสังคม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป และคุณลักษณะด้านความสามารถส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะที่เป็นปัจจัยด้านสังคมของวิทยากรกระบวนการ

จากการสำรวจคุณลักษณะที่เป็นปัจจัยด้านสังคมของวิทยากรกระบวนการ พบว่า วิทยากรกระบวนการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี วิทยากรกระบวนการส่วนใหญ่มีเชื้อชาติ ขแมร์ และใช้ภาษาขแมร์เป็นภาษาหลักในการสื่อสารในโครงการพัฒนาชุมชน ในจังหวัดรัตนคีรี ประเทศกัมพูชา

คุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการด้านบุคลิกภาพทั่วไป

วิทยากรกระบวนการจะต้องมีความเยือกเย็น รู้จักอดทน อดกลั้น คือความสามารถในการเก็บอารมณ์ ไม่แสดงความโกรธ ความเบื่อน่ายให้ชาวบ้านเห็นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการประชุมหรือในการทำกิจกรรม กล้าตัดสินใจ เพื่อประคับประคองให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ต้องรู้จักฟังและไม่ขัดคอผู้พูด เพราะจะเป็นการส่งเสริมให้ชาวบ้านแสดงความคิดเห็น มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างความน่าสนใจและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

คุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการด้านความสามารถส่วนบุคคล

วิทยากรกระบวนการต้องมีความสามารถในการเข้ากับผู้นำท้องถิ่นได้ เนื่องจากผู้นำท้องถิ่นเป็นเสมือนผู้นำทางความคิดของชาวบ้าน และเป็นกุญแจสำคัญที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงาน วิทยากรกระบวนการที่มีประสบการณ์ทำงานสูงจะรู้จักสภาพปัญหาและเข้าใจสภาพชุมชนมากกว่าและยังเป็นที่รู้จักคุ้นเคยของชาวบ้าน และต้องมีความสามารถในการโน้มน้าวใจเพื่อทำให้ชาวบ้านคล้อยตามและร่วมงานด้วย รวมถึงต้องมีความรับผิดชอบ และมีความตั้งใจและเต็มใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยที่มุ่งตอบปัญหาการวิจัยดังนี้

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 : วิทยาการกระบวนการมีคุณลักษณะอย่างไร

คุณลักษณะของวิทยาการกระบวนการ หมายถึง คุณสมบัติต่าง ๆ ทางด้านการสื่อสารของวิทยาการกระบวนการ ที่เป็นคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ อันได้แก่ คุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงวัจนะ และคุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงอวัจนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงวัจนะ

1. รู้จักทั้งงานและชาวบ้านที่เกี่ยวข้อง

คุณสมบัติข้อแรกของวิทยาการกระบวนการก็คือ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวงานของตนเองและโครงการ อีกทั้งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มชาวบ้านเป้าหมายเพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์ผู้รับสาร และเลือกสรรกลยุทธ์ในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2. พูดจาภาษาชาวบ้าน

คุณสมบัติของวิทยาการกระบวนการด้านการสื่อสารอีกข้อหนึ่งก็คือ ต้องสามารถแปลความหมายจากภาษาวิชาการให้เป็นภาษาชาวบ้านให้ได้ เพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับชาวบ้านด้วยภาษาระดับเดียวกัน ถือเป็นคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสัมฤทธิ์ผล

คุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงอวัจนะ

1. แต่งกายคล้ายชาวบ้าน

เรื่องรูปลักษณ์และการแต่งกายนับเป็นเรื่องที่สำคัญ และมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกของชาวบ้านที่ส่งผลต่อการทำงานของวิทยาการกระบวนการเป็นอย่างมาก ดังนั้น วิทยาการกระบวนการจึงควรที่จะระมัดระวังเรื่องรูปลักษณ์และการแต่งกาย พยายามให้คล้ายคลึง

กับชาวบ้านให้มากที่สุด เพื่อทำให้เกิดความเป็นพวกเดียวกัน ง่ายต่อการสร้างความสนิทสนมและความไว้วางใจต่อกันระหว่างชาวบ้านและวิทยากรกระบวนการ

2. เสียงดัง พังซัด มีเอกลักษณ์เป็นของตัวเอง

จากการศึกษาวิทยากรกระบวนการจะต้องพยายามพูดเสียงดัง เพื่อให้ทุกคนสามารถได้ยินอย่างชัดเจน ซึ่งหากวิทยากรกระบวนการเป็นคนที่เสียงเบา ก็จะต้องเตรียมเครื่องขยายเสียงเข้ามาช่วย แต่จะไม่ตะโกนแข่งกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม และหัวใจสำคัญในการใช้น้ำเสียงในการสื่อสารกับชาวบ้านก็คือ วิทยากรกระบวนการต้องใช้น้ำเสียงให้เป็นธรรมชาติของตัวเองมากที่สุด และพยายามพูดให้ชัดเจนที่สุด โดยไม่ต้องพยายามเลียนแบบคนอื่น ๆ เพื่อสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง

3. สุภาพเรียบร้อย

วิทยากรกระบวนการต้องมีความสุภาพเรียบร้อย คือการระมัดระวังการแสดง อากัปกิริยา ท่าทาง การแสดงสีหน้าแววตา เนื่องจากชนกลุ่มน้อยจะไวต่อความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ และมักเข้าใจว่าคนที่มาจากภายนอกจะถูกเหยียดหยามพวกตนอยู่ตลอดเวลา วิทยากรกระบวนการที่ลงพื้นที่จึงจะต้องแสดงออกอย่างสุภาพ ให้เกียรติชาวบ้านและผู้ร่วมงาน ไม่เช่นนั้น การสื่อสารครั้งนั้นก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

4. ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส

โดยส่วนใหญ่แล้ววิทยากรกระบวนการจะมีบุคลิกร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ และเป็นคนอารมณ์ดี รู้จักหักทหาย ทำให้วิทยากรกระบวนการมักจะมีหน้าตาที่หัวเราะ ยิ้มแย้มอยู่ตลอดเวลา ทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน ช่วยให้ชาวบ้านอยากที่จะคบหาและกล้าที่จะพูดคุย กล้าพูดแสดงความคิดเห็น

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 : กระบวนการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสารของวิทยากร กระบวนการในการสื่อสารกับชาวบ้านมีลักษณะอย่างไร

ผู้วิจัยจะขอแยกการสรุปผลการวิจัยในการตอบปัญหานำวิจัยข้อนี้ออกเป็น 2 ส่วน คือ กระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการ และกลยุทธ์การสื่อสารของวิทยากรกระบวนการ รายละเอียดดังนี้

กระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในการสื่อสารกับชาวบ้าน

กระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในการสื่อสารกับชาวบ้านแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ชั้นแนะนำตัว ชั้นวางแผน และชั้นปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าในชั้นแนะนำตัว วิทยากรกระบวนการจะทำการติดต่อไปยังผู้นำชุมชน คือ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเป็นอันดับแรก เพื่อแจ้งข่าวให้ทราบและขออนุญาตเข้าไปทำงานในพื้นที่ โดยใช้จดหมายเชิญประชุมเป็นสื่อสำคัญในการแจ้งรายละเอียด การพบปะจะทำในรูปแบบของการประชุม เพื่อแนะนำตัวและหารือกันในการนัดหมายและวางรูปแบบการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับพื้นที่ และมักใช้บ้านพักของกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเป็นสถานที่ที่ใช้ในการประชุม

ในชั้นวางแผน วิทยากรกระบวนการจะนัดประชุมกับผู้นำความคิดของหมู่บ้าน ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกลุ่มผู้เฒ่าผู้แก่ เพื่อหาแนวคิดในการทำงานในหมู่บ้าน เช่น การหาทรัพยากรที่มีอยู่ในหมู่บ้าน สถานที่ดำเนินการ วัน เวลาที่เหมาะสมในการจัดงาน เป็นต้น และสร้างการมีส่วนร่วมในการวางแผนโดยให้ผู้นำความคิดเป็นผู้เสนอรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำ และทำการตกลงหาข้อสรุปเพื่อเขียนเป็นแผนการดำเนินงานต่อไป สื่อและอุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในขั้นนี้ คือ กระดานและอุปกรณ์เครื่องเขียน เพื่อใช้ในการจดบันทึกการสรุปข้อมูลในการประชุม

ในขั้นสุดท้าย คือ ชั้นปฏิบัติการ จากการศึกษพบว่าวิทยากรกระบวนการมักจะใช้กิจกรรม 3 ประเภทในการสื่อสารกับชาวบ้าน คือ การประชุม การจัดอบรม และการจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ โดยในแต่ละกิจกรรมจะใช้อุปกรณ์แตกต่างกัน คือ ในการประชุมจะเน้นที่กระดานและเครื่องเขียน การจัดอบรมจะเน้นที่แบบเรียน และการจัดนิทรรศการจะเน้นการใช้โปสเตอร์และการฉายสารคดี โดยส่วนใหญ่จะใช้วีซีดีที่ได้รับจากหน่วยงานรัฐมาเผยแพร่

กลยุทธ์ที่วิทยากรกระบวนการใช้ในการสื่อสารกับชาวบ้าน

กลยุทธ์ที่วิทยากรกระบวนการใช้ในการสื่อสารกับชาวบ้านในโครงการเพื่อการพัฒนาชุมชนสามารถสรุปได้ดังนี้

สร้างความสัมพันธ์โดยการเยี่ยมเยียน เป็นการสร้างความสนิทใจและเปิดใจชาวบ้านให้กล้าพูดคุยอย่างเต็มที่

จัดที่นั่งให้ทุกฝ่ายเผชิญหน้ากัน เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม

เตรียมสื่อสร้างความสนใจเพื่อเรียกร้องความสนใจและสร้างความเข้าใจที่ชัดเจน
ใช้ภาษาถิ่นเปิดใจชาวบ้าน เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและเปิดใจชาวบ้านให้พูดคุยได้สะดวกใจ

ให้โอกาสทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและรับข้อมูลข่าวสารจากทุกฝ่าย

แบ่งกลุ่มย่อยกระตุ้นการคิดและแสดงออก เป็นการสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายได้คิดและแสดงออก

ใช้แผ่นพลิก (Flip Chart) บันทึกความคิด เป็นเทคนิคที่นิยมและใช้ได้ผลในการรวบรวมความคิดและตรวจสอบข้อสรุป

ให้รางวัลล่อใจและเล่นเกมแก้เบื่อ เป็นการสร้างสีสันในการทำงานและเป็นวิธีลัดช่วยให้ชาวบ้านจดจำเนื้อหาได้ง่ายขึ้น

ใช้ถามสร้างความกระตือรือร้น เป็นการกระตุ้นให้ชาวบ้านอยากเข้าร่วมงานและจดจ่ออยู่กับกิจกรรมมากยิ่งขึ้น

เพิ่มความเข้าใจด้วยการแสดงสาธิต(Role Play) สร้างความน่าสนใจและเป็นวิธีตรวจสอบความเข้าใจในเนื้อหาด้วยการปฏิบัติ

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวบ้าน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวบ้านของวิทยากรกระบวนการประกอบไปด้วย 6 ปัจจัยด้วยกันคือ (1) การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างวิทยากรกระบวนการกับชาวบ้าน (2) คุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการ (3) ภาษาที่ใช้สร้าง

ความเข้าใจได้อย่างชัดเจน (4) การเลือกเวลาที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม (5) ความต้องการการเปลี่ยนแปลงของชาวบ้าน และ (6) นโยบายรัฐ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างวิทยากรกระบวนการกับชาวบ้าน

ความสัมพันธ์จะเป็นตัวแปรวัดความเชื่อใจในตัววิทยากรกระบวนการและสามารถในการเปิดใจชาวบ้านของวิทยากรกระบวนการ ซึ่งก็หมายถึงปริมาณของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่วิทยากรกระบวนการจะสามารถถ่ายทอดไปสู่ชาวบ้านและได้รับจากชาวบ้าน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความกระตือรือร้นของชาวบ้านในการให้ความช่วยเหลือและการให้ความร่วมมือกับวิทยากรกระบวนการ

2. คุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการ

คุณลักษณะทางการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการและคุณลักษณะทั่วไปทั้ง 3 ประเภทของวิทยากรกระบวนการ คือ ลักษณะที่เป็นปัจจัยด้านสังคม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป และคุณลักษณะด้านความสามารถส่วนบุคคล เหล่านี้ส่งผลให้วิทยากรกระบวนการสามารถเข้ากับผู้นำชุมชนและชาวบ้านได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการสร้างความสัมพันธ์กับชาวบ้านโดยการใช้เทคนิคต่าง ทำให้เกิดความใกล้ชิด เชื่อถือในตัววิทยากรกระบวนการ และจะส่งผลต่อทัศนคติที่ชาวบ้านมีต่อวิทยากรกระบวนการ ซึ่งมีผลอย่างมากต่อการเปิดใจรับฟังข้อมูลข่าวสารจากทางองค์การพัฒนาผ่านทางวิทยากรกระบวนการและกิจกรรมที่วิทยากรกระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อีกทั้งเป็นการลดช่องว่างระหว่างวิทยากรกระบวนการกับชาวบ้านทำให้ชาวบ้านพร้อมที่จะเสนอความคิดเห็นและแสดงปฏิกิริยาตอบสนองออกมาอย่างเต็มที่

3. ภาษาที่ใช้สร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน

การใช้ภาษาถิ่น ภาษาตลาดหรือภาษาที่เข้าใจง่ายต่อความเข้าใจ เป็นปัจจัยที่ลดช่องว่างระหว่างวิทยากรกระบวนการและชาวบ้านทั้งในด้านความเข้าใจด้านเนื้อหาและความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน กล่าวคือ ชาวบ้านที่ไม่รู้หรือรู้ภาษาชนชั้นน้อยก็สามารถที่จะสื่อสารกับวิทยากรกระบวนการได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกลัว/อายว่าจะใช้ภาษากลางผิดพลาด ทำให้กล้าพูดแสดงความคิดเห็นและยังเป็นการสร้างความสนิทใจระหว่างชาวบ้านและวิทยากรกระบวนการได้มากยิ่งขึ้น

4. การเลือกเวลาที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม

วิทยาการกระบวนการต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปฏิทินการทำกิจกรรมของชาวชนเผ่าพื้นเมือง เพราะชาวบ้านจะย้ายออกไปอยู่ตามไร่ในฤดูเพาะปลูก ทำให้ยากลำบากต่อการเดินทางมาร่วมกิจกรรมตามกำหนด อีกทั้งชาวบ้านจะไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมเนื่องจากยุ่งอยู่กับกิจกรรมทางการเกษตร หรือหากมีก็จะมาเพราะความเกรงใจผู้นำชุมชน แต่จะขาดสมาธิในการทำกิจกรรม เนื่องจากเกิดความกังวลต่องานที่ตนละมา และเกิดความเหนื่อยล้าได้ง่ายกว่าปกติ เนื่องจากผ่านการทำงานหนัก ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่ใส่ใจ และง่วงเหงาได้มากกว่าปกติ พร้อมกันนี้ การถูกรบกวนขณะทำงาน ก็อาจเป็นการสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำกิจกรรม ซึ่งอาจนำมาซึ่งความล้มเหลวในการสื่อสารกับชาวบ้านครั้งนั้น ๆ ได้

5. ความต้องการการเปลี่ยนแปลงของชาวบ้าน

ชาวชนพื้นเมืองเกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น มีความสะดวกสบายมากขึ้น ทั้งด้านการศึกษา อาชีพ และการสาธารณสุข เพื่อให้มีความทัดเทียมกับโลกภายนอกตามกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้ชาวชนเผ่าพื้นเมืองเกิดความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับองค์การพัฒนา เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น ชาวชนเผ่าพื้นเมืองจึงพยายามที่จะเข้าร่วมกิจกรรม การอบรม ต่าง ๆ และพยายามที่จะเข้าใจและทดลองปฏิบัติตามคำแนะนำจากองค์การพัฒนา พร้อมทั้งหาช่องทางเรียกร้องเพื่อให้ได้สิ่งต่าง ๆ ที่ชุมชนยังขาดแคลน

6. นโยบายของรัฐ

นโยบายของรัฐเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างของสังคมและการสื่อสารทั้งหมด เนื่องจากรัฐเป็นแหล่งผลิตสื่อเพื่อการพัฒนาที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ทำให้สื่อเพื่อการพัฒนาต่าง ๆ ที่รัฐผลิตออกมามีเพียงภาษา “ขแมร์” เท่านั้น ซึ่งไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเนื่องจากชาวชนเผ่าพื้นเมืองโดยทั่วไปไม่สามารถอ่านออกเขียนได้

และองค์การพัฒนาต่าง ๆ จะจัดตั้งขึ้นและทำงานได้ต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของรัฐ เพราะต้องพึ่งพาความร่วมมือจากองค์กรจากภาครัฐในการดำเนินงานพัฒนา หากรัฐมีนโยบายที่จะสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาในพื้นที่ใด ย่อมหมายถึงการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ จากทางรัฐบาล อีกทั้งเจ้าหน้าที่พัฒนาจากหน่วยงานรัฐ เกือบทั้งหมดมาจากคนที่มีเชื้อชาติอเมริกัน ซึ่งไม่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับปัญหาและชีวิตความเป็นอยู่ของชาวชนเผ่าพื้นเมือง ทำให้เกิดช่องว่างทางการสื่อสารเป็นอย่างมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 : วิทยากรกระบวนการมีคุณลักษณะอย่างไร

คุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการ หมายถึง คุณสมบัติต่าง ๆ ทางด้านการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการ ที่เป็นคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ อันได้แก่ คุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงวัจนะ และคุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงอวัจนะ โดยกิริมันท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2526) ได้กล่าวไว้ว่าคุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงวัจนะ ประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมของภาษา ท่วงท่าลีลาของวัจนภาษา และการสื่อความหมายของถ้อยคำ คุณสมบัติด้านการสื่อสารประกอบไปด้วยรูปลักษณ์และการแต่งกาย พฤติกรรมของเสียง อากัปกริยาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้าที่ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าคุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงวัจนภาษาของวิทยากรกระบวนการที่ประกอบไปด้วยผู้จริงทั้งงานและชาวบ้านที่เกี่ยวข้อง และพูดจาภาษาชาวบ้านนั้น เป็นลักษณะที่สอดคล้องและอยู่ภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าวเช่นเดียวกับคุณสมบัติเชิงอวัจนภาษาของวิทยากรกระบวนการที่ประกอบไปด้วย 1. แต่งกายคล้ายชาวบ้าน 2. เสียงดัง ฟังชัด มีเอกลักษณ์เป็นของตัวเอง 3. สุภาพเรียบร้อย และ 4. ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งผู้วิจัยจะได้อภิปรายดังต่อไปนี้

คุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงวัจนะ

1. รู้จักทั้งงานและชาวบ้านที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยพบว่าในการที่จะสามารถเลือกสรรคำพูดที่ใช้ระหว่างวิทยากรกระบวนการและชาวบ้านเพื่อให้เกิดความหมายที่เข้าใจได้ถูกต้อง ชัดเจน รวมทั้งการเลือกระดับภาษาที่ใช้ในวิทยากรกระบวนการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขต บทบาทหน้าที่การทำงานของตนเอง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาโครงการที่ตนรับผิดชอบและองค์การที่สังกัดอยู่ เพื่อเป็นส่วนช่วยให้วิทยากรกระบวนการสามารถเลือกสรรเนื้อหาในการพูดจาแนะนำตัวเองได้อย่างมั่นใจ อีกทั้งสามารถตอบคำถามต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำกิจกรรม วิทยากรกระบวนการยังต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มชาวบ้านที่จะต้องเข้าไปร่วมงานด้วย เพื่อสามารถวิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มเป้าหมายมีความสามารถในการรับรู้ได้มาก น้อยแค่ไหน ต้องใช้ภาษาระดับใด และการเตรียมสื่อต่าง ๆ ควรเป็นไปในรูปแบบใด ตามความสามารถของกลุ่มเป้าหมาย สอดคล้องกับ Barbara Batson จากเว็บไซต์ <http://www.albany.edu/cpr/gf/> (1 พฤษภาคม 2548) บอกไว้ว่าวิทยากรกระบวนการต้องมีความรู้เกี่ยวกับตนเอง คือจุดแข็ง-จุดอ่อนของตนเอง และรู้เกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างดีโดยเฉพาะจะต้องรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายคาดหวังหรือปรารถนาอะไร

อาจกล่าวได้ว่าวิทยากรกระบวนการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับบริบทหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เข้ามาเป็นส่วนประกอบในการทำงาน เพื่อที่จะสามารถเลือกสรรคำพูด ลักษณะการสื่อสารและเลือกใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องซึ่งนับเป็นคุณสมบัติทางการสื่อสารเชิงวัจนะภาษาข้อแรกของวิทยากรกระบวนการ โดยเกศินี จุฑาวิจิตร (2542) ให้ความสำคัญกับการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการเลือกใช้ภาษาโดยกล่าวว่า สถานภาพ และบทบาททางสังคม ความเชื่อ ชื่อเสียง ค่านิยม ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการรับสาร การตีความหมาย การกำหนดการเลือกใช้คำ ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจในเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับ ดังนั้นการที่วิทยากรกระบวนการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จึงช่วยให้สามารถเลือกใช้ภาษาและลักษณะการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ เสถียร เขยประทับ (2525) ที่ว่าวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมของคน ดังนั้น การสื่อสารที่มีการเสนอแนะให้คนเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมจึงต้องเข้าใจและทำให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประชาชน

2. พูดจาภาษาชาวบ้าน

จากการศึกษาพบว่าวิทยากรกระบวนการจะต้องใช้ภาษาตลาด คือภาษาที่ชาวบ้านใช้พูดคุยกันตามปกติ เนื่องจากชาวบ้านส่วนใหญ่เป็นชนเผ่าพื้นเมือง ดังนั้นภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันก็必将มีความแตกต่างกันไปตามเชื้อชาติ และชาวบ้านมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาชนแรมรน้อยมาก ดังนั้นภาษาที่ใช้จึงมีเพียงระดับเดียวคือภาษาตลาดซึ่งเป็นภาษากลาง (ชนแรมร) ที่เข้าใจง่ายที่สุดและใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวัน มักจะไม่มีคำสุภาพหรือคำที่อยู่ในภาษาเขียนหรือภาษาทางการ ดังนั้นวิทยากรกระบวนการจึงต้องเลือกใช้ภาษาที่มีลักษณะและระดับเดียวกับชาวบ้านให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับชาวบ้านได้อย่างกระจำจชัดและยังแสดงถึงความเป็นคนระดับเดียวกันเพราะหากใช้ภาษาที่เป็นทางการมากเกินไปนอกจากชาวบ้านจะไม่เข้าใจแล้ว ยังจะรู้สึกได้ด้วยว่าวิทยากรกระบวนการเป็นคนชนแรมรที่มาจากสังคมภายนอก เป็นการสร้างช่องว่างทางการสื่อสารได้ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อการกระตุ้นให้ชาวบ้านสนใจเข้าร่วมกิจกรรม สอดคล้องกับแนวคิดของปารีชาติ สถาปิตานนท์ (2548) กล่าวไว้ว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมควรคำนึงถึงความจำเป็นของประชาชนเป็นหลัก โดยเลือกสรรเนื้อหาในการสื่อสาร และการใช้ภาษาต่างๆ บนพื้นฐานของการเคารพวัฒนธรรมของชุมชน และการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันเป็นสำคัญ ซึ่งหมายถึงการที่วิทยากรกระบวนการต้องสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการพูดจาและเลือกใช้ภาษาตามสภาพแวดล้อมของชุมชนเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายดังที่ เกคินี จุฑาวิจิตร (2542) ให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารไว้ว่าผู้รับสารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในกระบวนการสื่อสาร เนื่องจากผู้รับสารเป็นตัวตัดสินถึงความสำเร็จหรือไม่สำเร็จในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

คุณสมบัติของวิทยากรกระบวนการด้านการสื่อสารเชิงวัจนะภาษาอีกข้อหนึ่งก็คือต้องสามารถแปรความหมายจากภาษาวิชาการให้เป็นภาษาชาวบ้านให้ได้ โดยการพยายามหาคำที่มีความหมายเหมาะสมและชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการพูดมากที่สุดและตรวจสอบความหมายให้แน่ชัดก่อนนำมาใช้ในการอธิบายให้ชาวบ้านฟังสอดคล้องกับการทำงานแบบข้ามวัฒนธรรมที่ Kate Berardo (<http://www.culturocity.com>, 12 พฤษภาคม 2548) กล่าวไว้ในบทความเรื่อง "Ten Strategies for Success Abroad" ว่าการตรวจสอบความหมายของคำที่ใช้ของวิทยากรกระบวนการจะช่วยให้การสื่อสารแบบข้ามวัฒนธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่วิทยากรกระบวนการจะสามารถสื่อสารกับชาวบ้านด้วยภาษาระดับเดียวกันสอดคล้องกับ Colley และ Roach (1984): Infante, Rancer, และ Womack (1977) (อ้างถึงใน นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม, 2541) กล่าวว่า องค์ประกอบขั้นพื้นฐานที่สุดสำหรับความสามารถในการสื่อสาร คือ ความรู้

เกี่ยวกับการใช้รูปแบบวิธีการสื่อสารในสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม (Appropriateness) และทักษะที่จะนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารเป็นไปอย่างสัมฤทธิ์ผล

คุณสมบัติด้านการสื่อสารเชิงอวัจนะ

1. แต่งกายคล้ายชาวบ้าน

เรื่องรูปลักษณ์และการแต่งกายนับเป็นเรื่องที่สำคัญ และมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกของชาวบ้านที่ส่งผลต่อการทำงานของวิทยากรกระบวนการเป็นอย่างมาก การแต่งกายที่คล้ายคลึงกับชาวบ้านจะช่วยเปิดใจให้ชาวบ้านรู้สึกใกล้ชิดกับวิทยากรกระบวนการมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านรู้สึกว่าเข้าถึงตัววิทยากรกระบวนการ ได้ง่าย จึงช่วยสร้างความเป็นกันเอง และช่วยทำให้วิทยากรกระบวนการสามารถเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความผ่อนคลายให้กับชาวบ้านที่เข้าร่วมกิจกรรมอีกด้วย ดังที่ปกรณ สุวรรณประภา (2545) ได้สรุปไว้ว่า "การแต่งกายเป็นอวัจนภาษา การแต่งกายของวิทยากรกระบวนการจะมีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกซึ่งอาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำและแบ่งพวก การแต่งกายทำให้ทุกคนรู้สึกเสมอภาคได้"

ดังนั้น วิทยากรกระบวนการจึงควรที่จะระมัดระวังเรื่องรูปลักษณ์และการแต่งกาย พยายามให้คล้ายคลึงกับชาวบ้านให้มากที่สุด เพื่อทำให้เกิดความเป็นพวกเดียวกัน ง่ายต่อการสร้างความสนิทสนมและความไว้วางใจต่อกันระหว่างชาวบ้านและวิทยากรกระบวนการ

2. เสียงดัง ฟังชัด มีเอกลักษณ์เป็นของตัวเอง

จากการศึกษาวิทยากรกระบวนการจะต้องพยายามพูดเสียงดัง เพื่อให้ทุกคนสามารถได้ยินอย่างชัดเจน ทำให้ชาวบ้านได้รับสารครบถ้วน เพราะการฟังแบบขาด ๆหาย ๆ จะสร้างความรำคาญแก่ผู้ฟัง อีกทั้งยังทำให้สารไม่น่าสนใจ รวมถึงลดความน่าเชื่อถือของวิทยากรกระบวนการลงได้ เพราะการพูดเสียงดังฟังชัดเป็นอวัจนภาษาอย่างหนึ่งที่วิทยากรกระบวนการใช้แสดงให้ชาวบ้านเห็นถึงความมั่นใจในการพูดของตนเอง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ว่าวิทยากรกระบวนการมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่พูดและมีการเตรียมพร้อมในการพูดแต่ครั้ง หากวิทยากรกระบวนการเป็นคนที่มีเสียงเบา ก็จะต้องเตรียมเครื่องขยายเสียงเข้ามาช่วย แต่จะไม่ตะโกนแข่งกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพราะจะเป็นการแสดงออกที่ไม่สุภาพ และหัวใจสำคัญในการใช้น้ำเสียงในการ

สื่อสารกับชาวบ้านก็คือ วิทยากรกระบวนการต้องใช้น้ำเสียงให้เป็นธรรมชาติของตัวเองมากที่สุด และพยายามพูดให้ชัดเจนที่สุด โดยไม่ต้องพยายามเลียนแบบคนอื่น ๆ เพื่อสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง เพราะการใช้น้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติจะแสดงออกถึงความจริงใจ เป็นตัวของตัวเอง ซึ่งจะ เป็นการช่วยให้ชาวบ้านประทับใจในการพูดของวิทยากรกระบวนการ ชาวบ้านจะพยายามฟังและทำความเข้าใจและจดจำได้มากขึ้น สอดคล้องกับพรสิทธิ์ พัฒนานารักษ์ (2531) ที่กล่าวไว้ว่าช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผู้รับสารในการเลือกจดจำ เช่น เมื่อผู้ส่งสารเปลี่ยนความเร็วในการพูด ระดับเสียง คุณภาพเสียง ผู้รับสารก็เลือกจดจำเนื้อหาสารได้มาก

3. สภาพเรียบร้อย

ความสุภาพเรียบร้อย เป็นการแสดงออกทางอวัจนภาษาที่วิทยากรกระบวนการแสดงถึงความเคารพชนเผ่าพื้นเมือง เพราะจากการที่ชนกลุ่มน้อยมีความไวต่อความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจ และมักเข้าใจว่าคนที่มาจากภายนอกจะดูถูกเหยียดหยามพวกตนอยู่ตลอดเวลา ทำให้ วิทยากรกระบวนการที่ลงพื้นที่จะต้องแสดงออกอย่างสุภาพ คือการระมัดระวังการแสดง อากัปกิริยา ท่าทาง การแสดงสีหน้าแววตาในระหว่างการสนทนาและการทำกิจกรรม การแสดงออกที่เป็นมิตร มีจิตใจอ่อนโยน ประพฤติตนอยู่ในกรอบมารยาทที่ดี พร้อมทั้งให้เกียรติ ชาวบ้านและผู้ร่วมงาน ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้เป็นการรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของ วิทยากรกระบวนการให้เข้ากับกลุ่มชาวบ้านและผู้นำชุมชนซึ่งเปรียบเสมือนผู้นำทางความคิดของ ชาวบ้าน ช่วยให้วิทยากรกระบวนการสามารถเข้ากับกลุ่มผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้เฒ่าผู้แก่ได้ดีส่งผล ให้ได้รับความร่วมมือในการทำงานให้เป็นอย่างดีและทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างราบรื่นมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทีถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2526) กล่าวเกี่ยวกับการปรับใช้วิธีการสื่อสารระหว่าง บุคคลไว้ว่า“การที่จะเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้นั้น จะต้องรู้จัก เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะ โอกาสและสถานการณ์” นอกจากนั้น อรรพรรณ ปิลันธน์โอวาท (2546) ยังได้กล่าวไว้ว่าความสุภาพเรียบร้อยเป็นคุณสมบัติที่สร้างความ อบอุ่นใจให้แก่ผู้รับสารได้ ซึ่งปานฉาย ฐานธรรม (2547) กล่าวว่าความอบอุ่นใจจะสามารถทำให้ ผู้ฟังเกิดความรู้สึกร่วมและมีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น ดังนั้น วิทยากรกระบวนการต้องมีความสุภาพเรียบร้อย ไม่เช่นนั้นการสื่อสารครั้งนั้นก็จะไม่ประสบ ผลสำเร็จ

4. รำเรง ยิ้มแย้ม แจ่มใส

การมีบุคลิกภาพที่การแสดงออกให้เห็นว่ามีจิตใจที่สดใสเบิกบานอยู่เสมอจะทำให้คนรอบข้างอยากเข้าใกล้ พบปะพูดคุย ซึ่งอรรณพ บิลันธนโรวาท (2542) ได้กล่าวไว้ว่าการมีความรำเรงเป็นคุณสมบัติหนึ่งของผู้ส่งสารที่สามารถสร้างความอบอุ่นใจให้กับผู้รับสารได้ดี ดังนั้นจึงเป็นการช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล ซึ่งตรงกับคุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการที่โดยส่วนใหญ่แล้ววิทยากรกระบวนการจะมีบุคลิกรำเรง ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ และเป็นคนอารมณ์ดี รู้จักหักทลาย ทำให้วิทยากรกระบวนการมักจะมีหน้าตาที่หัวเราะ ยิ้มแย้มอยู่ตลอดเวลา ทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงานซึ่งเป็นอวัจนภาษาที่ช่วยให้ชาวบ้านอยากที่จะคบหาและกล้าที่จะพูดคุย กล้าพูดแสดงความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยได้อย่างไม่เต็มที่ อีกทั้งใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจะสร้างความเป็นกันเองและบรรยากาศที่ดีในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องกับที่ ปานฉาย สุานธรรม (2547) กล่าวไว้ว่า การแสดงออกที่สื่อถึงทัศนคติที่ดี และสื่อถึงความมั่นใจ การยอมรับรับจะช่วยให้สายสัมพันธ์ระหว่างกันแน่นแฟ้นขึ้น และพัฒนาขึ้นตามลำดับ อีกทั้งยังทำให้มีการเปิดใจกันมากขึ้น ส่งเสริมให้รู้จักการสื่อสารอย่างผ่อนคลายและจริงใจต่อกัน

ปัญหำนำวิจัยข้อที่ 2 : กระบวนการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในการสื่อสารกับชาวบ้านมีลักษณะอย่างไร

ในการอภิปรายผลการวิจัยในข้อนี้ ผู้วิจัยจะขอแยกการอภิปรายเป็น 2 ส่วน คือ กระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการ และกลยุทธ์การสื่อสารของวิทยากรกระบวนการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในการสื่อสารกับชาวบ้าน

กระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในการสื่อสารกับชาวบ้านแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแนะนำตัว ขั้นวางแผน และขั้นปฏิบัติงาน

จากการศึกษาทั้ง 3 ขั้นตอนการทำงานของวิทยากรกระบวนการ ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการกับชาวบ้านจะพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องและไม่ซับซ้อน กล่าวคือ กระบวนการสื่อสารของโครงการพัฒนาจะเริ่มจากการที่วิทยากรกระบวนการซึ่งเป็นผู้ส่งสารเข้าไปพูดคุย ขอความร่วมมือ และให้ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งก็คือสารที่ผู้ส่งสารต้องการ ผ่านการ

ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนการทำงานซึ่งนับเป็นช่องทางสื่อสารกับชาวบ้านซึ่งเป็นผู้รับสาร แล้วก็รับฟังความคิดเห็นของชาวบ้านซึ่งก็คือปฏิบัติการตอบกลับและทำต่อเนื่องกันไปเรื่อย ๆ เป็นพลวัตร โดยในกระบวนการสื่อสารจะพยายามกระตุ้นให้ชาวบ้านทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับโครงการพัฒนาให้มากที่สุดตั้งแต่ขั้นตอนแรกคือขั้นแนะนำตัว ขั้นวางแผนและไปจนถึงขั้นสุดท้ายคือขั้นปฏิบัติงาน เพื่อให้ชาวบ้านได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนการดำเนินการ พร้อมทั้งได้ร่วมลงมือปฏิบัติงานต่าง ๆ ทำให้ชาวบ้านเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการพัฒนานั้น ๆ ซึ่งมีเป้าหมายและลักษณะการดำเนินงานตรงกับทฤษฎีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2548) ได้สรุปถึงการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ไว้ว่าเป็นกระบวนการสื่อสารซึ่งมุ่งการดำเนินการไปสู่เป้าหมายในเชิงการเปลี่ยนแปลงแบบยั่งยืน การดำเนินการดังกล่าวใช้ระยะเวลายาวนาน และให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกซึ่งอยู่ภายในบุคคล ควบคู่ไปกับการร่วมมือกันตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและสังคม

โดยทั้งกระบวนการจะเน้นที่สื่อบุคคล คือ ตัววิทยากรกระบวนการเอง ในการทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ทำการจูงใจให้ชาวบ้านเห็นประโยชน์และความสำคัญของโครงการ รวมทั้งเป็นผู้สร้างการมีส่วนร่วมของชาวบ้าน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการทำงานที่ต้องการให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดในการทำงานโครงการพัฒนาเพื่อเป็นการปลุกฝังการพัฒนาแบบยั่งยืน และการที่ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมนั้นทำให้ชาวบ้านรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของโครงการร่วมกับเจ้าหน้าที่โครงการพัฒนาอีกด้วย โดยที่วิทยากรกระบวนการจะเป็นเพียงตัวกลางที่คอยประสานงานและเสนอความคิดเห็นบางส่วนเพื่อให้โครงการพัฒนาดำเนินไปอย่างสะดวกและสำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งตรงกับที่ปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2548) ได้สรุปไว้ในเอกสารประกอบการประชุมในงานมหกรรมงานวิชาการ “สื่อเพื่อชุมชน” ว่าบุคคลภายนอกซึ่งในกรณีนี้จะหมายถึงวิทยากรกระบวนการ-มักดำเนินบทบาทเป็นผู้สนับสนุนการพัฒนา (facilitator) ในขณะที่ให้สมาชิกในชุมชนได้ร่วมกันตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อันก่อให้เกิดการรับรู้ถึงอำนาจร่วมกันในการตัดสินใจ ความเข้าใจร่วมกัน และการร่วมกันรับผิดชอบต่อกิจกรรมและผลพวงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายหลัง โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของวิทยากรกระบวนการนั้นจะกระทำผ่านทางกิจกรรมที่แตกต่างออกไปตามขั้นตอนการทำงาน และในแต่ละขั้นตอนก็จะมีทางเลือกกลุ่มชาวบ้านที่จะเข้าร่วมกิจกรรม เช่น กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือ ชาวบ้านทั้งหมด โดยการเลือกกลุ่มชาวบ้านจะเป็นไปตามวาระและวัตถุประสงค์ในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายดังที่ เสถียร เชนประทับ (2528) ได้กล่าวไว้ว่า “การสื่อสารต้องมุ่งไปที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง หรือผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามคำแนะนำ”

การที่วิทยากรกระบวนการจะเป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะผลักดันให้โครงการพัฒนาต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ เนื่องจากวิทยากรกระบวนการเป็นตัวกลางสำคัญในการดำเนินกิจกรรม ประสานงาน และคอยแนะนำแนวความคิดต่าง ๆ กล่าวคือ วิทยากรกระบวนการมีบทบาทเป็นสื่อบุคคลของโครงการพัฒนา และวิทยากรกระบวนการเป็นผู้ที่ได้มีโอกาสพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความสัมพันธ์กับชาวบ้านอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งเป็นผู้ที่กระตุ้นให้ชาวบ้านที่ไม่สนใจหันมาเปิดใจรับฟัง และเข้าร่วมกิจกรรมในที่สุด ไม่ว่าจะ เป็นในชั้นแนะนำตัว ชั้นวางแผน และชั้นปฏิบัติ ดังนั้นวิทยากรกระบวนการจึงมีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลต่อชาวบ้านในการชักจูงใจให้ชาวบ้านเห็นความสำคัญของโครงการพัฒนาและเข้ามามีส่วนร่วมจนกระทั่งการทำงานสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับเสถียร เขยประทับ (2528) ที่กล่าวไว้ว่า “ช่องทางการสื่อสารที่เป็นสื่อบุคคล คือ ช่องทางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่า การสื่อสารแบบนี้มีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อมวลชนในการจูงใจผู้รับสารที่มีความเฉยเมย หรือมีปฏิกิริยาต่อต้านสารของผู้ส่งสาร”

จากการศึกษาพบว่าในชั้นแนะนำตัว วิทยากรกระบวนการจะทำการติดต่อไปยังผู้นำชุมชน คือ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเป็นอันดับแรก เพื่อแจ้งข่าวให้ทราบและขออนุญาตเข้าไปทำงานในพื้นที่ โดยใช้จดหมายเชิญประชุมเป็นสื่อสำคัญในการแจ้งรายละเอียด เพราะจดหมายเป็นสื่อที่เป็นทางการ นับเป็นเอกสารที่สามารถเก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงได้ภายหลัง และสามารถบอกรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้นำชุมชนมักจะยินดีที่จะได้รับจดหมายเชิญจากองค์การบริหารมากกว่าการส่งคนไปบอกแบบปากเปล่า โดยผู้นำชุมชน รวมถึงกลุ่มผู้เฒ่าผู้แก่จะรู้สึกว่าการได้รับจดหมายเป็นการเชิญแบบให้เกียรติและเป็นทางการ รวมถึงสามารถนำกลับมาดูรายละเอียดและใช้อ้างอิงต่อการทำงานของตนต่อไปได้ ข้อดีอีกประการหนึ่งของการใช้จดหมายก็คือ ถึงแม้ไม่พบตัวผู้รับในทันทีก็สามารถฝากส่งต่อได้ต่อไป ดังที่ เกศินี จุฑาวิจิตร(2542) ได้ให้ความสำคัญของสื่อที่เป็นจดหมายไว้ว่า “จดหมาย (Letter) ถึงผู้รับจัดเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่จำหน่ายถึงบุคคลต่างๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของเราโดยตรง แม้จะสื่อกับชาวบ้านได้ค่อนข้างยาก เพราะชาวบ้านไม่ค่อยชอบอ่านหนังสือเท่าไรนัก แต่สื่อดังกล่าวนี้มีจุดเด่นตรงที่เข้าถึงตัวผู้รับโดยตรงเมื่อผู้รับได้รับและเกิดความรู้สึกที่ดี มีความรู้สึกเป็นส่วนตัว สามารถเปิดอ่านเมื่อไร ที่ไหนก็ได้”

นอกจากนั้น การพบปะจะทำในรูปแบบของการประชุม เพื่อแนะนำตัวและหารือกันในการนัดหมายและวางรูปแบบการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับพื้นที่ ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้

ทั้งสองฝ่ายได้พบหน้ากันและได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยตรงซึ่งเป็นไปตามรูปแบบของการสื่อสารระหว่างบุคคลในลักษณะเห็นหน้าค่าตา หรือเผชิญหน้าเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งเกศินี จุฑาวิจิตร (2542) กล่าวว่ามียุทธศาสตร์สำคัญต่อการโน้มน้าวและชักจูงใจ เพราะเมื่อผู้รับสารเกิดความไม่แน่ใจก็จะสามารถซักถาม หรือขอคำยืนยันจากแหล่งสารได้ทันที ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้จะออกมาในลักษณะของ “การประชุม หรือการปรึกษาหารือ” เป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตีความหมายผิด และสามารถสร้างขวัญและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ อีกทั้งยังเป็นการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบในการร่วมงานและประสานงานในการทำกิจกรรมในครั้งต่อ ๆ ไปของทั้งฝ่ายวิทยากร กระบวนการและผู้นำชุมชนที่ได้จากข้อสรุปจากการประชุมสอดคล้องกับชัยวัฒน์ ภิระพันธ์และปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2547) ที่กล่าวถึงการประชุมอย่างสร้างสรรค์ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่เปลี่ยนบทบาทของผู้เข้าร่วมประชุมให้เป็น “ผู้พูด” และ “ผู้ฟัง” ในเวลาเดียวกัน อีกทั้งยังช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อข้อเสนอในที่ประชุมร่วมกันในกรณีที่มีการคิดค้นหรือมีกิจกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นจากที่ประชุม

โดยการประชุมในชั้นแนะนำตัวนี้มักใช้บ้านพักของกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเป็นสถานที่ที่ใช้ในการประชุมเพื่อสร้างโอกาสให้วิทยากรกระบวนการสามารถศึกษาถึงสภาพความเป็นอยู่ของผู้นำชุมชนได้ว่ามีลักษณะอย่างไร เพื่อที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์ด้านคุณสมบัติของผู้รับสารและเลือกใช้รูปแบบและเทคนิควิธีการสื่อสารได้ตรงกับลักษณะและสภาพแวดล้อมของผู้นำที่ไปพบได้ อีกทั้งสามารถสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัวของผู้นำชุมชนไปด้วยพร้อมกัน

ในชั้นวางแผน วิทยากรกระบวนการจะนัดประชุมกับผู้นำความคิดของหมู่บ้าน ซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกลุ่มผู้เฒ่าผู้แก่ เพื่อหาแนวคิดในการทำงานในหมู่บ้าน เช่น การหาทรัพยากรที่มีอยู่ในหมู่บ้าน สถานที่ดำเนินการ วัน เวลาที่เหมาะสมในการจัดงาน เป็นต้น และสร้างการมีส่วนร่วมในการวางแผนโดยให้ผู้นำความคิดเป็นผู้เสนอรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำ และทำการตกลงหาข้อสรุปเพื่อเขียนเป็นแผนการดำเนินงานต่อไป สื่อและอุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในขั้นนี้ คือ กระดานและอุปกรณ์เครื่องเขียน เพื่อใช้ในการจดบันทึกการสรุปข้อมูลในการประชุม ซึ่งขั้นตอนการวางแผนนี้ ชัยวัฒน์ ภิระพันธ์และปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2547) ได้จัดเอากการประชุมชั้นวางแผนนี้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการดำเนินการประชุมอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งได้กล่าวเอาไว้ว่า “ขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการนำเอาข้อสรุป หรือทางออกซึ่งได้นำเสนอในที่ประชุมไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ตลอดจนค้นหาผู้รับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมเหล่านั้นได้จริง” ซึ่งข้อสรุปนี้

สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงานและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ของวิทยากร
กระบวนการในโครงการพัฒนา จังหวัดรัตนคีรี

ในขั้นสุดท้าย คือ ขั้นปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่าวิทยากรกระบวนการมักจะ
ใช้กิจกรรม 3 ประเภทในการสื่อสารกับชาวบ้าน คือ การประชุม การจัดอบรม และการจัด
นิทรรศการเผยแพร่ความรู้ โดยเลือกจัดกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ที่โครงการต้องการ เพราะการ
ประชุม หรือการปรึกษาหารือเป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารที่ดี ป้องกันการตีความหมายผิด
และสามารถสร้างขวัญและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ ส่วนการจัดอบรมนั้นมักเป็น
กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการเสริมสร้างทักษะ และการจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ก็เพื่อ
กระตุ้นความสนใจของชาวบ้าน ซึ่งตรงกับที่ธนวดี บุญลือ (2528) ได้แยกประเภทของสื่อตาม
วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไว้ใน “การสื่อสารเพื่อพัฒนาชาวเขา” โดยในแต่ละ
กิจกรรมจะใช้อุปกรณ์แตกต่างกัน คือ ในการประชุมจะเน้นที่กระดานและเครื่องเขียน การจัด
อบรมจะเน้นที่แบบเรียน และการจัดนิทรรศการจะเน้นการใช้โปสเตอร์และการฉายสารคดี โดย
ส่วนใหญ่จะใช้วีซีดีที่ได้รับจากหน่วยงานรัฐมาเผยแพร่ซึ่งนับได้ว่าเป็นการนำสื่อเฉพาะกิจที่ผลิต
ออกมาในรูปแบบแสง เสียง เช่น วีดีทัศน์ ภาพยนตร์ และสไลด์ มานำเสนอเนื้อหาที่สอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์ โดยการใช้รูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ เช่นการนำเสนอด้วยรูปแบบสาระกึ่งละคร
ซึ่งจะน่าสนใจมากกว่าการนำเสนอด้วยรูปแบบสารคดีทั่วไป เหล่านี้เป็นลักษณะสำคัญที่สามารถ
นำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการพัฒนาได้เป็นอย่างดี(เกศินี จุฑาวิจิตร, 2542)

กลยุทธ์ที่วิทยากรกระบวนการใช้ในการสื่อสารกับชาวบ้าน

กลยุทธ์ที่วิทยากรกระบวนการใช้ในการสื่อสารกับชาวบ้านในโครงการเพื่อการ
พัฒนาชุมชนสามารถสรุปได้ดังนี้

สร้างความสัมพันธ์โดยการเยี่ยมเยือน เป็นการสร้างความสนิทใจและเปิดใจ
ชาวบ้านให้กล้าพูดคุยอย่างเต็มที่ โดยการที่วิทยากรกระบวนการพยายามหาโอกาสทั้งในและนอก
เวลางานในการเข้าไปพบปะ พูดคุยกับชาวบ้านตามบ้านอย่างทั่วถึง เป็นการพยายามสร้างความ
สนิทสนมกับชาวบ้านอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะได้ทำการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา
เพื่อกระตุ้นการสื่อสารแบบสองทาง คือให้ทางฝ่ายชาวบ้านมีโอกาสได้ซักถามพูดคุยได้อย่างสบาย
ใจเพราะอยู่ในบ้านของตนเองจึงไม่อายที่จะแสดงความสงสัย และไม่ต้องกังวลมากกว่าจะพาดพิง
ถึงใคร ทำให้ใคร่กรอ หรือเสียหน้าหรือไม่ และวิทยากรกระบวนการก็สามารถตอบคำถามและ

ชักถามความเป็นอยู่ของชาวบ้านได้อย่างเต็มที่เช่นกันซึ่งการเยี่ยมเยียนนี้จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับชาวบ้านได้มาก อีกทั้งยังเป็นโอกาสที่วิทยากรกระบวนการจะสามารถโน้มน้าวใจให้ชาวบ้านเห็นถึงความสำคัญของโครงการพัฒนาและเข้าร่วมงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับที่ Everett M. Rogers (1983) กล่าวไว้ว่าช่องทางการสื่อสารผ่านบุคคลสามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้ เพราะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างไม่เป็นทางการ ง่าย ๆ สบาย ๆ คู่สื่อสารมีความใกล้ชิดกัน และผู้รับสารก็มีแนวโน้มที่จะเชื่อถือ และยอมรับความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลที่รู้จักคุ้นเคยมากกว่าคนที่ไม่รู้จัก

การเยี่ยมเยียนเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีตั้งแต่ระยะเริ่มต้นที่วิทยากรกระบวนการเข้าไปในพื้นที่เป็นครั้งแรกจนกระทั่งโครงการดำเนินการไปจนจบ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับชาวบ้านในลักษณะนี้สามารถสะสมและกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้นได้ตามความถี่ในการเข้าไปเยี่ยมเยียนชาวบ้านของวิทยากรกระบวนการ และสามารถเปิดใจชาวบ้านให้พูดคุยถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงได้ในที่สุด สอดคล้องกับวิธีการค้นหาปัญหาที่แท้จริงของธนวดี บุญลือ (2528) ที่ได้สรุปไว้ว่าการเยี่ยมเยียนจะเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยให้ค้นพบปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นภายในหมู่บ้านได้ โดยวิธีการเปิดใจชาวบ้านมีดังนี้ เยี่ยมเยียนและพูดคุยกับผู้นำหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน ครู พระ เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในหมู่บ้าน เยี่ยมเยียนครอบครัวของคนในหมู่บ้าน เยี่ยมเยียนผู้เจ็บป่วยในบ้าน ใช้การสังเกตโดยขอใช้หรือขอยืมของบางอย่างภายในบ้าน พูดคุยกับผู้ใหญ่ในบ้านที่แวะไปเยี่ยมเยียนหรือทักทาย หรือพูดคุยในไร่ในที่เขาทำงานอยู่ หรือที่ใดก็ได้ที่สามารถพูดคุยกันได้พักหนึ่ง โดยการถามสารทุกข์สุกดิบ และความ เป็นไปในครอบครัว สังเกตผู้คนที่เราพบเห็นในสถานที่ต่างๆ สังเกตเรื่องที่เราสนทนากัน สังเกตการกระทำหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน สุขภาพอนามัย อาหารการกิน นิสัยในการเปิดรับสื่อต่างๆ สุขภาพ และการแต่งกายของเด็กๆ เป็นต้นรวมกลุ่ม เช่น กลุ่มสตรี แม่บ้าน พ่อบ้าน เพื่อการแนะนำตนเองให้เป็นที่รู้จักของคนในกลุ่ม เสนอตัวเองในการช่วยเหลือหมู่บ้าน หรือช่วยแก้ไข ปัญหาของเขา เสนอแนะให้เขาได้รู้จักจัดระดับความรุนแรงของปัญหาต่างๆ สังเกตการใช้ไหวพริบและสติปัญญาในการแก้ไขปัญหของชาวบ้าน

การไปเยี่ยมถึงบ้านเป็นวิธีการที่ทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของชาวชนเผ่าพื้นเมือง ซึ่งจะทำให้การวางแผนแก้ปัญหาใกล้ความจริงมากขึ้น และยังทำให้ชาวชนเผ่าพื้นเมืองรู้สึกว่วิทยากรกระบวนการเป็นเพื่อนมิใช่เป็นเพียงเจ้าหน้าที่พัฒนา การเยี่ยมบ้านยังเป็นวิธีที่จะแก้ไขปัญหาในการถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ด้วย ทั้งนี้ เพราะในการเข้าร่วมอบรมหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแต่ละครั้ง มีเพียงบุคคลจำนวนหนึ่งเท่านั้นไม่ใช่ทุกคน

จะมีโอกาสเข้าร่วม ดังนั้น วิทยากรกระบวนการจึงใช้การไปเยี่ยมบ้านถ่ายทอดความรู้ที่ชาวบ้านต้องการและสนทนาปราชัย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างไม่เป็นทางการซึ่งทำได้เต็มที่มีการไปหาถึงบ้านหลาย ๆ บ้านทำให้วิทยากรกระบวนการสามารถค้นหาบุคคลที่สามารถเป็นผู้นำที่แท้จริงในโครงการพัฒนาท้องถิ่นด้วย เพราะได้รู้จักแต่ละครอบครัวได้อย่างใกล้ชิด

จัดที่นั่งให้ทุกฝ่ายเผชิญหน้ากัน เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนการทำงาน เพราะจะช่วยให้วิทยากรกระบวนการสามารถกำหนดรูปแบบบรรยากาศการทำงานและควบคุมสถานการณ์ได้ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม โดยชัยวัฒน์ ภิระพันธ์และปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2547) ได้ให้ความสำคัญของการจัดเตรียมสถานที่และการจัดที่นั่งเพื่อให้ทุกฝ่ายได้เห็นหน้าค่าตากันหมดนั้นว่า "เป็นการเตรียมพร้อมก่อนการประชุม การจัดที่นั่งเป็นการทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น" และการจัดที่นั่งเพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถเผชิญหน้ากันเป็นการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม เนื่องจากการที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถสื่อสารกับคนรอบ ๆ ได้ทำให้ความต้องการที่จะแสดงออกมากขึ้น และเป็นการช่วยเปิดทางให้วิทยากรกระบวนการสามารถเข้าถึงทุกคนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นขณะดำเนินกิจกรรมได้ โดยรูปแบบของการจัดที่นั่งให้ทุกฝ่ายสามารถเผชิญหน้ากันได้นั้นเป็นการสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารแบบสองทางสอดคล้องกับที่ธนวัติ บุญลือ (2528) กล่าวว่าไว้ว่าการสื่อสารแบบสองทางจะทำให้ทุกๆ คนจะรู้สึกอยากพูด อยากแสดงความคิดเห็น เพราะทุกๆ คนสามารถพูดกันได้กับคนที่นั่งเผชิญหน้ากันอยู่หรือนั่งใกล้กัน โดยมีเจ้าหน้าที่คอยกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น และสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

กลยุทธ์ในการจัดที่นั่งให้ทุกฝ่ายเผชิญหน้ากันนั้นมักใช้ในการจัดการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันระหว่างวิทยากรกระบวนการและกลุ่มผู้นำชุมชนที่จำเป็นต้องกระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นและรับผิดชอบสอดคล้องกับอรรถกรณ ปิลาพันธ์โหวาท (2546) กล่าวว่า "กลุ่มที่ต้องการทำงานให้ได้ผลและต้องการความร่วมมือระหว่างสมาชิกควรเลือกจัดระยะห่างที่สามารถตอบสนองต่อกันได้สะดวก อาจเป็นนั่งข้าง ๆ กันหรือหันหน้าเข้าหากัน" ในขณะเดียวกันการนั่งเผชิญหน้ากับทุกฝ่ายทำให้ชาวบ้านสามารถสื่อสารกับทุกคนได้อย่างเสรีทั้งผู้ที่นั่งอยู่ข้าง ๆ และผู้ที่นั่งอยู่ตรงข้ามทำให้มีโอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างอิสระ และกระตุ้นความต้องการที่จะแสดงความคิดเห็นออกมาสอดคล้องกับ ลีวิท (กล่าวอ้างในอรรถกรณ ปิลาพันธ์โหวาท, 2546) ได้ศึกษาถึงการจัดที่นั่งในกลุ่มเพื่อจะดูเครือข่ายของการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ในหมู่สมาชิก โดยได้สรุปไว้ว่า ในเครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลมแต่ละตำแหน่งมีอิสระมากกว่า การโน้มหน้าใจ

สมาชิกในกลุ่มแบบวงกลม สมาชิกสามารถใช้ความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทำให้การระดมสมอง โดยการพยายามให้ทุกฝ่ายได้เผชิญหน้ากันนั้นมักได้ผลลัพธ์ตามที่วิทยากรกระบวนการต้องการ

อีกทั้งการเผชิญหน้ากันทุกฝ่ายยังเป็นการสร้างบรรยากาศในการโน้มน้าวใจให้ชาวบ้านคล้อยตาม เพราะชาวบ้านสามารถซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ และได้รับคำตอบทันทีทั้งจากวิทยากรกระบวนการและชาวบ้านคนอื่น ๆ ที่ร่วมประชุม ทำให้ชาวบ้านหมดข้อสงสัย หรือระแวงเกี่ยวกับผลประโยชน์ของหมู่บ้านและผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับอีกทั้งยังเห็นความสำคัญและประโยชน์ของโครงการพัฒนา และร่วมมือร่วมรับผิดชอบในการทำกิจกรรมตามโครงการพัฒนาตามแผนที่ชาวบ้านช่วยกันกำหนดซึ่งสอดคล้องกับที่เกคินี จุฑาวิจิตร (2542) ได้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลในลักษณะเผชิญหน้าเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ไว้ว่า “มีบทบาทสำคัญต่อการโน้มน้าวและชักจูงใจ เพราะเมื่อผู้รับสารเกิดความไม่แน่ใจก็จะสามารถซักถาม หรือขอคำยืนยันจากแหล่งสารได้ทันที”

เตรียมสื่อสร้างความสนใจ เป็นเรื่องที่วิทยากรกระบวนการต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการเตรียมพร้อมเรื่องสื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพราะเป็นเทคนิคที่สามารถเรียกร้องความสนใจและสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนได้เป็นอย่างดี ดังที่ได้เห็นจากการเตรียมการใช้จดหมายในการเชิญผู้นำเข้าร่วมประชุม เป็นการเลือกใช้สื่อที่สามารถสร้างความประทับใจได้มาก อีกทั้งยังสามารถสร้างความน่าจดจำและมีเนื้อหาที่สมบูรณ์

การใช้เสียงอันดังจากลำโพง สามารถดึงดูดให้คนในหมู่บ้านสนใจมาดูกิจกรรมและเข้าร่วมงานได้ ส่วนการใช้สื่อที่เป็นภาพและเสียง เช่น สไลด์ หรือสารคดีต่าง ๆ ก็สามารถสร้างความเข้าใจให้กับชนเผ่าพื้นเมืองได้ดี โดยเฉพาะผู้ที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ก็สามารถที่จะเข้าใจสารที่วิทยากรกระบวนการต้องการได้ นอกจากนั้นการเลือกใช้สื่อและทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ยังเป็นการช่วยแสดงให้เห็นให้ชาวชนเผ่าพื้นเมืองเห็นได้อย่างชัดเจนถึงปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่สำคัญ ๆ ของชุมชนสอดคล้องกับที่เสถียร เขยประทับ (2528) การใช้สื่อต้องช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจปัญหาและสภาพแวดล้อมของตัวเอง

การเตรียมพร้อมด้านสื่อและทัศนูปกรณ์นอกจากจะช่วยทำให้การสื่อสารในแต่ละครั้งน่าสนใจมากยิ่งขึ้นแล้ว ยังช่วยให้ชาวบ้านเข้าใจได้ง่ายและชัดเจนมากขึ้นอีกด้วย โดยเฉพาะการพากย์เสียงในสารคดีให้เป็นภาษาพื้นเมือง ทำให้ชาวบ้านสามารถเข้าใจได้ทันทีจากทั้งภาพและเสียงโดยไม่ต้องแปลเป็นภาษาของคนอีกครั้ง สอดคล้องกับชัยวัฒน์ ภิระพันธ์และปาริชาติ

สถาปิตานนท์ (2547) ได้กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ สามารถกระตุ้นให้ผู้ร่วมประชุมเกิดความรู้สึกร่วมและจดจำความรู้สึกดี ๆ ที่ได้จากการประชุมอีกด้วย ส่วนสื่อประเภทภาพ ประกอบการบรรยายก็จะช่วยให้ชาวบ้านสามารถเข้าใจและคิดตามได้ง่าย และแบบฝึกหัดต่าง ๆ ก็กระตุ้นให้ชาวบ้านคิด เขียน หรือวาดภาพแสดงความคิดเห็นได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปกรณ์ สุวรรณประภา (2545) รวมทั้งชัยวัฒน์ ภิระพันธ์และปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2547) ให้ ความสำคัญเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมด้านสื่อต่าง ๆ ไว้ว่า เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถกระตุ้น ให้เกิดการสื่อสาร การคิด และการแสดงออก พร้อมทั้งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นคุณค่า ของวิทยากรกระบวนการมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น การเตรียมสื่อและทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ก็นับว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญ ในการทำงานของวิทยากรกระบวนการตามที่ José Durán ได้ให้ความสำคัญของวิทยากร กระบวนการเกี่ยวกับคุณสมบัติในการเตรียมสื่อไว้ในเว็บไซต์ <http://www.plant-maintenance.com/articles/facilitator.shtml> (12 พฤษภาคม 2548) ว่า วิทยากรกระบวนการคือ ผู้นำทีมที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการลงมือปฏิบัติงานทั้งในด้านทฤษฎีและเทคนิคที่ จำเป็นต้องใช้ ดังนั้นวิทยากรกระบวนการจึงต้องมีความรู้ด้านเครื่องมือและเทคนิคเพื่อที่จะ สามารถเลือกใช้ได้อย่างถูกต้อง

ใช้ภาษาถิ่นเปิดใจชาวบ้าน เป็นการลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างชาวชน เผ่าพื้นเมืองและวิทยากรกระบวนการ เนื่องจากชาวชนเผ่าพื้นเมืองส่วนใหญ่จะไม่รู้ภาษาฯแท้จริง เกิดความประหม่า และอายที่จะพบปะกับบุคคลภายนอก แต่หากวิทยากรกระบวนการสามารถ สื่อสารพูดคุยเป็นภาษาท้องถิ่นได้จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับชาวบ้านได้เป็นอย่างมาก และเรียกได้ว่าเป็นการซื้อใจกันทีเดียว สอดคล้องกับเสถียร เขยประทับ (2528) กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าประชาชนต้องสามารถสื่อสารรู้เรื่องกันทั้ง 2 ฝ่าย

ซึ่งการใช้ภาษาถิ่นนั้นมีข้อดีอยู่หลายประการด้วยกัน ประการแรกเพื่อป้องกันการ เข้าใจผิด เนื่องจากการแปลความหมายจากภาษากลางเป็นภาษาถิ่นได้ไม่ชัดเจนของชาวบ้านที่ไม่ รู้ภาษาฯแท้ กล่าวคือ การใช้ภาษาถิ่นเป็นการเลือกใส่รหัสสารของวิทยากรกระบวนการที่ช่วยให้ ผู้รับสารคือชาวบ้านสามารถแปลสารหรือถอดรหัสสารได้ตรงกับความหมายที่วิทยากร กระบวนการต้องการได้ง่ายที่สุด ทำให้การสื่อสารสามารถสัมฤทธิ์ผลได้สอดคล้องตามมิติ องค์ประกอบการสื่อสารที่ Monge, Dillard และ Eisenberg (1994) เสนอว่า ความสามารถในการ

สื่อสารนั้น มีองค์ประกอบอยู่ 2 มิติ คือ ความสามารถในการใส่รหัส (Encoding Ability) หมายถึง ความสามารถของผู้ส่งสารในการถ่ายทอดสารให้ผู้รับเข้าใจได้ตรงกัน และความสามารถในการถ่ายทอดสารให้ผู้รับสารเข้าใจได้ตรงกัน และความสามารถในการถอดรหัส (Decoding Ability) หมายถึง ความสามารถในการตีความสารได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ประการที่สองช่วยลดความประหม่า อายในการใช้ภาษาแม่ จะเป็นการสร้างความมั่นใจในการพูดแสดงความคิดเห็น ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการเปิดใจชาวบ้านให้พูดคุยได้สะดวกใจ และประการสุดท้ายคือสร้างความประทับใจให้แก่ชาวบ้าน เนื่องจากชาวบ้านส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อคนที่พยายามพูดภาษาถิ่นของตนและยินดีที่จะร่วมสนทนาด้วย

ให้ออกาสทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็น นับเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอีกกลยุทธ์หนึ่งในกระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการ เพราะการสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นเป็นสร้างการมีส่วนร่วมซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการสื่อสาร และทำให้วิทยากรกระบวนการสามารถรับข้อมูลข่าวสารจากทุกฝ่ายซึ่งบทความเรื่อง "Secrets of Successful Facilitators" จากเว็บไซต์ <http://www.thiagi.com/article-secrets.html> (18 มิถุนายน 2548) และ José Durán ผู้เขียนบทความเรื่อง "The Role of the Facilitator in Operational Reliability" จากเว็บไซต์ <http://www.plant-maintenance.com/articles/facilitator.shtml> (12 พฤษภาคม 2548) ได้สรุปไว้คล้ายคลึงกันว่า วิทยากรกระบวนการจะต้องยอมรับฟังทุกข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการทำกิจกรรมร่วมกัน และถือว่าข้อมูลที่ได้นั้นเป็นข้อมูลที่มีค่า ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ นั้น วิทยากรกระบวนการในจังหวัดรัตนคีรีถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าสูงสุด เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยขับเคลื่อนให้โครงการพัฒนาสามารถเดินหน้าไปได้และช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างใกล้ชิด ความเป็นจริงมากที่สุด

การสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นนั้น สามารถกระทำได้ในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะในการจัดการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันระหว่างวิทยากรกระบวนการและกลุ่มผู้นำชุมชน โดยเฉพาะในขั้นแนะนำตัวและชั้นวางแผนที่จำเป็นต้องกระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นเพื่อสรุปปัญหา วิเคราะห์การแก้ปัญหา จัดกิจกรรม รวมไปถึงแสวงหาผู้ร่วมรับผิดชอบ ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องการการมีส่วนร่วมของชาวบ้านทั้งสิ้น ดังนั้นหากชาวบ้านทุกฝ่ายได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกอยากที่จะร่วมรับผิดชอบอย่างน้อยก็ในส่วนที่ตนได้เสนอในที่ประชุม เกิดความรู้สึกอยากร่วมทำงานในโครงการพัฒนาเพื่อพัฒนาชุมชนของตนให้ดียิ่งขึ้น และเป็นการฝึกให้ทุกคนได้ช่วยกันคิดแก้ปัญหาของชุมชน ซึ่งเป็นการสร้างเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน

สอดคล้องกับหลักการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมที่ ปาริชาต สถาปิตานนท์ (2548) ได้สรุปไว้ว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการสื่อสารซึ่งมุ่งการดำเนินการไปสู่เป้าหมายในเชิงการเปลี่ยนแปลงแบบยั่งยืนเป็นการสื่อสารในลักษณะของกระบวนการหรือร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความหมายร่วมกัน ตลอดจนการร่วมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน บนพื้นฐานของหลักการประชาธิปไตย ซึ่งกลยุทธ์การสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกับหลักการดังกล่าว จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผลักดันให้การสื่อสารของวิทยากรกระบวนการและโครงการพัฒนาประสบความสำเร็จ

แบ่งกลุ่มย่อยกระตุ้นการคิดและแสดงออก มีวัตถุประสงค์คล้ายกับการสร้างโอกาสแสดงความคิดเห็น เพราะการแบ่งกลุ่มย่อยจะเป็นการกระตุ้นให้ทุกคนที่ร่วมกิจกรรมได้คิดและผลัดเปลี่ยนกันออกมาแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นการสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายได้คิดและแสดงออก ดังที่ชัยวัฒน์ ภิระพันธ์และปาริชาต สถาปิตานนท์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การประชุมอย่างสร้างสรรค์จะก่อให้เกิดผลสูงสุดหากมีการแบ่งผู้เข้าร่วมประชุมออกเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งเป็นเทคนิคที่วิทยากรกระบวนการในจังหวัดรัตนคีรีมักใช้เป็นประจำในการทำกิจกรรมด้านการประชุมและการจัดอบรมในทุกขั้นตอนการทำงาน โดยวิทยากรกระบวนการจะแบ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมออกเป็น 2 ฝ่ายก่อนแล้วจึงแบ่งกลุ่มใหม่ออกมาให้มีขนาดเล็กลงไปเรื่อย ๆ จนเป็นการจับคู่กัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นแกมบังคับให้ทุกคนต้องคิดและแสดงความคิดเห็นออกมา พร้อมทั้งฝึกให้ทุกคนรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ในกลุ่ม โดยวิทยากรกระบวนการจะกำหนดให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมานำเสนอผลการประชุมต่อหน้าที่ประชุมใหญ่ ซึ่งตัวแทนจะการนำเสนอแต่ละครั้งต้องเปลี่ยนเอาคนอื่นในกลุ่มไปเรื่อย ๆ ไม่ให้คนเดิมออกมาอีก ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงออก สอดคล้องกับอรวรรณ ปิลาธนีโอวาท (2546) และภิระพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์ (2526) สรุปไว้คล้ายกันว่าการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันเป็นกลุ่มเล็กจะมีประสิทธิภาพมากกว่าการสื่อสารกลับกลุ่มใหญ่ เนื่องจากในสถานการณ์กลุ่มย่อยซึ่งเห็นหน้ากันและกันผู้พูดจะได้รับปฏิกิริยาตอบกลับจากสมาชิกทันทีซึ่งจะส่งผลให้มีการปรับสารให้เข้ากับผู้ฟังภายหลังจากที่พูดเสร็จ ผู้พูดอาจจะติดตามผลแบบภายหลัง โดยการถามถึงความเห็นของสมาชิกต่อสารที่ตนเสนอ หรือติดตามพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มในการจัดโต๊ะประชุมแบบรูปกลม ปฏิริยาตอบกลับจะเห็นได้ชัดเจนและโอกาสจะแสดงปฏิกิริยาตอบกลับมีมาก ซึ่งเป็นผลต่อการโน้มน้าวใจอย่างยิ่ง

ใช้แผ่นพลิก (Flip Chart) บันทึกความคิด เป็นเทคนิคที่นิยมและใช้ได้ผลในการรวบรวมความคิดและตรวจสอบข้อสรุป เนื่องจากที่จังหวัดรัตนคีรีเป็นจังหวัดที่อยู่ห่างไกลจึงมีข้อจำกัดในการจัดหาอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีเพียงกระดาษขาวแผ่นใหญ่เท่านั้นที่พอหา

ชื่อได้และพหุพาสะดวก วิทยากรกระบวนการจึงนำมาประยุกต์เป็นแผ่นพลิกที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกกิจกรรมที่วิทยากรกระบวนการจัดขึ้น โดยจะนำมาใช้ในการเขียนหัวข้อใหญ่ ๆ ในการสนทนา เพื่อให้ชาวบ้านสามารถเห็นภาพรวมได้ชัดเจนขึ้น แล้ววิทยากรกระบวนการกับชาวบ้านจึงช่วยกันเติมความคิดและรายละเอียดต่าง ๆ ลงไปด้วยกัน เป็นการสนับสนุนและกระตุ้นให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน และช่วยให้ชาวบ้านสามารถจดจำเนื้อหาและเรื่องราวที่เกิดขึ้นในการทำกิจกรรมได้ดี เพราะได้มีโอกาสคิด เขียน และเห็นภาพรวมทั้งหมด ซึ่งจะคล้ายกับลักษณะของการทำแผนที่ความคิด (mind-mapping) ที่Joan Pastor (<http://www.leader-values.com/Content/detail.asp?ContentDetailID=81>, 18 มิถุนายน 2548) กล่าวไว้ว่าเป็นเทคนิคที่วิทยากรกระบวนการที่มีประสิทธิภาพจากทั่วโลกนิยมใช้ รวมถึงวิทยากรกระบวนการในประเทศไทยก็มักนิยมใช้ในการประชุมระดมสมอง เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญ โดยเฉพาะในการดำเนินการประชุมให้อยู่ในประเด็นที่ต้องการ และให้ทุกคนได้มีโอกาสถ่ายทอดความคิดเห็นสู่ที่ประชุม (ชัยวัฒน์ ภิระพันธ์ และปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2547)

นอกจากนั้น การที่ชาวบ้านทุกคนสามารถมองเห็นและเข้าใจในสิ่งที่วิทยากรกระบวนการได้เขียนลงบนแผ่นพลิกทำให้มีโอกาสที่จะซักถามหากเกิดข้อสงสัยบางข้อความ และสามารถท้วงติงได้ทันทีในกรณีที่บ้านไม่เห็นด้วยต่อข้อสรุปที่วิทยากรกระบวนการได้สรุปไว้ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและข้อสรุปของวิทยากรกระบวนการที่ได้จากการสนทนาอีกทางหนึ่งด้วย

ให้รางวัลล่อใจ เป็นกลยุทธ์สำคัญที่วิทยากรกระบวนการประยุกต์ใช้ให้เข้ากับความสนใจของกลุ่มชาวบ้าน เพื่อเรียกร้องให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยมักใช้ในการโน้มน้าวใจผู้เข้าร่วมประชุม ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ให้ติดตามและร่วมกระทำกิจกรรมกับวิทยากรกระบวนการไปโดยตลอดด้วยการใช้รางวัลมาเป็นเครื่องล่อใจ และมักใช้คู่กับการเล่นเกมเพื่อเป็นการสร้างความสนุกสนานในการทำกิจกรรมและสร้างความกระตือรือร้นให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอีกด้วย โดยรางวัลที่ใช้สามารถแบ่งเป็น ประเภทเครื่องแต่งกาย ประเภทอาหาร และประเภทของใช้ทั่วไป ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเครื่องล่อใจประเภทเครื่องแต่งกาย เครื่องเขียนซึ่งมักถูกนำมาใช้เป็นรางวัลในการอบรม และเป็นของรางวัลในการเล่นเกมนต่าง ๆ โดยผู้วิจัยมองว่านอกจากเหตุผลทางจิตวิทยาเกี่ยวกับการให้รางวัลแล้ว การใช้รางวัลประเภทเครื่องแต่งกาย เช่น เสื้อยืด และหมวก เป็นเสมือนการให้ของที่ระลึกที่มีโลโก้ของโครงการพัฒนาหรือองค์การพัฒนาที่รับผิดชอบติดอยู่ ซึ่งเป็นการเพิ่มความถี่ในการนำเสนอโครงการและตอกย้ำความจำของชาวบ้าน

ให้ระลึกถึงและเกิดความคุ้นเคยกับโครงการพัฒนาอยู่เสมอซึ่งปิยนุช พุทธิรัตน์ (2545) กล่าวว่า ความถี่ในการนำเสนอจะมีผลอย่างมากต่อการเรียนรู้ และการโน้มน้าวต่าง ๆ

ส่วนเครื่องล่อใจประเภทอาหารสามารถใช้ได้ในทุกขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะ การเสนอเลี้ยงอาหารชาวบ้านนั้นมักใช้ในกรณีที่วิทยากรกระบวนการต้องการเชื่อมความสัมพันธ์ กับชาวบ้านให้แน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้นและเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ได้ผลดีแต่เป็นที่น่าสังเกตว่าการเลี้ยงอาหาร ถึงแม้ว่าจะสามารถดึงดูดให้คนสนใจมาร่วมงานได้มากกว่าการเรียกคนมาเข้าร่วมกิจกรรมเท่านั้น แต่กลับเป็นกลยุทธ์ที่ไม่เป็นที่นิยม เนื่องจากความยุ่งยากในด้านการจัดการและงบประมาณ ซึ่งกลยุทธ์การใช้รางวัลล่อใจเป็นสีล้นสำคัญในการสร้างความสนุกสนานและความน่าจดจำในการจัด กิจกรรม

เล่นเกมแก้เบื่อ เป็นกลยุทธ์ที่มักใช้ในการฝึกอบรม และในกิจกรรมที่มีผู้ร่วมงาน จำนวนมาก ซึ่งวิทยากรกระบวนการจากโครงการพัฒนาทุกประเภทจะนำการเล่นเกมนำมาใช้เพื่อ เป็นการสร้างสีล้นในการทำงาน และเพื่อช่วยให้ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความกระฉับกระเฉงและ ตื่นตัวอยู่เสมอ สอดคล้องกับทฤษฎีนั้นทนาการ (Recreation Theory) ที่ว่า "คนเราจำเป็นต้องมีที่พักผ่อนและกระทำกิจกรรมอันเป็นการเสาะแสวงหาความรื่นเริงบันเทิงใจ ซึ่งเป็นทางออกอันหนึ่ง ในการสนองความต้องการตามธรรมชาติ" และทฤษฎีการผ่อนคลายความเครียด (Relaxation Theory) ที่ว่า "การที่คนเรามีโอกาสผ่อนคลายความเครียดเพียงชั่วระยะเวลาเล็กน้อยก็จะช่วยให้ ร่างกายมีความสดชื่นพร้อมที่จะประกอบกิจกรรมนั้น ๆ ต่อไปได้อีกนานและมีประสิทธิภาพ (ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ, 2548)

การเล่นเกมนั้นยังเป็นวิธีลัดช่วยให้ชาวบ้านจดจำเนื้อหาได้ง่ายขึ้น เช่น การร้องเพลง ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนา การแข่งขันตอบปัญหา เป็นต้น เหล่านี้เป็นการนำเนื้อหาที่มีความ ซับซ้อนมาปรับเปลี่ยนให้ง่ายขึ้น และสนุกสนานขึ้นด้วยการนำกิจกรรมการเล่นเข้ามาเป็น ช่องทางในการส่งสาร อีกทั้งความสนุกสนานยังสร้างความประทับใจและน่าจดจำ ทำให้ชาวบ้าน สามารถจดจำเรื่องราวที่เกิดขึ้นในการทำกิจกรรมได้เป็นอย่างดี โดยธนวดี บุญลือ (2528) กล่าวว่า "การเล่นเกมนั้นจะช่วยสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้และช่วยดำรงความสนใจของกลุ่ม"

ใช้ล่ำมสร้างความกระตือรือร้น ในกรณีที่วิทยากรกระบวนการไม่สามารถ สื่อสารด้วยภาษาถิ่นจริง ๆ ก็จำเป็นต้องใช้ล่ำมเพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับชาวบ้านได้รู้เรื่อง และสามารถที่จะถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนไปยังชาวบ้าน และสามารถที่จะรับฟัง

ความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ดังที่เสถียร เทยประทับ (2528) กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าประชาชนต้องสามารถสื่อสารรู้เรื่องกันทั้ง 2 ฝ่าย การใช้ล่ามจึงช่วยทำให้การสื่อสารสามารถเป็นไปได้อย่างราบรื่นแม้ว่าวิทยากรกระบวนการจะยังไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาถิ่นของชาวบ้านได้ก็ตาม อีกทั้งการใช้ล่ามก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ชะลอการพูดคุยให้ช้าลง เพื่อที่วิทยากรกระบวนการจะสามารถควบคุมการประชุมได้ดีขึ้น

การใช้ล่ามนั้นมักจะเลือกจากคนที่เข้าประชุม อาจจะหนึ่งหรือสองคน โดยเลือกจากคนที่กระตือรือร้นและเข้าใจภาษาแม่เป็นอย่างดี มาเป็นล่ามช่วยแปลภาษาและเป็นผู้ช่วยวิทยากรกระบวนการตลอดการประชุม หรือการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ในครั้งนั้นซึ่งเป็นการสร้างโอกาสให้ชาวบ้านที่มาเป็นล่ามมีส่วนร่วมโดยตรงกับกระบวนการทำงานของวิทยากรกระบวนการ ซึ่งทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นล่ามในครั้งนั้นได้ร่วมคิด ร่วมทำกิจกรรม และสำคัญที่สุดคือเป็นผู้ถ่ายทอดคำอธิบายต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานพัฒนาทำให้ผู้ที่เป็นล่ามมีความรู้ความเข้าใจอย่างต่อแท้เกี่ยวกับกิจกรรมที่ตนได้เข้าร่วมจากการปฏิบัติสอดคล้องกับเสถียร เทยประทับ (2525) การที่คนเราจะสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมของตนได้นั้น คน ๆ นั้นต้องมีประสบการณ์ที่ติดต่อกับสิ่งใหม่นั้นเสียก่อน กล่าวคือคนเราจะต้องมีโอกาสได้ทดลองกระทำสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน

และการให้โอกาสชาวบ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานโดยการเป็นที่งานโดยตรงแบบนี้จะเป็นการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของชาวบ้านและเป็นการสร้างพันธมิตรกับคนในชุมชนอีกทางหนึ่ง ซึ่งวิทยากรกระบวนการจะทำการเปลี่ยนตัวล่ามทุกครั้งที่เกิดกิจกรรมทั้งนี้จะมีผลกระตุ้นให้ทุกคนอยากที่จะแสดงออกและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นวิธีเดียวกับที่ปรกรณ์ สุวรรณประภา (2545) ใช้ในการกระตุ้นการมีส่วนร่วมและสร้างพันธมิตรกับชุมชน

เพิ่มความเข้าใจด้วยการแสดงสาธิต(Role Play) เป็นวิธีการสร้างความน่าสนใจและเป็นวิธีตรวจสอบความเข้าใจในเนื้อหาด้วยการปฏิบัติ ซึ่งวิทยากรกระบวนการของโครงการด้านสาธารณสุขในจังหวัดรัตนคีรีเท่านั้นที่มักจะใช้วิธีนี้ ซึ่งแตกต่างกับวิทยากรกระบวนการในประเทศไทยตามที่ปรกรณ์ สุวรรณประภา (2545) ได้กล่าวไว้ว่าการใช้การแสดงสาธิตนี้เป็นกลยุทธ์ที่วิทยากรกระบวนการนิยมใช้กันมากในปัจจุบัน ซึ่งธนวดี บุญลือ (2528) ก็ได้รวมเอากลยุทธ์นี้ไปใช้ในการสื่อสารเพื่อพัฒนาชาวเขาในประเทศไทยเช่นกัน ซึ่งการใช้กลยุทธ์นี้จะเป็นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ (learning by doing) ซึ่งจะสามารถสร้างความเข้าใจและจดจำ

เกี่ยวกับเรื่องราวที่ได้เรียนไปเป็นอย่างดีจนสามารถนำกลับมาใช้ได้เองในโอกาสต่อไปเหมือนกับ คำพังเพยของไทยที่ว่า “สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น” เมื่อได้เห็นแล้วว่าดี จึงลงมือทำต่อไป รวมถึงเมื่อ ชาวบ้านได้มีโอกาสทดลองทำโดยการแสดงสาธิตนี้มักจะทำให้ชาวบ้านมีความรู้สึกว่าคุณสามารถ ทำในสิ่งที่ชาวบ้านคนอื่น ๆ ทำไม่ได้ รู้ในสิ่งที่ผู้อื่นที่ไม่ได้เรียนไม่รู้ เช่นการอาบน้ำเด็กแรกเกิดอย่าง ถูกวิธี การทำอาหารเด็กอ่อนอย่างถูกสุขลักษณะ เป็นต้น เหล่านี้จะทำให้ชาวบ้านภูมิใจและเกิด ทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ได้เรียนไปและนำกลับไปปฏิบัติเองที่บ้านต่อไปสอดคล้องกับที่เสถียร เหย ประทับ (2525) การที่คนเราจะสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมของตนได้ นั้น คน ๆ นั้นต้องมีประสบการณ์ที่ดีต่อสิ่งใหม่นั้นเสียก่อน กล่าวคือคนเราจะต้องมีโอกาสได้ ทดลองกระทำสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวบ้าน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวบ้านของ วิทยากรกระบวนการประกอบไปด้วย 6 ปัจจัยด้วยกันคือ (1) การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่าง วิทยากรกระบวนการกับชาวบ้าน (2) คุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการ (3) ภาษาที่ใช้สร้างความ เข้าใจได้อย่างชัดเจน (4) การเลือกเวลาที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม (5) ความต้องการการ เปลี่ยนแปลงของชาวบ้าน และ (6) นโยบายรัฐ ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างวิทยากรกระบวนการกับชาวบ้าน

ความสัมพันธ์จะเป็นตัวแปรวัดความเชื่อใจในตัววิทยากรกระบวนการและ สามารถในการเปิดใจชาวบ้านของวิทยากรกระบวนการ โดยเฉพาะความสัมพันธ์แบบไม่เป็น ทางการที่เกิดการจากเข้าไปเยี่ยมเยียนตามบ้านของวิทยากรกระบวนการจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ สนับสนุนให้การสื่อสารประสบความสำเร็จตามที่ Lazarsfeld และ Menzel (1986) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่มีความเป็นกันเองและเป็นส่วนตัวก่อให้เกิดความคุ้นเคย ซึ่งจะช่วยให้เกิดการยอมรับ ความคิดเห็นได้ง่ายขึ้น ซึ่งก็หมายความว่าปริมาณของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่วิทยากร กระบวนการจะสามารถถ่ายทอดไปสู่ชาวบ้านและได้รับจากชาวบ้านที่จะมีมากขึ้นตามลำดับ ความสัมพันธ์ พร้อมทั้งการที่ชาวบ้านยอมคล้อยตามและยอมรับสารที่วิทยากรกระบวนการส่งไป ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความกระตือรือร้นของชาวบ้านในการให้ ความช่วยเหลือและการให้ความร่วมมือกับวิทยากรกระบวนการซึ่งสอดคล้องกับวิธีการทำงาน ร่วมกับชาวเขาในประเทศไทยดังที่ ธนวัต บุญลือ (2528) ได้สรุปไว้ว่า “การเริ่มต้นติดต่อสื่อสารกับ

ชาวเขาควรเริ่มด้วยการสร้างความสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคุ้นเคยระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ชาวเขาและชาวเขาด้วยกันเอง เพื่อขจัดความขัดแย้งออกไป เมื่อเกิดความรู้จักมักคุ้นกันแล้ว ความรู้สึกยินดีที่จะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก็สามารถเกิดขึ้นได้"

2. คุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นคือ คุณลักษณะทั่วไปต่าง ๆ ของวิทยากรกระบวนการ และคุณสมบัติด้านการสื่อสาร เป็น ปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลดังนี้

คุณลักษณะทั่วไปต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้านของวิทยากรกระบวนการ คือ ลักษณะที่เป็น ปัจจัยด้านสังคม คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป และคุณลักษณะด้านความสามารถส่วนบุคคล จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างชาวบ้านและวิทยากรกระบวนการ ส่งผลให้วิทยากร กระบวนการสามารถเข้ากับผู้นำชุมชนและชาวบ้านได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการสร้างความสัมพันธ์ สนมกับชาวบ้านโดยการใช้เทคนิคต่าง ๆ ทำให้เกิดความใกล้ชิด เชื่อถือในตัววิทยากรกระบวนการ ซึ่งจะส่งผลต่อความไว้วางใจและทัศนคติที่ชาวบ้านมีต่อวิทยากรกระบวนการ โดยมีผลอย่างมากต่อ การเปิดใจรับฟังข้อมูลข่าวสารจากทางองค์การพัฒนาผ่านทางวิทยากรกระบวนการและกิจกรรมที่ วิทยากรกระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อีกทั้งเป็นการลดช่องว่างระหว่างวิทยากร กระบวนการกับชาวบ้านทำให้ชาวบ้านพร้อมที่จะเสนอความคิดเห็นและแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ออกมาอย่างเต็มที่อันเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะผลักดันให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล ดังเช่น ผลการวิจัยของชนัทสรณ์ โพธิ์ปิ่น (2535) ที่พบว่าคุณลักษณะของวิทยากรกระบวนการดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลคล้ายคลึงกับคุณลักษณะของพัฒนากร กล่าวคือ คุณลักษณะของพัฒนากรมีลักษณะทางบุคลิกภาพทั่วไปเรียงตาม 5 ลำดับแรก คือ ความเมตตา ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความอดทน กล้าตัดสินใจ ความเข้มแข็ง คุณลักษณะด้าน ความสามารถส่วนบุคคลเรียงตาม 5 อันดับแรกได้แก่ การเข้ากับผู้นำท้องถิ่นและชาวบ้านได้ ทำงานด้วยความตั้งใจ มีความเข้าใจร่วมกัน ความรับผิดชอบ และทำงานด้วยความเต็มใจ ซึ่ง คุณลักษณะเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สนับสนุนประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนคุณสมบัติด้านการสื่อสาร จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของวิทยากร กระบวนการในด้านความรู้ความชำนาญทั้งที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของโครงการและ ความสามารถในการสื่อสารทำให้ชาวบ้านมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในตัววิทยากรกระบวนการว่า

จะสามารถช่วยแก้ปัญหาและช่วยพัฒนาท้องถิ่นของเขาได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอรรถกรณ ปิรันธน์โอวาท (2546) ที่กล่าวถึงความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารส่งผลให้สารนั้นมีความน่าเชื่อถือด้วย และที่กล่าวถึงการทำให้สารได้รับความเชื่อถือซึ่งเกิดจากความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเอง และ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารก็เกิดจากปัจจัยประการสำคัญประการหนึ่ง คือ ความสามารถหรือ ความเป็นผู้ชำนาญ (competence of experience) ในเรื่องที่จะสื่อสารของผู้ส่งสาร อีกทั้ง David K. Berlo (1965) กล่าวถึงความรู้ของผู้ส่งสารในเรื่องที่จะส่งสารว่าผู้ส่งสารที่มีความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสารเป็นอย่างดีก็มีโอกาสที่การสื่อสารนั้นจะประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป คือ คุณลักษณะต่าง ๆ ของวิทยากรกระบวนการเป็นปัจจัยด้านผู้ส่งสารที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ของวิทยากรกระบวนการกับกลุ่มเป้าหมาย และส่งเสริมความน่าเชื่อถือให้กับผู้ส่งสารก็คือตัววิทยากรกระบวนการเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้การสื่อสารดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Wilcox และคณะ (1995) ที่กล่าวว่าผู้รับสารจะเชื่อถือมากขึ้น ถ้าแหล่งสารมีความน่าเชื่อถือ โดยมี องค์ประกอบต่างๆ 3 ประการ คือ ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ความจริงใจ (Sincerity) และบารมี (Charisma) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของศิริพันธ์ ลิ้มปณชัยพรกุล (2546) ศึกษาถึงปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการแปรรูปโรงพยาบาล บ้านแพ้วว่าปัจจัยประการสำคัญประการหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านผู้ส่งสารซึ่งอรรถกรณ ปิรันธน์โอวาท (2546) อธิบายไว้ว่า ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือจะมีความสามารถในการโน้มน้าวใจได้ และเชื่อกันว่า เรื่องที่ผู้ส่งสารพูดมีความสำคัญน้อยกว่าบุคลิกภาพของตัวผู้ส่งสารเอง เพราะจะเป็นพลังสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารได้มากกว่า หรืออีกนัยหนึ่งถ้าผู้ฟังเห็นว่าผู้พูดไม่น่าเชื่อถือแล้ว ไม่ว่าเรื่องที่พูดเป็นอะไรก็ย่อมจะไม่น่าเชื่อถือไปด้วย

3. ภาษาที่ใช้สร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน

การใช้ภาษาถิ่น ภาษาตลาดหรือภาษาที่เข้าใจง่ายต่อความเข้าใจ เป็นปัจจัยที่ลดช่องว่างระหว่างวิทยากรกระบวนการและชาวบ้านทั้งในด้านความเข้าใจด้านเนื้อหาและความรู้สึก เป็นพวกเดียวกัน กล่าวคือ ชาวบ้านที่ไม่รู้หรือรู้ภาษาขแมร์น้อยก็สามารถที่จะสื่อสารกับวิทยากรกระบวนการได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกลัว/อายว่าจะใช้ภาษากลางผิดพลาด ทำให้กล้าพูดแสดงความคิดเห็นและยังเป็นการสร้างความสนิทใจระหว่างชาวบ้านและวิทยากรกระบวนการได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับเสถียร เขยประทับ (2528) กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าประชาชนต้องสามารถสื่อสารรู้เรื่องกันทั้ง 2 ฝ่ายและสอดคล้องกับแนวคิดของปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2548) กล่าวไว้ว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมควรคำนึงถึงความจำเป็นของประชาชน

เป็นหลัก โดยเลือกสรรเนื้อหาในการสื่อสาร และการใช้ภาษาต่างๆ บนพื้นฐานของการเคารพ วัฒนธรรมของชุมชน และการคำนึงถึงความเท่าเทียมกันเป็นสำคัญ โดยธนาดี บุญลือ (2528) ได้กล่าวถึงการใช้ภาษาในการสื่อสารกับชาวเขาในประเทศไทยไว้ว่าควรใช้ภาษาเฉพาะที่ผู้รับในท้องถิ่นเข้าใจ และใช้ภาษานั้นในพื้นที่ของตน ดังนั้นการใช้ภาษาที่สามารถสร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาถิ่น หรือการใช้ภาษาแม่ที่เป็นภาษาตลาดที่ชาวชนเผ่าพื้นเมืองใช้อยู่นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความเข้าใจในเนื้อหา และเอื้ออำนวยต่อการกระตุ้นการสื่อสารแบบสองทางได้เป็นอย่างดี จึงนับว่าเรื่องการใช้ภาษาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

4. การเลือกเวลาที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม

วิทยากรกระบวนการต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปฏิทินการทำเกษตรกรรมของชาวชนเผ่าพื้นเมืองซึ่งนับเป็นบริบทสำคัญที่ส่งผลต่อการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารต้องเกิดภายใต้บริบทตามที่ปิยนุช พุทธิรัตน์ (2545) ได้กล่าวอ้างตามบุญศรีปราบศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุลไว้ว่า การสื่อสารทุกครั้งเกิดภายใต้บริบท (context) หรือสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง บริบทการสื่อสารจึงมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจะราบรื่นและเกิดผลดี ถ้าผู้สื่อสารทำการสื่อสารได้เหมาะสมกับกาลเทศะและสิ่งแวดล้อม เพราะในฤดูเพาะปลูกชาวบ้านจะย้ายออกไปอยู่ตามไร่ในฤดูเพาะปลูก ทำให้ยากลำบากต่อการเดินทางมาร่วมกิจกรรมตามกำหนดซึ่งนับเป็นอุปสรรคที่สำคัญ อีกทั้งชาวบ้านจะไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมเนื่องจากยุ่งอยู่กับกิจกรรมทางการเกษตร หรือหากต้องมาเข้าร่วมกิจกรรมก็จะมาแบบไม่เต็มใจแต่มาเพราะความเกรงใจผู้นำชุมชน ซึ่งเสถียร เขยประทับ (2528) กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าประชาชนต้องเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ดังนั้น หากชาวบ้านมาร่วมกิจกรรมอย่างไม่เต็มใจก็สามารถส่งผลให้การสื่อสารครั้งนั้น ๆ ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากชาวบ้านขาดสมาธิในการทำกิจกรรมเพราะเกิดความกังวลต่องานที่ตนละมา และเกิดความเหนื่อยล้าได้ง่ายกว่าปกติ เนื่องจากผ่านการทำงานหนักมาเป็นระยะเวลาาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่ใส่ใจ และว่างเหงาได้มากกว่าปกติ

พร้อมกันนี้การถูกรบกวนขณะทำงาน ก็อาจเป็นการสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำกิจกรรม ซึ่งนอกจากจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการสื่อสารกับชาวบ้านครั้งนั้น ๆ ก็อาจส่งผลต่อไปยังการสื่อสารและการทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกับวิทยากรกระบวนการในครั้งต่อ ๆ ไปได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของ Ila Joshi ผู้เขียนบทความเรื่อง "Participatory Development

Communication”

ในเว็บไซต์

http://www.orbicom.uqam.ca/in_focus/columns/en/archives/1999_mai.html (24 มิถุนายน 2548) ที่ได้สรุปบทเรียนจากความล้มเหลวในการทำงานด้านพัฒนาไว้ว่าการปฏิเสณวกรรมไม่ใช่เพียงปัญหาเดียวที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่นวนกรรมนั้นยังถูกเมินเฉยอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องมาจากทำการสื่อสารไม่ถูกกาลเทศะตามสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

5. ความต้องการการเปลี่ยนแปลงของชาวบ้าน

ชาวชนพื้นเมืองเกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น มีความสะดวกสบายมากขึ้น ทั้งด้านการศึกษา อาชีพ และการสาธารณสุข เพื่อให้มีความทัดเทียมกับโลกภายนอกตามกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้ชาวชนเผ่าพื้นเมืองพยายามเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ทั้งจากผู้นำชุมชนและกลุ่มผู้เฒ่าผู้แก่เพื่อหาโอกาสที่จะเข้าร่วมกิจกรรมด้านการพัฒนาต่าง ๆ ตามที่ตนสนใจ พร้อมทั้งเกิดความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ กับองค์การพัฒนาหากไม่ใช่ฤดูทำงานเกษตรกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านที่ชาวบ้านเห็นว่ามีความประโยชน์ให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับเสถียร เชนประทับ (2528) ที่กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าประชาชนต้องมีความสนใจที่สัมพันธ์สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมนั้น และ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร(2541) ที่กล่าวไว้ว่าความสำเร็จของผู้โน้มน้าว (persuader) ต่อผู้ถูกโน้มน้าวขึ้นกับความเต็มใจของผู้ถูกโน้มน้าวในการยอมรับความเชื่อใหม่และละทิ้งความเชื่อที่เป็นปฏิบัติกัน ดังนั้น ชาวชนเผ่าพื้นเมืองจึงพยายามที่จะเข้าร่วมกิจกรรม การอบรม ต่าง ๆ และพยายามที่จะเข้าใจและทดลองปฏิบัติตามคำแนะนำจากองค์การพัฒนา พร้อมทั้งหาช่องทางเรียกร้องเพื่อให้ได้สิ่งต่าง ๆ ที่ชุมชนยังขาดแคลน จึงนับได้ว่าชาวชนเผ่าพื้นเมืองเป็นผู้รับสารที่มีความตื่นตัวต่อการเปิดรับข่าวสารใหม่ ๆ จากนักพัฒนาและวิทยากรกระบวนการอยู่เสมอจึงช่วยให้วิทยากรกระบวนการได้รับความร่วมมือมากขึ้น ส่งผลให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลสอดคล้องกับ Sven Windahl และคณะ (1992) ที่กล่าวไว้ว่าปฏิกริยาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีส่วนทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ตื่นตัวจะทำให้เกิดสภาพการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน

6. นโยบายของรัฐ

นโยบายของรัฐจัดว่าเป็นปัจจัยในเชิงโครงสร้างระบบที่ส่งผลกระทบต่อบริบททางสังคมและระบบการสื่อสารเป็นอย่างมาก ซึ่งปิยนุช พุทธิรัตน์ (2545) ได้สรุปผลการศึกษาเรื่องการ

สื่อสารกับการพัฒนาประชาคมตลาดน้ำตลิ่งชันไว้ว่านโยบายรัฐบาลเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสื่อสารเป็นอย่างมากในระยะรวมกลุ่มเข้มแข็ง โดยนโยบายหลักของรัฐบาลกัมพูชาในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาจะมาจากแนวคิดในการสร้างชาติ(nation-building) ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือต่าง ๆ คือ การใช้ภาษาขแมร์เป็นภาษากฎหมาย การสร้างระบบการศึกษาตามแบบขแมร์ การสร้างระบบการจ้างงานเอื้อประโยชน์ต่อคนขแมร์และกีดกันการจ้างงานคนชาวชนเผ่าพื้นเมือง การวางแผนเขตแดนอย่างชัดเจน การสร้างสัญลักษณ์ประจำชาติ ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้ได้ถูกปรับเปลี่ยนมาเป็นนโยบายและการนำไปปฏิบัติของภาครัฐที่มีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารระหว่างวิทยากรกระบวนการกับชาวบ้านในโครงการพัฒนา ดังนี้

การใช้ภาษาขแมร์เป็นภาษากฎหมาย ชาวชนเผ่าพื้นเมืองมักมีภาษาเป็นของตนเองทำให้ส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้ภาษาขแมร์ได้ แต่เนื่องจากกฎหมายต่าง ๆ ถูกเขียนเป็นภาษาขแมร์ทำให้ชาวชนเผ่าพื้นเมืองไม่สามารถเข้าใจกฎหมายต่าง ๆ ที่เป็นสิทธิของตนและใช้ชีวิตอย่างชาวขแมร์ที่ลุ่มได้ตามปกติ จึงเกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมายและผู้ที่ชาวชนเผ่าพื้นเมืองคาดว่าน่าจะรู้กฎหมาย เช่น ชาวขแมร์ ตำรวจ นักปกครองท้องถิ่น(ผู้ว่าฯ, กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น) ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด เช่นในเรื่องของการขายที่ดิน เพราะชาวชนเผ่าพื้นเมืองไม่รู้ถึงสิทธิครอบครองที่ดินที่ตนมีและมักเข้าใจว่าพวกตนเป็นบุคคลนอกกฎหมาย ไม่มีสิทธิในการครอบครองที่ดินและรัฐสามารถยึดที่ดินที่ตนมีอยู่เมื่อใดก็ได้ ดังนั้นชาวชนเผ่าพื้นเมืองจึงถูกข่มขู่จากผู้มีอำนาจรัฐให้ขายที่ดินในราคาถูกได้ง่าย ทำให้เกิดปัญหาต่อการดำเนินชีวิตเพราะชาติที่ดินทำกินและระบบนิเวศวิทยาที่ชาวชนเผ่าพื้นเมืองรักษามาเป็นระยะเวลาหลายร้อยปี เมื่อมีองค์การพัฒนาเข้าไปสร้างความเข้าใจใหม่ก็ต้องใช้ระยะเวลานานในการสร้างพื้นฐานความรู้ แปลกฎหมายที่มีอยู่เป็นภาษาท้องถิ่นเพื่อทำให้ชาวบ้านสามารถเข้าใจได้

อย่างไรก็ดี เนื่องจากมีหลายฝ่ายที่เข้าไปในพื้นที่เพื่อสอนให้ชาวบ้านเข้าใจกฎหมายและแต่ละฝ่ายตีความแตกต่างกัน ทำให้ชาวบ้านเกิดความสับสนและไม่เชื่อใจเจ้าหน้าที่พัฒนาและวิทยากรกระบวนการ ซึ่งส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างยากลำบาก และเกิดความล้มเหลวได้เสมอ ๆ นอกจากนั้น เนื่องจากชาวบ้านเกิดความเกรงกลัวต่อการใช้กฎหมายทำให้พยายามหลีกเลี่ยงที่จะเข้าร่วมกับกิจกรรมใดก็ตามที่มีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง

การสร้างระบบการศึกษาตามแบบขแมร์เป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมขแมร์ลุ่มให้กับชาวชนเผ่าพื้นเมืองผ่านทางบทเรียนต่าง ๆ และชาวชนเผ่าพื้นเมืองที่ต้องการได้รับการศึกษาจะต้องเรียนเป็นภาษาขแมร์เท่านั้น อีกทั้งการเรียนการสอนภาษาขแมร์จึงเท่ากับเป็นการกีดกัน

การพัฒนาตนเองและการศึกษาของชาวชนเผ่าพื้นเมือง เนื่องจากชาวชนเผ่าพื้นเมืองมักไม่รู้ภาษาขแมร์มาก่อน เมื่อต้องเข้าโรงเรียนไปเรียนกับครูที่เป็นชาวขแมร์ ก็เกิดความขลาดกลัวและ/หรืออายครูที่เข้าไปสอนตามโรงเรียน และเรียนไม่ทันเด็กชาวขแมร์ ทำให้ไม่อยากไปโรงเรียนและหยุดเรียนไปในที่สุด นอกจากนี้ โรงเรียนมักตั้งอยู่ไกลจากชุมชนชาวชนเผ่าพื้นเมือง ทำให้เดินทางลำบาก และต้องเรียนร่วมกับเด็กชาวขแมร์ที่มีฐานะแตกต่างกัน ทำให้รู้สึกเป็นปมด้อยเมื่อไปโรงเรียน เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ชาวชนกลุ่มน้อยเลิกไปโรงเรียน และจากการที่ใช้ภาษาขแมร์ตลอดการเรียนการสอนเป็นการบังคับให้ชาวชนเผ่าพื้นเมืองต้องเรียนรู้การใช้ภาษาขแมร์ไปในตัว และทำให้ภาษาถิ่นค่อย ๆ หายไปในที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่ชาวชนเผ่าพื้นเมืองไม่ต้องการ

เหล่านี้ทำให้ชาวชนเผ่าพื้นเมืองเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเรียนรู้และคนภายนอก ทำให้เมื่อวิทยากรกระบวนการจากโครงการพัฒนาต่าง ๆ เข้าไปทำงานจะต้องประสบกับปัญหาในการสร้างทัศนคติใหม่ ต่อการเรียนรู้และต่อบุคลากรจากภายนอกที่เข้าไปทำงาน อีกทั้งการที่ชาวบ้านไม่รู้ภาษา ก็เป็นอีกหนึ่งอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูด หรือการผลิตสื่อต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยภาษาเขียนคล้ายคลึงกับการทำงานด้านการพัฒนากับนโยบายของรัฐในประเทศไทยตามที่ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2541) ได้สรุปการสื่อความคิดทางการเมืองไทยไว้ว่า มักจะส่งผ่านทางวรรณกรรมและวรรณคดีต่าง ๆ นอกจากนั้นยังได้ให้ความสำคัญกับการอ่านออกเขียนได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยในการสื่อสารและเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดการรับส่งสาร เช่นเดียวกับที่กัมพูชาที่การสร้างโรงเรียนเพื่อสอนภาษาขแมร์ยึดยึดยึดการเรียนภาษาขแมร์ให้กับชาวชนเผ่าพื้นเมืองซึ่งเป็นการขัดต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้การเรียนการสอนทั่วไปมักประสบความล้มเหลว ซึ่งหากรัฐบาลมีความจริงจังในการที่จะพัฒนาความสามารถทางการศึกษาของชนเผ่าพื้นเมืองก็ควรที่จะมีนโยบายที่สนับสนุนการศึกษาอย่างจริงจัง และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการศึกษาให้เข้ากับสภาพความเป็นอยู่ของชาวบ้านเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับทั้งสองฝ่ายดังเช่นโครงการนำร่องของ UNESCO ที่ Middelborg (2005) ได้เขียนเป็นรายงานไว้ใน Highland Children's Education Project: a pilot project on bilingual education in Cambodia. เกี่ยวกับการจัดทำโครงการพัฒนาการเรียนรู้ระบบสองภาษาซึ่งได้รับผลตอบรับอย่างดี โดยทางองค์การ UNESCO ได้ร่วมมือกับองค์การพัฒนาท้องถิ่นในการทดลองจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวความคิด "โรงเรียนชุมชน—community school" ซึ่งใช้ระบบการจัดการตามแบบการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนและพยายามแก้ไขปัญหามาแบบวันต่อวัน โรงเรียนทดลองนี้ให้การศึกษาระดับประถมศึกษา โดยหลักสูตรจะปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขของชุมชน ครูผู้สอนมาจากการฝึกคนในชุมชนขึ้นมาเป็นครู ส่วนตารางเวลาในการเรียนการสอนขึ้นอยู่กับเวลาในการทำเกษตร และการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การดูแลของคณะกรรมการโรงเรียนชุมชนซึ่ง

เป็นชาวบ้านในพื้นที่ รากฐานของการการเรียนการสอนแบบสองภาษาที่ใช้ในโครงการนี้ก็คือ การค่อย ๆ ลดปริมาณการใช้ภาษาท้องถิ่นลงทีละน้อยในช่วงชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 โดยการใช้ภาษาท้องถิ่นถึง 80% และใช้ภาษาขแมร์เพียง 20% ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

ดังนั้นการสร้างระบบการศึกษาตามแบบขแมร์ล้วน ๆ จึงมักเป็นสาเหตุใหญ่ที่ทำให้การสื่อสารระหว่างวิทยากรกระบวนการและชาวบ้านเกิดความล้มเหลว

การสร้างระบบการจ้างงานเอื้อประโยชน์ต่อคนขแมร์และกีดกันการจ้างงานคนชาวชนเผ่าพื้นเมือง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ การกีดกันการจ้างงานชนเผ่าพื้นเมืองอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ

การกีดกันการจ้างงานชนเผ่าพื้นเมืองอย่างเป็นทางการ คือการเรียกร้องคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ชนเผ่าพื้นเมืองไม่มี และไม่สามารถทำได้ เช่น ต้องจบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น และการกีดกันการจ้างงานชนเผ่าพื้นเมืองอย่างไม่เป็นทางการ จากการสัมภาษณ์หลายกรณีผลมักจะออกมาในรูปแบบของการเหยียดชนชาติของชาวขแมร์ที่เป็นผู้มีอำนาจในการว่าจ้างงาน ซึ่งจะดูถูกชาวเผ่าพื้นเมืองว่าเป็นพวกหลังเขา ไม่มีความสามารถในการทำงานด้านต่าง ๆ ได้ นอกจากนั้นยังเกิดความรังเกียจในความจน และวัฒนธรรมที่แตกต่าง ดังนั้นจึงไม่อยากจะรับชาวชนเผ่าพื้นเมืองเข้าทำงานร่วมกับพวกตนแม้ว่านานาประเทศจะพยายามสร้างความเท่าเทียมกันระหว่างชนเผ่าหลักของประเทศคือชาวขแมร์และชนกลุ่มน้อยคือชาวพื้นเมืองเผ่าต่าง ๆ ซึ่งสามารถดูได้จากหลักฐานในรายงานของ Human Development Report (2004) และ Kymlicka (2001) ที่กล่าวอ้างถึงสิทธิที่ชาวชนเผ่าพื้นเมือง (ชนกลุ่มน้อย) พึงมีพึงได้ตามสนธิสัญญาที่ 169 ขององค์การไอแอลโอ (International Labour Organization's (ILO) Convention No. 169) และในร่างแถลงการณ์ขององค์การสหประชาชาติเกี่ยวกับสิทธิของชนเผ่าพื้นเมือง (United Nations' (UN) draft Declaration on the Rights of Indigenous Peoples) แต่ในประเทศกัมพูชาก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้ ทำให้หลาย ๆ โครงการพัฒนาของรัฐที่ต้องการลงไปพัฒนาในพื้นที่ห่างไกลต้องล้มเหลวลงไป เนื่องจากขาดการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ทั้งจากการเหยียดชนชาติ และการที่รัฐไม่มีนโยบายจ้างงานคนท้องถิ่น ดังนั้น เจ้าหน้าที่พัฒนาจากหน่วยงานรัฐเกือบทั้งหมดจึงมาจากคนที่มีเชื้อชาติขแมร์ และอีกส่วนหนึ่งเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งทั้งหมดไม่มีความเข้าใจอย่างต่อแท้เกี่ยวกับปัญหาและชีวิตความเป็นอยู่ของชาวชนเผ่าพื้นเมือง คนทำงานขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริบทที่เกี่ยวข้องกับงานและชาวบ้านกลุ่มเป้าหมายทำให้เกิดช่องว่างทางการสื่อสารเป็นอย่างมาก ส่งผลให้การ

สื่อสารและการทำงานประสบความสำเร็จ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับการทำงานขององค์การ UNESCO ในโครงการทดลองเรื่อง “โรงเรียนชุมชน” แล้วจะเห็นได้ว่าการนำบุคคลจากภายในชุมชน-ชาวชนเผ่าพื้นเมือง-มาฝึกหัดให้เป็นครูนั้นจะได้ประโยชน์มากกว่า เพราะถึงแม้ว่าชาวบ้านในชุมชนจะมีคุณสมบัติตามมาตรฐานการเป็นครูน้อยมาก แต่พวกเขาก็สามารถทำได้หลังจากได้รับการฝึกอบรมอย่างดี พร้อมกับที่มีความรู้ท้องถิ่นควบคู่กันไปช่วยให้การสื่อสารระหว่างการเรียนการสอนเหมาะสมกับกลุ่มนักเรียนชนเผ่าพื้นเมืองซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และสามารถเป็นตัวการผลักดันให้โครงการประสบความสำเร็จได้

การให้ความสนับสนุนสื่อมวลชนจากรัฐเพื่อให้ผลิตรายการที่มีเนื้อหาตามที่รัฐต้องการ นโยบายของรัฐจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างของการสื่อสารทั้งหมด เนื่องจากรัฐเป็นแหล่งผลิตสื่อเพื่อการพัฒนาที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ทำให้สื่อเพื่อการพัฒนาต่าง ๆ ที่รัฐผลิตออกมามีเพียงภาษา “ขแมร์” เท่านั้น ซึ่งไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากชาวชนเผ่าพื้นเมืองโดยทั่วไปไม่สามารถอ่านออกเขียนได้

การวางแผนเขตแดนอย่างชัดเจนที่ทำให้วิถีชีวิตของชาวชนเผ่าพื้นเมืองเปลี่ยนไปและการสร้างสัญลักษณ์ประจำชาติ เช่น การนำ “นครวัด นครธม” ซึ่งแสดงถึงศิลปะ ความรุ่งเรืองและวัฒนธรรมของชาวขแมร์ที่ลุ่มมาเป็นสัญลักษณ์ของชาติ เป็นต้น เหล่านี้ต่างเป็นรากฐานของการสร้างความมุ่งมั่นในการรวมชาติให้เป็นหนึ่งเดียวโดยการกำหนดออกมาเป็นนโยบายของรัฐที่สร้างความรู้สึกแปลกแยก และเป็นปมด้อยให้กับชาวชนเผ่าพื้นเมือง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารและให้ความร่วมมือกับทางรัฐ เนื่องจากเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเมืองการปกครองที่ตนไม่สามารถเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องได้

จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า นโยบายรัฐเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารระหว่างวิทยากรกระบวนการและชาวบ้านชาวชนเผ่าพื้นเมือง เนื่องจากนโยบายรัฐจะเป็นตัวกำหนดระบบโครงสร้างทางด้านการพัฒนาชุมชนไว้ทั้งหมด ซึ่งส่งผลต่อบริบทของการสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นตัวกำหนดทิศทางของทัศนคติทั้งจากผู้ส่งสาร คือตัววิทยากรกระบวนการและผู้รับสาร คือชาวชนเผ่าพื้นเมืองที่มีต่อกันและกัน และทัศนคติที่มีต่อสารที่วิทยากรกระบวนการต้องการสื่อสารออกไปอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้สอดคล้องกับUnited Nations ตามที่ปิยนุช พุทธิรัตน์ (2545) กล่าวอ้างไว้ว่ารัฐต้องเป็นฝ่ายสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนา และที่สำคัญที่สุดคือเจ้าหน้าที่ของรัฐควรเป็นผู้ประสานงานที่ดี สามารถติดต่อประสานงานระหว่างรัฐกับประชาชนได้เป็นอย่างดีและสอดคล้องกับนักพัฒนาอื่น ๆ อีกหลายท่านที่ได้ให้



ความเห็นไว้คล้าย ๆ กันว่าการพัฒนาที่ได้ผลดีที่สุดและถาวรที่สุดนั้นควรเกิดจากพลังและขีดความสามารถของชุมชนชนิกกำลังกัน ผสมผสานกับการสนับสนุนจากการปกครองแห่งรัฐ การที่จะทำให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการฝ่ายเดียวนั้น นอกจากจะยากที่จะประสบความสำเร็จและผลไม่มั่นคงแล้ว ยังอาจนำไปสู่การขยายช่องว่างและความขัดแย้งระหว่างสองฝ่ายได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการเป็นวิทยากรกระบวนการ

ในการสื่อสารเพื่อการพัฒนาทางสังคมและชุมชน ผู้ที่ต้องการเป็นวิทยากรกระบวนการควรมีคุณสมบัติและคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1.1. คุณลักษณะด้านการสื่อสาร

วิทยากรกระบวนการที่ดีควรเริ่มจากการอุทิศเวลาให้กับการศึกษาถึงวัตถุประสงค์ของงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ให้ชัดเจน พร้อมทั้งตระหนักถึงบทบาทของตนเองในฐานะวิทยากรกระบวนการให้ดี เพื่อเป็นการทำความเข้าใจถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อที่จะสามารถเตรียมตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้ดังที่สุภาวดีไทยกล่าวไว้ว่า **รู้เขารู้เรา** คือการพยายามวิเคราะห์ฝ่ายตรงข้ามที่มีความคิดเห็นขัดแย้งกับงานพัฒนาด้วยการใช้หลักการและเหตุผลเข้ามาวิเคราะห์ เพื่อช่วยให้สามารถหาข้อหักล้างและเป็นผลดีต่อการเจรจาต่อรองในที่สุด จากนั้นพยายามเรียนรู้การใช้ภาษาอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะสามารถหลีกเลี่ยงคำหรือแนวคิดที่ส่งผลร้ายต่อการทำงาน

นอกจากนั้นการฝึกวิธีการคิดก็นับเป็นสิ่งสำคัญ วิทยากรกระบวนการต้องพยายามเป็นคนมีเหตุมีผล และพยายามแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เราพูดออกไปสามารถพิสูจน์ได้ โดยการเตรียมหลักฐาน ข้อมูลต่าง ๆ ให้พร้อมอยู่เสมอ หัวใจสำคัญที่ทำให้การพูดหรือเจรจากับชาวบ้านแต่ละครั้งมีน้ำหนักคือ **แสดงข้อมูลที่เป็นจริงและชัดเจน** ทุกครั้งประกอบการอธิบาย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของชาวบ้านและสร้างความน่าเชื่อถือให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และพยายามมองหาจุดสนใจร่วมกัน ซึ่งจะสามารถเป็นจุดที่นำมาใช้เพื่อประนีประนอมในการ

เจรจาข้อตกลงต่าง ๆ นอกจากนี้การพยายามสร้างเสริมศักยภาพให้กับคนในชุมชน อาทิเช่น การพัฒนาความรู้ ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องกับโครงการ จะเป็นการลดปัญหาความคิดเห็นที่ขัดแย้งระหว่างองค์กรกับชาวบ้าน

1.2. คุณลักษณะด้านวัฒนธรรม

การศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายจะช่วยให้วิทยากรกระบวนการสามารถปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายได้ดีและเป็นการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการสื่อสาร ที่สำคัญไปกว่านั้นคือวิทยากรกระบวนการจะต้องเคารพและพยายามทำความเข้าใจขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น และ แสดงความนับถือบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง โดยเฉพาะคนในชุมชน เพื่อแสดงให้เห็นว่าเราเชื่อและเคารพในบทบาทที่เขาเป็นอยู่ เหล่านี้ทำให้วิทยากรกระบวนการสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

1.3. คุณลักษณะด้านการสร้างความสัมพันธ์ในชุมชน

ในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนจะต้อง รับฟังความเห็นจากชุมชน เป็นอันดับแรกก่อนที่จะเริ่มวางแผนการทำงานใด ๆ พยายามสร้างพันธมิตรด้วยการทำงานร่วมกับคนในชุมชน เพื่อให้ได้ความรู้และประสบการณ์จากคนท้องถิ่นเข้ามาช่วยตัดสินใจ แก้ปัญหา ลดปัญหาการเข้าใจผิดและตัดสินใจผิดพลาด พยายามหาวิธีที่จะ ชนะใจชาวบ้าน ในระหว่างที่มีโอกาสร่วมงานกัน เพื่อเพิ่มพลังสนับสนุนการทำงานจากภายในชุมชน

การแสดงให้เห็นถึงความอดทนที่เรามีต่ออุปสรรคทั้งหลาย การพูดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด ทำให้ชาวบ้านได้ประจักษ์ว่าเรามีความต้องการที่จะแสวงหาทางออกให้กับปัญหาในชุมชนที่กำลังเกิดขึ้นอย่างจริงจัง แม้ว่าต้องใช้เวลาและพลังงานมากเท่าใดก็ตาม อภัยยอมแพ้ คือ ต้องไม่ยอมแพ้และย่อท้อต่ออุปสรรค วิทยากรกระบวนการที่ดีจะต้องพร้อมที่จะให้คำปรึกษากับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและวางตัวเป็นกลาง หลีกเลี่ยงการตัดสินคนอื่น เหล่านี้จะช่วยให้วิทยากรกระบวนการสามารถสร้างความสนิทใจกับชาวบ้านได้มากที่สุด อีกทั้งต้องทำตัวเสมอต้นเสมอปลายเพื่อธำรงรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีนั้นไว้ให้คงอยู่ตลอดการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้สื่อในพื้นที่กำลังพัฒนา

2.1. รัฐควรให้การสนับสนุนการใช้วิทยุชุมชน

จากการศึกษาพบว่า ไม่มีโครงการพัฒนาใดเลยที่ใช้สื่อวิทยุเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนาที่สำคัญ แต่จากหลายกรณีศึกษาที่มีการนำวิทยุเข้ามาเป็นสื่อกลางในการกระจายข่าวสารในประเทศไทย และในพื้นที่พัฒนาอื่น ๆ พบว่าสื่อวิทยุชุมชนหรือกระจายข่าว เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้การกระจายข่าวสารไปยังชาวบ้านประสบผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากวิทยุและหอกระจายข่าวเป็นสื่อที่มีการลงทุนทั้งจากผู้ส่งและผู้รับน้อยกว่าสื่ออื่น ๆ และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวางดังที่ กาญจนา แก้วเทพ กล่าวไว้ว่า “วิทยุเป็นสื่อที่ไม่มีเรื่องการเมืองออกเขียนได้มาเป็นกำแพงขวางกั้น และยังเป็นสื่อที่ไม่ต้องจ่ายเงินซื้อทุกครั้งที่ต้องการข่าวสาร โดยสื่อวิทยุยังคงรักษาคุณสมบัติที่ดีเยี่ยมในการทะลุทะลวงเข้าถึงผู้รับสารจำนวนมาก ๆ ในพื้นที่ที่ห่างไกลได้ทุกหนทุกแห่ง” ซึ่งผู้วิจัยเห็นเพิ่มเติมว่าสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว เป็นสื่อที่เหมาะสมกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นอย่างมาก เพราะสื่อวิทยุสามารถดึงชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อาทิ ชาวบ้านสามารถเข้ามาร่วมจัดรายการได้ สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ได้ และส่งจดหมายเพื่อแสดงความคิดเห็นเข้ามาร่วมในรายการได้ เป็นต้น ข้อดีประการสำคัญของสื่อวิทยุชุมชนหรือกระจายข่าวคือ เป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่เป็นภาษาท้องถิ่นได้อย่างน่าสนใจ สามารถกระตุ้นให้ชาวบ้านสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และสามารถทำความเข้าใจได้ทันที อีกทั้งยังเป็นสื่อกลางที่ช่วยสะท้อนปัญหาจากชุมชนได้ดียิ่งขึ้น

จากกล่าวสรุปได้ว่า สื่อวิทยุชุมชนหรือกระจายข่าว เป็นสื่อที่มีความน่าสนใจที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาเป็นอย่างมาก หากรัฐให้การสนับสนุนในการจัดตั้งสถานีวิทยุท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้องค์กรพัฒนาต่าง ๆ และชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการจัดการก็จะเป็นการส่งเสริมการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเข้มแข็งและเป็นการพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารให้กับชุมชนอีกด้วย

2.2. ใช้สื่อพื้นบ้าน

ผู้วิจัยมองว่าชาวบ้านในเขตจังหวัดรัตนคีรียังคงรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีไว้ อย่างเหนียวแน่น ดังนั้นหากวิทยากรกระบวนการพยายามใช้สื่อพื้นบ้าน อาทิ ดนตรีพื้นบ้าน หรือ กาลเล่นพื้นบ้านในการเผยแพร่แนวความคิดใหม่ โดยให้คนรุ่นใหม่ในชุมชนเข้ามาเป็นตัวกลางในการแสดง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมจะช่วยให้เผยแพร่แนวความคิดนั้น ๆ ได้เร็วขึ้น

2.3. ปรับเปลี่ยนภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้เป็นภาษาถิ่น

จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การใช้ภาษาถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวบ้าน ดังนั้น หากทุกฝ่ายเห็นความสำคัญและพยายามนำภาษาถิ่นมาใช้ในการสร้างสื่อและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการอธิบายเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนา ก็จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกับชุมชนในพื้นที่ที่มีประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรในจังหวัดรัตนคีรี คือมีสภาพความเป็นอยู่แบบยากจน ระดับการศึกษาต่ำและประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก
2. งานวิจัยครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงความสำคัญของบริบททางสังคมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งมีผลการทำงานของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการในการสื่อสารของโครงการพัฒนาชุมชนต่าง ๆ ดังนั้น ผลการวิจัยในครั้งนี้จึงสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของวิทยากรกระบวนการให้มีความหลากหลายมากขึ้นได้ อีกทั้งยังสร้างความเข้าใจที่ดีและเป็นแนวทางให้กับผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพนี้
3. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพรวมของกระบวนการสื่อสารของวิทยากรกระบวนการในโครงการพัฒนาชุมชนต่าง ๆ หลายด้าน หากมีการศึกษาในครั้งต่อไปการศึกษาเจาะลึกถึงการทำงานของวิทยากรกระบวนการในโครงการพัฒนาแบบเจาะลึกในแต่ละด้านจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและมีความสมบูรณ์ชัดเจนมากขึ้น