

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศรุมหาร” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยในเรื่องดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาการสื่อสารในการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศรุมหาร

ตอนที่ 2 แนวทางพัฒนาการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศรุมหาร

ตอนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศรุมหาร

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาการสื่อสารในการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศรุมหาร

สภาพการณ์ในการสื่อสารและปัญหาที่พบจากการสื่อสารในปัจจุบันของมูลนิธิศรุมหารที่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิศรุมหารกับเครือข่าย ภายใต้กรอบกระบวนการและองค์ประกอบของการสื่อสารตามแบบจำลองการสื่อสารของ เดวิด เค เบอร์โล และฮาโรลด์ ดี ลาสเวลล์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

แกนนำเครือข่าย

แกนนำเครือข่ายเป็น “ผู้รับสาร” ในกระบวนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาเครือข่ายของมูลนิธิศรุมหารมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะของบุคคลผู้นำการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปสู่ชีวิตของเด็กยากจนที่เครือข่ายทำงานด้วยในพื้นที่ ดังนั้นแกนนำเครือข่ายจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะการทำงานที่จำเป็นต่อการทำพันธกิจก่อน เพื่อจะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ กรอบการนำเสนอผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการสื่อสาร

ของแกนนำเครือข่าย แสดงดังภาพที่ 4.1 กรอบการนำเสนอผลการศึกษาศือสารของแกนนำเครือข่าย



ภาพที่ 4.1 กรอบการนำเสนอผลการศึกษาศือสารของแกนนำเครือข่าย

กรอบการนำเสนอผลการศึกษาศือสารของแกนนำเครือข่าย มีปัจจัยหลัก 2 ประการที่เกี่ยวข้องนั่นคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ชาติพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงานพัฒนาเด็กแบบองค์รวม และอายุการทำงานกับเครือข่าย อีกปัจจัยหนึ่งคือ สภาพการสื่อสารในปัจจุบัน อันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร วิธีการ กิจกรรม และสื่อที่ใช้ รวมถึง ทักษะการใช้ภาษา และทัศนคติในการสื่อสาร

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของแกนนำเครือข่าย

1.1 ชาติพันธุ์ เพศ อายุ และการศึกษา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของแกนนำเครือข่ายที่ทำการศึกษา ได้แก่ ชาติพันธุ์ เพศ อายุ และการศึกษา ดังในตารางที่ 4.1 ชาติพันธุ์ เพศ อายุ และการศึกษา ของแกนนำเครือข่าย

ตารางที่ 4.1 ชาติพันธุ์ เพศ อายุ และการศึกษา ของแกนนำเครือข่าย

ชาติพันธุ์ เพศ อายุ และการศึกษา ของแกนนำเครือข่าย		จำนวน (31 เครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
ชาติพันธุ์	ปกากะญอ	12	39
	ไทย	9	31
	ลาหู่	2	6
	ละว้า	2	6
	ม้ง	2	6
	จีน	1	3
	อาข่า	1	3
	ลีซอ	1	3
	ไทยใหญ่	1	3
	รวม	31	100
เพศ	หญิง	16	52
	ชาย	15	48
	รวม	31	100
อายุ	มากกว่า 40 ปี	12	39
	26-30 ปี	7	23
	31-35 ปี	5	16
	36-40 ปี	4	13
	ต่ำกว่า 25 ปี	2	6
	มีผู้ไม่ระบุอายุ	1	3
	รวม	31	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ชาติพันธุ์ เพศ อายุ และการศึกษา ของแกนนำเครือข่าย		จำนวน (31 เครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
การศึกษา	ปริญญาตรี	13	42
	มัธยมปลาย/ปวช.	12	39
	อนุปริญญา/ปวส.	4	13
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	3
	มีผู้ไม่ระบุการศึกษา	1	3
	รวม	31	100

จากตารางที่ 4.1 แกนนำเครือข่ายทั้งหมด 31 คน เป็นชาติพันธุ์ปกากะญอมากที่สุดโดยมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 39 เป็นคนไทยมากเป็นอันดับสองโดยมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 29 นอกจากนั้นเป็นชนเผ่าลาหู่ ละว้า ม้ง จีน อาข่า ดิซอ และไทยใหญ่ เมื่อรวมจำนวนแกนนำเครือข่ายที่เป็นชนเผ่าทั้งหมดพบว่ามีจำนวนมากกว่าแกนนำเครือข่ายที่เป็นคนไทย โดยรวมจำนวนได้ 22 คนคิดเป็นร้อยละ 71 แกนนำเครือข่ายมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย คือเป็นเพศหญิง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 52 เป็นเพศชาย 15 คน คิดเป็นร้อยละ 48 แกนนำเครือข่ายส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาเป็นแกนนำเครือข่ายที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 23 โดยอายุน้อยที่สุดของแกนนำเครือข่ายคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี มี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6 แกนนำเครือข่ายที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ใกล้เคียงกับจำนวนแกนนำเครือข่ายที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมปลาย หรือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 39 มีแกนนำเครือข่ายเพียง 1 คนที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3

สรุปได้ว่า พื้นเพของแกนนำเครือข่าย ส่วนใหญ่เป็นชนเผ่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย หรือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับปริญญาตรี

1.2 ประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนาเด็กองค์กรวม และอายุการทำงานกับเครือข่าย
จากการศึกษาถึงประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนาเด็กองค์กรวม และอายุการทำงานกับเครือข่ายของแกนนำเครือข่าย ได้ผลดังตารางที่ 4.2 ประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนาเด็กองค์กรวม และอายุการทำงานกับเครือข่ายของแกนนำเครือข่าย

ตารางที่ 4.2 ประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนาเด็กองค์รวม และอายุการทำงานกับเครือข่ายของ
แกนนำเครือข่าย

ประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนาเด็กองค์รวม และอายุการทำงานกับเครือข่ายของ แกนนำเครือข่าย		จำนวน (31 เครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
อายุการทำงานกับเครือข่ายของแกน นำเครือข่าย	5 ปีขึ้นไป	19	61
	3 ปี - 3 ปี 11 เดือน	4	13
	2 ปี - 2 ปี 11 เดือน	3	10
	ต่ำกว่า 1 ปี	3	10
	1 ปี - 1 ปี 11 เดือน	2	6
	4 ปี - 4 ปี 11 เดือน	0	0
	รวม	31	100
ประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนา เด็กแบบองค์รวมของแกนนำเครือข่าย	มีประสบการณ์	22	71
	ไม่มีประสบการณ์	9	29
	รวม	31	100

จากตารางที่ 4.2 แกนนำเครือข่ายที่มีอายุการทำงานกับเครือข่ายตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 61 นอกนั้นเป็นผู้มีอายุการทำงานอยู่ในระหว่าง 1 - 3 ปี 11 เดือนจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 39 แกนนำเครือข่ายส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมมาก่อน โดยมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ส่วนแกนนำเครือข่ายอีก 9 คนคิดเป็นร้อยละ 29 ยังไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนาเด็กแบบองค์รวม

2. สภาพการสื่อสารในปัจจุบันของเครือข่าย

3.1 ช่องทางสื่อสารจากภายนอกสู่พื้นที่ของเครือข่าย

ผู้วิจัยได้ศึกษาช่องทางสื่อสารจากภายนอกสู่พื้นที่ของเครือข่ายว่า มีช่องทางใดบ้างและช่องทางใดที่เป็นช่องทาง “สะดวก” สำหรับเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นช่องทางที่เป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และ ประชาสัมพันธ์ ได้ผลดังตารางที่ 4.3

ช่องทางสื่อสารจากภายนอกสู่พื้นที่ของเครือข่าย

ตารางที่ 4.3 ช่องทางสื่อสารจากภายนอกผู้พื้นที่ของเครือข่าย

ช่องทางสื่อสาร จากภายนอกผู้ พื้นที่เครือข่าย	จำนวน (31 เครือข่าย) ที่มีการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสาร		จำนวนเครือข่ายที่ใช้ ช่องทางสื่อสารได้ “สะดวก”	
	เครือข่าย	ร้อยละ	เครือข่าย	ร้อยละ
โทรศัพท์มือถือ	29	94	28	90
ไปรษณีย์	25	81	22	71
โทรศัพท์บ้าน	19	61	17	55
อินเทอร์เน็ต	23	74	16	52

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาจำนวนเครือข่ายทั้งหมด 31 แห่ง พบว่า เครือข่ายส่วนใหญ่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือในการติดต่อสื่อสาร โดยมีจำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94 และในจำนวน 29 แห่งนี้ มี 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90 ที่สามารถใช้โทรศัพท์มือถือได้อย่างสะดวก ช่องทางสื่อสารที่มีความสะดวกรองลงมา ได้แก่ ไปรษณีย์ จำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 71 โทรศัพท์บ้าน จำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ อินเทอร์เน็ต มีจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52

2.2 วิธีการสื่อสารภายในตนเองของแกนนำเครือข่าย

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงวิธีการสื่อสารภายในตนเองของแกนนำเครือข่ายว่ามีวิธีการใดบ้างที่แกนนำเครือข่ายนำมาใช้กับตนเองเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ได้เรียนรู้จากผู้ประสานงานพัฒนาผู้สัญญา หรือจากการอบรม ได้ผลดังตารางที่ 4.4 วิธีการสื่อสารภายในตนเองของแกนนำเครือข่าย

ตารางที่ 4.4 วิธีการสื่อสารภายในตนเองของแกนนำเครือข่าย

วิธีการสื่อสารภายในตนเอง ของแกนนำเครือข่าย	จำนวน (31 แกนนำเครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
การจดบันทึก	28	90
การอ่านบททวนด้วยตัวเองบ่อย ๆ	23	74
การนำไปปฏิบัติ	22	71
การร่วมสนทนากับผู้อื่นในเรื่องนั้นๆ	17	55
เป็นผู้แบ่งปันเนื้อหาตนเอง	14	45
ดูรูปภาพหรือแผนภาพ	10	32

จากตารางที่ 4.4 แกนนำเครือข่ายส่วนใหญ่ใช้วิธีการจดบันทึก โดยมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาเป็น การอ่านบททวนด้วยตัวเองบ่อย ๆ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 74 ใกล้เคียงกับการนำไปปฏิบัติ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 71 วิธีการที่ใช้กันน้อยที่สุด คือ การดูรูปภาพหรือแผนภาพ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 32

2.3 สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่าย

มูลนิธิศุภนิมิตฯ มุ่งเน้นพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่เครือข่ายเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมจึงมีการจัดอบรมให้กับเครือข่ายอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงค้นหาว่าสื่อกิจกรรมการอบรมแบบใดบ้างที่ทำให้แกนนำเครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่าย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.5 – 4.7

ตารางที่ 4.5 สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ 1

สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่าย เกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่าย อันดับ 1	จำนวน (31 เครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
มีวิทยากรบรรยาย	16	52
ฝึกปฏิบัติ	10	32
มีเวทีให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์	4	13
ให้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น	4	13
แบ่งกลุ่มอภิปราย	1	3

จากตารางที่ 4.5 สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ มีวิทยากรบรรยาย ฝึกปฏิบัติ มีเวทีให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ให้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น และการแบ่งกลุ่มอภิปราย โดยพบว่า เกือบเครือข่ายส่วนใหญ่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ที่เลือก “มีวิทยากรบรรยาย” ซึ่งจะเน้นห่างจากสื่อกิจกรรมการอบรมอื่นๆ มาก

ตารางที่ 4.6 สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ 2

สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่าย เกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่าย อันดับ 2	จำนวน (31 แกนนำ เครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
แบ่งกลุ่มอภิปราย	8	26
ฝึกปฏิบัติ	7	23
ให้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น	6	19
มีเวทีให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์	5	16
มีวิทยากรบรรยาย	3	10

จากตารางที่ 4.6 สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับที่ 2 ได้แก่ การแบ่งกลุ่มอภิปราย การฝึกปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น

การมีเวทีให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการฟังวิทยากรบรรยาย โดยมีแกนนำเครือข่ายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ที่เลือก “แบ่งกลุ่มอภิปราย”

ตารางที่ 4.7 สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ 3

สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่าย เกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่าย อันดับ 3	จำนวน (31 แกนนำ เครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
ให้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น	11	35
แบ่งกลุ่มอภิปราย	8	26
มีเวทีให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์	5	16
ฝึกปฏิบัติ	4	13
มีวิทยากรบรรยาย	2	6

จากตารางที่ 4.7 สื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับที่ 3 ได้แก่ ให้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น แบ่งกลุ่มอภิปราย มีเวทีให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การฝึกปฏิบัติ และการฟังวิทยากรบรรยาย โดยมีแกนนำเครือข่ายจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ที่เลือก “การมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น” มีแกนนำเครือข่ายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26 เลือก “การแบ่งกลุ่มอภิปราย”

สรุปผลการศึกษาสื่อกิจกรรมการอบรมที่ทำให้เครือข่ายเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ง่าย ซึ่งปรากฏในตารางที่ 4.5 - 4.7 ข้างต้น ทำให้ทราบว่า สื่อกิจกรรมการอบรมที่แกนนำเครือข่ายเลือกโดยมีค่าร้อยละมากที่สุดในแต่ละอันดับ ได้แก่

อันดับที่ 1 ได้แก่ สื่อกิจกรรมการอบรม “มีวิทยากรบรรยาย”

อันดับที่ 2 ได้แก่ สื่อกิจกรรมการอบรม “แบ่งกลุ่มอภิปราย”

อันดับที่ 3 ได้แก่ สื่อกิจกรรมการอบรม “ให้มีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็น”

2.4 ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย

วิธีการพัฒนาตนเองนั้นมีมากมายหลายวิธี ทั้ง “การสื่อสารภายในตนเอง” เช่น การอ่านหนังสือ ดูวิดีโอ ดูรูปภาพ ดูสไลด์ เป็นต้น และ “การสื่อสารระหว่างบุคคล” เช่น การสนทนาตัวต่อตัว การสนทนากลุ่ม การอบรม สัมมนา เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงช่อง

ทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย เพื่อจะนำมาวิเคราะห์หา
แนวทางพัฒนาการสื่อสารต่อไป ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.8 -4.10

ตารางที่ 4.8 ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ

1

ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิด ความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย เป็นอันดับ 1	จำนวน (31 แกนนำ เครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
เข้าร่วมการอบรม / สัมมนา	11	35
อ่านหนังสือคู่มือ	6	19
สนทนาตัวต่อตัว	5	16
ดูโปสเตอร์รูปภาพหรือแผนภาพ	3	10
ดูวีดิทัศน์	3	10
สนทนากลุ่ม	2	6
ศึกษาจากสไลด์	1	3

จากตารางที่ 4.8 มีช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหา
ได้ง่ายเป็นอันดับที่ 1 ที่มีแกนนำเครือข่ายเลือกมากที่สุด 11 คน ได้แก่ “การเข้าร่วมอบรม/สัมมนา”
คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาได้แก่ “การอ่านหนังสือคู่มือ” โดยมีแกนนำเครือข่าย 6 คนที่เลือก คิด
เป็นร้อยละ 19 และ “การสนทนาตัวต่อตัว” มีแกนนำเครือข่าย 5 คนที่เลือก คิดเป็นร้อยละ 16

ตารางที่ 4.9 ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ

2

ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย เป็นอันดับ 2	จำนวน (31 แกนนำเครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
สนทนาตัวต่อตัว	7	23
อ่านหนังสือคู่มือ	6	19
เข้าร่วมการอบรม / สัมมนา	3	10
คู่มือทัศน	3	10
ศึกษาจากสไลด์	3	10
อ่านแผ่นพับ/โบชัวร์	3	10
ดูโปสเตอร์รูปภาพหรือแผนภาพ	2	6
สนทนากลุ่ม	2	6
อ่านนิตยสาร/วารสาร	1	3
เขียนหรือวาดภาพ อธิบาย บนกระดาน	1	3

จากตารางที่ 4.9 ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ 2 ที่มีแกนนำเครือข่ายเลือกมากที่สุด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ได้แก่ช่องทาง “สนทนาตัวต่อตัว” และถัดมาเป็นช่องทาง “อ่านหนังสือคู่มือ” ซึ่งมีแกนนำเครือข่าย 6 คนที่เลือก คิดเป็นร้อยละ 19

ตารางที่ 4.10 ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ 3

ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับ 3	จำนวน (31 แกนนำเครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
อ่านหนังสือคู่มือ	6	19
เข้าร่วมการอบรม / สัมมนา	6	19
คู่มือทัศน	5	16
สนทนากลุ่ม	4	13
อ่านแผ่นพับ/โบชัวร์	3	10
ศึกษาจากสไลด์	2	6
สนทนาตัวต่อตัว	2	6
ดูโปสเตอร์รูปภาพหรือแผนภาพ	2	6
ฟังเทปเสียง/ซีดี	1	3

จากตารางที่ 4.10 ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายเป็นอันดับที่ 3 ได้แก่ “อ่านหนังสือคู่มือ” และ “การเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา” โดยมีแกนนำเครือข่ายจำนวน 6 คนเท่ากันที่เลือก คิดเป็นร้อยละ 19

สรุปผลการศึกษาช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ดังปรากฏในตารางที่ 4.8 - 4.10 ข้างต้นทำให้ทราบว่า ช่องทางการรับสารของแกนนำเครือข่ายที่ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย 3 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ได้แก่ “เข้าร่วมอบรม/สัมมนา”

อันดับที่ 2 ได้แก่ “สนทนาตัวต่อตัว”

อันดับที่ 3 ได้แก่ “อ่านหนังสือคู่มือ”

2.5 ทักษะการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย

ผู้วิจัยทำการศึกษาในประเด็นทักษะการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย ได้ผลดังตารางที่ 4.11 ทักษะการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย

ตารางที่ 4.11 ทักษะการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย

การสื่อสาร ภาษาไทย	ทักษะในการสื่อสาร					
	ดี		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน (31 เครือข่าย)	ร้อยละ	จำนวน (31 เครือข่าย)	ร้อยละ	จำนวน (31 เครือข่าย)	ร้อยละ
ด้านการฟัง	17	55	14	45	-	0
ด้านการพูด	17	55	14	45	-	0
ด้านการอ่าน	17	55	14	45	-	0
ด้านการเขียน	17	55	13	42	1	3

จากตารางที่ 4.11 ในเรื่องทักษะการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารของแกนนำเครือข่ายทั้ง 31 คน พบว่า มีแกนนำเครือข่ายจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 55 มีทักษะการใช้ภาษาไทยในด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนในระดับ “ดี” แกนนำเครือข่ายอีก 14 คน คิดเป็นร้อยละ 45 มีทักษะการใช้ภาษาไทยในด้านการฟัง การพูด การอ่าน ในระดับ “ปานกลาง” มี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3 มีทักษะการใช้ภาษาไทยด้านการเขียนอยู่ในระดับ “น้อย”

ผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้เห็นว่า แกนนำเครือข่ายที่มีทักษะการใช้ภาษาไทยในระดับ “ปานกลาง ถึง ดี” กับ ผู้ที่มีทักษะการใช้ภาษาไทยในระดับ “น้อย ถึง ปานกลาง” มีสัดส่วนครึ่งต่อครึ่งของแกนนำทั้งหมด

2.6 ทักษะในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย

ทัศนคติในการสื่อสารของผู้รับสารมีความสำคัญมาก หากผู้รับสารมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดีหรือมีอคติในทางลบกับองค์ประกอบการสื่อสารจะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงความสนใจ และปฏิเสธการรับสารต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร ทัศนคติของผู้รับสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ ทัศนคติต่อตนเอง ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร และทัศนคติต่อผู้ส่งสาร จากการศึกษาทัศนคติในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย ได้ผลดังตารางที่ 4.12 ทัศนคติในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย

ตารางที่ 4.12 ทักษะในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย

ทัศนคติในการสื่อสาร		จำนวน (31แกนนำเครือข่าย)	คิดเป็น ร้อยละ
ทัศนคติต่อ ตนเอง	ยอมรับว่าตนเองมีข้อบกพร่องในการทำงาน และได้พยายามแก้ไขข้อบกพร่องที่พบนั้น	30	97
	เชื่อมั่นว่าเป็นการทรงเรียกของพระเจ้าให้เข้า มาทำพันธกิจนี้	30	97
ทัศนคติต่อ ผู้ส่งสาร	คิดว่าการพูดคุยกับผู้ประสานงานเป็น ประโยชน์ต่อการทำพันธกิจทุกครั้ง	27	87
	คิดว่าการพูดคุยกับผู้ประสานงานเป็น ประโยชน์ต่อการทำพันธกิจในบางครั้ง เท่านั้น	3	10
	ทำงานร่วมกับผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา ด้วยความรู้สึกสบายใจ	24	77
	ทำงานร่วมกับผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา ด้วยความรู้สึกอึดอัด	5	16
	เนื้อหาในแต่ละเรื่องที่มีการเรียนรู้จาก ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญานั้นมีส่วนทำให้ เกิดความสับสน	8	26
	เนื้อหาในแต่ละเรื่องที่มีการเรียนรู้จาก ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญานั้นไม่ได้มีส่วน ทำให้เกิดความสับสน	23	74

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ทัศนคติในการสื่อสาร		จำนวน (31 แกนนำเครือข่าย)	คิดเป็นร้อยละ
ทัศนคติต่อ ผู้ส่งสาร	ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม “ชอบ”	27	87
	ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม “ไม่ชอบ”	3	9
	ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม “เฉยๆ”	19	61
ทัศนคติต่อ สาร(เนื้อหา)	เนื้อหาในแต่ละเรื่องที่ได้รับการสื่อสารนั้นมี ความจำเป็นต่อการทำพันธกิจ	31	100

จากตารางที่ 4.12 ทำให้ทราบทัศนคติในการสื่อสารของแกนนำเครือข่ายดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติต่อตนเอง

พบว่า มีแกนนำ 30 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 97 ยอมรับว่าตนเองมีข้อบกพร่องในการทำงานและได้พยายามแก้ไขข้อบกพร่องที่พบนั้น และเชื่อมั่นว่าเป็นการทรงเรียกของพระเจ้าให้เข้ามาทำพันธกิจนี้ แสดงถึงการที่แกนนำเครือข่ายมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เนื่องจากรู้จักตนเอง สามารถยอมรับว่าตนเองมีข้อบกพร่อง และมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาทำพันธกิจนี้

2. ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร

พบว่า มีแกนนำเครือข่าย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 87 ที่คิดว่าการพูดคุยกับผู้ประสานงานทุกครั้งเป็นประโยชน์ต่อการทำพันธกิจ มีส่วนน้อย เพียง 3 คน หรือร้อยละ 10 ที่คิดว่าเป็นประโยชน์ในบางครั้งเท่านั้น นอกจากนี้มีแกนนำจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ที่คิดว่าเนื้อหาในแต่ละเรื่องที่มีการเรียนรู้จากผู้ประสานงานพัฒนาอัครทูตนั้นมีส่วนทำให้เกิดความสับสน ในขณะที่อีก 23 คน คิดเป็นร้อยละ 74 ที่ไม่ได้คิดเช่นนั้น แกนนำทั้ง 31 คนคิดเป็นร้อยละ 100 ที่คิดว่าเนื้อหาในแต่ละเรื่องจากผู้ประสานงานพัฒนาอัครทูตนั้นมีความจำเป็นต่อการทำพันธกิจ นอกจากนี้แกนนำเครือข่ายจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 77 ที่บอกว่าทำงานร่วมกับผู้ประสานงานพัฒนาอัครทูตด้วยความรู้สึกสบายใจ มี 5 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 16 ที่รู้สึกอึดอัดบ้าง และเมื่อสอบถามทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในเรื่องความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม แกนนำเครือข่ายรู้สึก “ชอบ” 27 คน คิดเป็นร้อยละ 87 และรู้สึก “เฉยๆ” 19 คน คิดเป็นร้อยละ 61 มี 3 คน หรือร้อยละ 9 ที่รู้สึก “ไม่ชอบ”

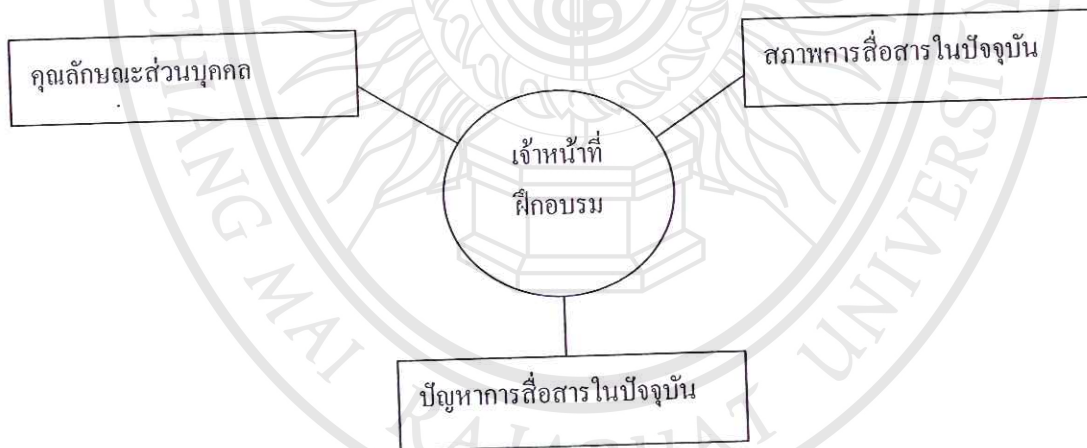
3. ทักษะติดต่อสาร

สำหรับทัศนคติที่มีต่อสารนั้นแกนนำเครือข่ายทั้งหมด 31 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ที่เห็นว่าเนื้อหาในแต่ละเรื่องที่ได้รับการสื่อสารนั้นมีความจำเป็นต่อการทำพันธกิจ

ผลการศึกษาด้านทัศนคติของแกนนำเครือข่าย สรุปได้ว่า แกนนำเครือข่ายส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร และมีทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหา

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็น “ผู้ส่งสาร” ในกระบวนการสื่อสารระหว่างมูลนิธิศรยุทธและเครือข่าย คำอธิบายลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตามที่มูลนิธิศรยุทธกำหนดไว้ มีดังนี้ “เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นผู้สนับสนุนและช่วยสร้างศักยภาพของเครือข่ายในการทำพันธกิจเด็กแบบองค์รวม เป็นผู้จัดการอบรมและออกแบบกระบวนการเรียนรู้ให้เข้ากับบริบทของผู้เรียนในแต่ละท้องถิ่น” ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ได้กำหนดกรอบการนำเสนอผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในการศึกษาถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาในการสื่อสารของแกนนำเครือข่าย ดังภาพที่ 4.2 กรอบการนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม



ภาพที่ 4.2 กรอบการนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

กรอบการนำเสนอผลการศึกษาของการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ได้เชื่อมโยง 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล สภาพการสื่อสารในปัจจุบัน และปัญหาการสื่อสารในปัจจุบัน

ซึ่งปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นการศึกษาถึงชาติพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา และ ประสบการณ์ทำงานด้านการสอนหรือการฝึกอบรม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการสื่อสารในปัจจุบันจะศึกษาถึง แผนการอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ช่องทางการสื่อสารกับแกนนำเครือข่าย รูปแบบการอบรม กิจกรรมที่ใช้ในการอบรม และสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม รวมทั้งทักษะด้าน การใช้ภาษา และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีต่อตนเอง ต่อการอบรม ต่อเนื้อหาสาร และต่อ ผู้รับสาร ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในปัจจุบัน จะเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านผู้ส่งสาร ปัญหาด้านเนื้อหา ปัญหาด้านช่องทางการสื่อสาร ปัญหาด้านผู้รับสาร ปัญหาด้านปฏิริยาสะท้อนกลับที่เป็นอุปสรรค และปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

1.1 ชาติพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ได้การทำการศึกษา ได้แก่ ชาติพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา ดังแสดงผลในตารางที่ 4.13 ชาติพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา

ตารางที่ 4.13 ขาดพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา

ขาดพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม		จำนวน คน
ขาดพันธุ์	ไทย	2
	ปกากะญอ	2
เพศ	ชาย	3
	หญิง	1
อายุ	32 ปี	1
	33 ปี	1
	40 ปี	2
การศึกษา	ปริญญาตรี	1
	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	1
	ปริญญาโท	1
	ปริญญาเอก	1

จากตารางที่ 4.13 ทำให้ทราบว่า ในจำนวนนี้มีทั้งคนไทยและคนปกากะญอ โดยมี 2 คน เป็นคนไทย และอีก 2 คนเป็นคนปกากะญอ เป็นเพศชาย 3 คน เป็นเพศหญิง 1 คนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้ง 4 คนมีอายุระหว่าง 32-40 ปี จบระดับการศึกษาปริญญาตรี 1 คน ประกาศนียบัตรบัณฑิต 1 คน ปริญญาโท 1 คนและปริญญาเอก 1 คน

1.2 ประสบการณ์ทำงานด้านการสอนหรือการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 3 คนเคยมีประสบการณ์ด้านการสอนมาก่อน อีก 1 คนไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการสอน แต่เคยเข้าคอร์สอบรมเกี่ยวกับการให้การอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่เป็นคนปกากะญอได้รับมอบหมายให้ดูแลการจัดอบรมและเป็นผู้ดำเนินการอบรมให้กับกลุ่มปกากะญอในพื้นที่ อำเภอกัลยาณิวัฒนา อำเภอสะเมิง อำเภอแม่แจ่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคนไทย 2 คนได้รับมอบหมายให้ดูแลการจัดอบรมและเป็นผู้ดำเนินการอบรมให้กับคนไทยในภาคเหนือและภาคอีสาน

2. สภาพการสื่อสารในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

การศึกษาสภาพการสื่อสารในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับเครือข่ายนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาในเรื่อง “แผนการสื่อสาร” ซึ่งเปรียบเสมือนเข็มทิศในการทำงาน ช่องทางการสื่อสาร

รูปแบบการอบรม สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ทักษะทางภาษา และทัศนคติในการสื่อสารที่มีต่อตนเอง ต่อการอบรม ต่อเนื้อหา ต่อผู้รับสาร ดังต่อไปนี้

2.1 แผนการอบรม

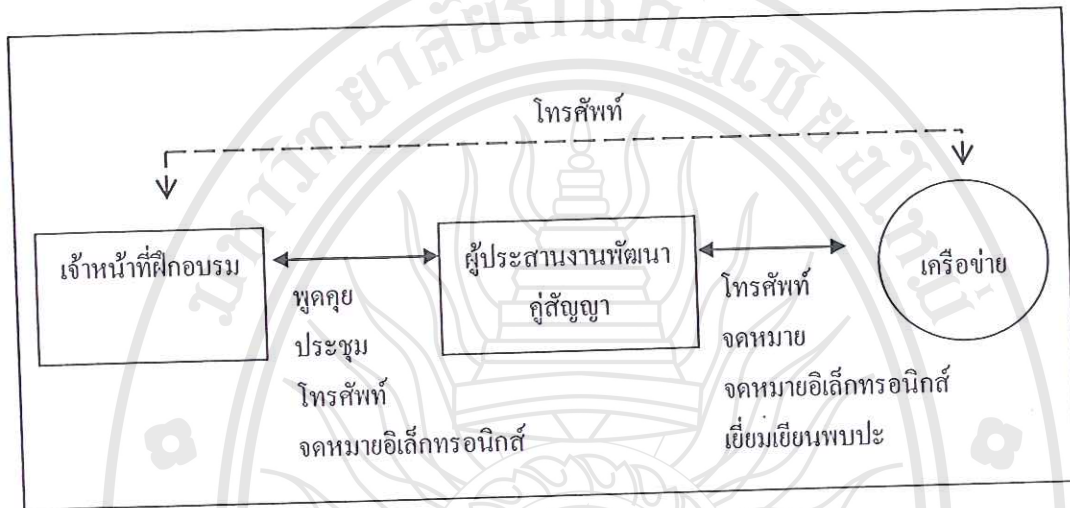
จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ไม่มีการจัดทำแผนที่เรียกว่า แผนการสื่อสาร แต่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการวางแผนการจัดอบรมเป็นรายปี เรียกว่า “แผนการอบรมประจำปี” (ดูตัวอย่างแผนการอบรมประจำปี ในภาคผนวก ก) ซึ่งมีสาระสำคัญได้แก่ หัวข้อการอบรม กลุ่มเป้าหมายจำนวนกลุ่มเป้าหมาย แบ่งตามชาติพันธุ์และพื้นที่ กำหนดช่วงเวลาจัดการอบรม กำหนดพื้นที่ที่จะจัดการอบรม (ระบุเป็นจังหวัดหรือพื้นที่) ทั้งนี้ “แผนการอบรมประจำปี” เป็นเสมือนแผนกลางอันเป็นแนวทางในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสามารถเตรียมตัวและวางแผนการอบรมเฉพาะหัวข้อที่ตนเองรับผิดชอบ โดยจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์การอบรมร่วมกันกับทีมซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ วิธีการอบรม การประเมินผลการอบรม รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ มีข้อสังเกตจาก “แผนอบรมประจำปีงบประมาณ 2011-2012” ซึ่งเป็นปีล่าสุด ว่ามีความแตกต่างจากแผนอบรมในปีก่อนหน้านั้น (แผนอบรมเดือนมกราคม-มิถุนายน ค.ศ. 2010 ดูในภาคผนวก ก) ที่มีสาระสำคัญในเรื่องของการระบุกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรมโดย “แผนอบรมประจำปีงบประมาณ 2011-2012” มีการระบุกลุ่มเป้าหมายที่เป็นชนเผ่าไว้ชัดเจน โดยเขียนชี้ชัดว่า “ชนเผ่า” ซึ่งแผนอบรมปีก่อนนั้นไม่ได้ระบุไว้เนื่องจากประสบการณ์ของการจัดอบรมในอดีตพบว่า พื้นที่ หรือภูมิหลัง ของผู้เข้ารับการอบรมมีผลต่อการเรียนรู้ จึงแสดงให้เห็นว่า ประสบการณ์จัดอบรมในครั้งที่ผ่านมาทำให้ทีมงานฝึกอบรมมีการปรับเปลี่ยนแผนการทำงานให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

สรุปได้ว่า แผนการอบรม ประกอบด้วยสาระสำคัญได้แก่ หัวข้อการอบรม กลุ่มเป้าหมายจำนวนกลุ่มเป้าหมาย แบ่งตามชาติพันธุ์และพื้นที่ กำหนดช่วงเวลาจัดการอบรม กำหนดพื้นที่ที่จะจัดการอบรม ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นแนวทางการสื่อสารของมูลนิธิศรดินาทรต่อเครือข่ายว่า ในการจัดอบรมของมูลนิธิศรดินาทรสำหรับเครือข่าย จะคำนึงกลุ่มเป้าหมายตามชาติพันธุ์และพื้นที่ เป็นปัจจัยหลัก

2.2 ช่องทางการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับแกนนำเครือข่าย

ตามปกติเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะติดต่อกับเครือข่ายเมื่อต้องการประชาสัมพันธ์การอบรมและการรับสมัครผู้เข้าร่วมอบรม ซึ่งจะเป็นการสื่อสารสองทาง คือ ส่งข้อมูลการอบรมออกไป และ รอการตอบรับกลับมา

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทำให้ทราบว่า ช่องทางการสื่อสารไปยังเครือข่ายจะต้องผ่านทางผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา ซึ่งเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กร ดังภาพที่ 4.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารตามบริบทการทำงานของมูลนิธิศรภูธร



ภาพที่ 4.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารตามบริบทการทำงานของมูลนิธิศรภูธร

จากแผนภาพจะเห็นว่า ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา มีหน้าที่โดยตรงในการติดต่อสื่อสารกับเครือข่าย ดังนั้นจึงถือว่า ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับแกนนำเครือข่ายในการนัดหมายเกี่ยวกับการอบรมต่าง ๆ แต่ก็มีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมบางท่านโทรศัพท์ติดต่อกับเครือข่ายโดยตรง โดยถือว่าเป็นการช่วยเหลือกันในการทำงาน หากในช่วงนั้นผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญามีงานมากอาจจะทำให้การประสานงานคล่องหรือนัดหมายผิดพลาด ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ติดต่อกับเครือข่ายเอง ก็ทำให้มั่นใจได้ว่า เครือข่ายได้รับข้อมูลข่าวสารแน่นอน ดังที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคนหนึ่งได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ในบริบทการทำงานของมูลนิธิศรภูธร เราจะคุยกับผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา เพื่อให้ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา เป็นผู้ติดต่อประสานงานกับเครือข่ายโดยตรงตามบทบาทหน้าที่ของเขา แต่เราก็จะช่วยอีกทางโดยใช้ช่องทางโทรศัพท์พูดคุยกับเครือข่าย และให้แกนนำเครือข่ายตอบรับยืนยันการเข้าอบรมมาทางผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา หรือให้ส่งแบบตอบรับกลับมาทางไปรษณีย์”

2.3 รูปแบบการอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

การอบรมให้กับแกนนำเครือข่ายมีรูปแบบการอบรมที่หลากหลาย เน้นรูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (adult learning) ที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียน โดยจัดการอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ของผู้เรียน คำนึงถึงพื้นเพ บริบททางเชื้อชาติและวัฒนธรรม และการศึกษา การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่มักอยู่ในลักษณะของกิจกรรมกลุ่มที่มีการสื่อสารแบบสองทาง อยู่บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรมและดึงประสบการณ์ของผู้เข้าอบรมออกมาให้เชื่อมโยงกับหัวข้อการอบรม เน้นให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการเรียนรู้จากซึ่งกันและกันผู้ให้การอบรมมักจะใช้คำถามเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้คิดใคร่ครวญ เชื่อมโยง วิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็นออกมา อาจแจกจ่ายหัวข้อการเรียนรู้ให้แต่ละกลุ่มได้อภิปรายกันในกลุ่ม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำเสนอแนวคิด คำตอบ หรือคำถาม โดยการวาดรูป หรือเขียนในกระดาษปรีฟเพื่อสามารถนำเสนอต่อที่ประชุมได้ง่าย หลังจากแต่ละกลุ่มได้นำเสนอความคิดเห็น หรือสิ่งที่ได้อภิปรายกันในกลุ่ม ก็จะมีการสรุปบทเรียนร่วมกัน ทั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมจะทราบความคาดหวังหรือเหตุผลที่ต้องมาอบรมแต่แรก คือก่อนเข้าอบรมมีการแจ้งให้ทราบโดยผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา หรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และเมื่อเข้าอบรมก็จะมีการแจ้งให้ทราบอีกครั้งแรกของการอบรมทุกครั้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงวัตถุประสงค์และความคาดหวัง ทำให้เกิดความตั้งใจและให้ความร่วมมือในการอบรม อย่างไรก็ตามผู้ให้การอบรมหรือผู้นำกระบวนการต้องจัดให้การอบรมอยู่บนพื้นฐานของ 1) วัตถุประสงค์ 2) บริบทของผู้เข้าอบรมเอง และ 3) การมีส่วนร่วม

สิ่งที่เกิดขึ้นไปพร้อมกับการดำเนินรูปแบบการอบรม คือ วิธีการจัดการเกี่ยวกับ “บรรยากาศในการอบรม” ให้เป็นไปอย่างผ่อนคลาย เป็นกันเองมากที่สุด เพื่อลดช่องว่างและความห่างเหินระหว่างผู้ให้การอบรมกับผู้เข้าอบรม ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ การอบรมในกลุ่มแกนนำเครือข่ายปกาเกอญอ มีการจัดให้นั่งอบรมกับพื้น ไม่นั่งเก้าอี้ ไม่ใช้โต๊ะสำหรับเขียน ซึ่งเป็นสไตล์เดียวกับวิถีชีวิตของเขามากที่สุด ทำให้ขจัดความรู้สึกที่เป็นทางการออกไป ได้บรรยากาศที่เป็นกันเอง

รูปแบบการอบรมที่เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่มักจะมีการนำรูปแบบการอบรมแบบต่าง ๆ เข้ามาใช้รวมกันในการอบรมเดียวกัน ได้แก่

- 1) การบรรยายเนื้อหา
- 2) การอภิปรายภายในกลุ่มย่อย
- 3) การทำกิจกรรมกลุ่ม

รูปแบบการอบรมแบบ “การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่” มักควบคู่ไปกับการใช้ “กิจกรรม” เข้ามามีส่วนในการอบรม มิใช่การนั่งเรียนแบบเด็กนักเรียนที่นั่งฟังครูสอนหรือให้ครูป้อนข้อมูลแต่เพียงฝ่ายเดียว ในขณะที่นักเรียนนั่งจดบันทึกให้ทันเท่านั้น ซึ่ง “กิจกรรม” ที่เข้ามามีบทบาทในการอบรมจะเป็นกิจกรรมที่นำการเรียนรู้และก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรมทุกคน ทั้งนี้ กิจกรรมการเรียนรู้ที่นำมาใช้ในแต่ละครั้งจะต้องเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของเรื่องที่อบรมได้ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริงและสนับสนุนให้ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำและเข้าใจในประเด็นสำคัญ ตลอดจนนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทำให้ทราบว่า การออกแบบรูปแบบการอบรม หรือการกำหนดกิจกรรมกลุ่มที่จะใช้ในการอบรมนั้น จะมีการประชุมปรึกษากันก่อนในที่ฝึกอบรมเพื่อหาแนวทางการอบรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาและกลุ่มผู้เข้าอบรม (ดูตัวอย่างตารางการอบรมในภาคผนวก ข) แต่ในการอบรมจริง ก็อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและกิจกรรมเฉพาะหน้า เมื่อพบว่า ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีจากผู้เข้าอบรมทั้งในด้านความร่วมมือและความเข้าใจ อันเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในตัวผู้เข้าอบรมและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน เช่น แรงจูงใจหรือทัศนคติที่การมาอบรม วัยของผู้เข้าอบรม พื้นฐานความรู้ของผู้เข้าอบรม เป็นต้น ปัจจัยภายนอก เช่น สภาพอากาศร้อนเกินไป หนาวเกินไป ฝนตกหนักมากทำให้เกิดเสียงดัง เสียงรถมอเตอร์ไซด์ เป็นต้น ในการจัดอบรมของมูลนิธิธรรมาทร มีการนำกิจกรรมที่หลากหลายมาใช้ในการอบรมอยู่เสมอ อาทิ การแบ่งกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็น การเล่นเกมบทบาทสมมุติการวาดภาพสื่อถึงเนื้อหา การทำงานกลุ่มตามโจทย์ที่ให้ การฝึกหัดปฏิบัติให้เกิดทักษะตามเนื้อหาที่อบรม การเล่นเกม เป็นต้น ดังได้แสดงตัวอย่างกิจกรรมไว้ตามภาพที่ 4.4 – 4.10



ภาพที่ 4.4 กิจกรรมกลุ่ม ผลิตชิ้นงาน สื่อการสอน



ภาพที่ 4.5 การอภิปรายในกลุ่มย่อย



ภาพที่ 4.6 การเตรียมผลการอภิปรายในกระดานปฐพีเพื่อเตรียมนำเสนอต่อที่ประชุม



ภาพที่ 4.7 การนำเสนอหลังจากการอภิปรายภายในกลุ่มย่อย



ภาพที่ 4.8 บรรยากาศการอบรมสำหรับกลุ่มเป้าหมายชนเผ่าปกาเกอญอ



ภาพที่ 4.9 การเล่นเกมและบทบาทสมมติ



ภาพที่ 4.10 การฝึกอบรมภาพ

2.4 สื่อและอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมใช้ในการอบรม

สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้การอบรมจะสอดคล้องกับรูปแบบการอบรมและกิจกรรมในการอบรม อย่างเช่น ในการบรรยาย วิทยากรมักใช้สไลด์ประกอบการสอน หรือฉายวีดิทัศน์ ประกอบการบรรยาย อาจใช้เพลงหรือดนตรีประกอบด้วย ในการนำกระบวนการ ผู้นำกระบวนการ มักจะใช้สไลด์ หรือในพื้นที่ที่ไม่มีไฟฟ้าหรือไม่สะดวกในการใช้ไฟฟ้า มักใช้กระดานปฐพีแทน กระดานหรือไวท์บอร์ด มีการใช้ชุดภาพพลิก และอาจมีการสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น หรือของเล่น เช่น ลูกบอล ตุ๊กตา เป็นต้น หรืออุปกรณ์สำนักงาน เช่น ลวดเลียบ กระดาษ กระดาษบันทึกข้อความ ส้นโพสต์อิท (post it) กระดาษสี กระดาษถ่ายเอกสาร ดินสอ ปากกาเมจิก เป็นต้น

สื่ออุปกรณ์การอบรมที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมนิยมใช้ ได้แก่ กระดาษปฐพี ดังรูปภาพที่ 4.11 การใช้สื่อกระดาษปฐพีในการอบรม



ภาพที่ 4.11 การใช้สื่อกระดานปฐพีในการอบรม

2.5 ทักษะทางภาษาของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้ง 4 คนซึ่งเป็นคนไทย 2 คน เป็นชนเผ่าปกากะญอ 2 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกท่านสามารถใช้ภาษาไทยสื่อสารได้เป็นอย่างดี จึงไม่มีปัญหาหากแกนนำเครือข่ายเป็นคนพื้นราบที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลักแต่เนื่องจากแกนนำเครือข่ายในแต่ละพื้นที่นั้นมีความแตกต่างทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรม กล่าวคือมีทั้งคนไทยในภาคกลาง คนไทยในภาคอีสาน คนไทยในภาคเหนือ ชนเผ่าปกากะญอ ชนเผ่าม้ง ชนเผ่าอาข่า ชนเผ่าลาหู่ ชนเผ่าละว้า และคนจีน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสามารถสื่อสารภาษาชนเผ่าได้ ก็จะช่วยให้แกนนำเครือข่ายซึ่งเป็นชนเผ่าสามารถรับรู้เนื้อหาการอบรมและเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกล่าวว่า “เนื่องจากความหลากหลายทางประชากรศาสตร์จึงทำให้มีการจัดแบ่งความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ละคนให้ดูแลรับผิดชอบพื้นที่ที่ใกล้เคียงกับชาติพันธุ์ของตนเอง ซึ่งจะลดปัญหาในเรื่องของภาษาที่ใช้สื่อสาร”

ด้วยเหตุนี้จึงมีการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยคำนึงถึงความเหมาะสมในเรื่องภูมิหลังทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมเท่าที่สามารถจะทำได้ โดยให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมชาวปกากะญอ ดูแลรับผิดชอบการอบรมให้กับกลุ่มแกนนำเครือข่ายปกากะญอ เช่น พื้นที่อำเภอถ้ำก้นนา วัฒนา อำเภอสะเมิง อำเภอแม่แจ่ม อำเภอมก๋อย อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ในพื้นที่อำเภอ

สเปซ อำเภอมะเขาะ อำเภอมะเษอด จังหวัดตาก ส่วนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่เป็นคนไทยจะดูแลรับผิดชอบการอบรมให้กับคนไทยพื้นราบในภาคเหนือ ภาคกลาง กับภาคอีสาน เช่น ในพื้นที่ จังหวัดลำปาง พะเยา พิชญ โลก ขอนแก่น อุบลราชธานี เป็นต้น

2.6 ทศนคติต่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

1) ทศนคติต่อตนเอง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในประเด็นที่สะท้อนทัศนคติต่อตนเอง ทำให้ทราบว่า แต่ละคนให้ความสำคัญเห็นต่อตนเอง “ดี” โดยมีความพอใจในการทำงานของตัวเอง และมองตนเองว่าสามารถเป็นผู้ให้การอบรมในเรื่องที่ได้รับมอบหมายในระดับที่ “ดี” แน่แน่นอนว่ายังมีข้อบกพร่องในการทำงานอยู่บ้าง ซึ่งก็ได้พยายามแก้ไขปรับปรุงเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานอยู่เสมอ

2) ทศนคติต่อการอบรม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในประเด็นที่สะท้อนความคิดเห็นต่อการจัดอบรมว่า “การอบรมมีความจำเป็นมากน้อยเพียงใดสำหรับเครือข่าย” พบว่าบางเรื่องจำเป็น โดยเฉพาะสำหรับเครือข่ายที่เพิ่งเข้าร่วมงานกับมูลนิธินั้นจำเป็นมากเพราะจะทำให้เกิดการรับรู้เนื้อหาที่จำเป็นและพัฒนาความรู้ไปสู่ความเข้าใจเมื่อนำไปปฏิบัติในงาน ในขณะที่บางเรื่องไม่จำเป็น เพราะคิดว่าถ้ามีสื่อช่วยให้เครือข่ายเรียนรู้เองได้ สามารถนำไปศึกษาเอง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมก็ไม่จำเป็นต้องลงพื้นที่ไปจัดการอบรมให้ก็ได้

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคนหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า “บางเรื่องจำเป็นสำหรับเครือข่ายใหม่ แต่บางเรื่องก็ไม่จำเป็น ที่ว่าไม่จำเป็นคือ ถ้ามีสื่อที่ช่วยให้ศึกษาเองได้ เราก็ไม่จำเป็นต้องลงไปจัดอบรมให้ แต่ปัญหาของเครือข่ายเราก็คือ เขาไม่ชอบอ่าน เวลาส่งสื่อลงไปเขาไม่ค่อยดู แต่ถ้าจัดอบรมจะทำให้เขาโฟกัสในเรื่องนี้มากกว่า เมื่ออบรมจบ เขาก็ได้เนื้อหาทั้งหมดที่ควรรู้ไป”

ในประเด็นคำถามว่า “ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คิดว่าการอบรมจะช่วยให้เครือข่ายทำพันธกิจได้ดีขึ้นหรือไม่” ทั้งหมดตอบว่า เชื่อว่าจะช่วยให้ทำพันธกิจได้ดีขึ้น แต่ต้องมีแผนปฏิบัติการต่อเนื่อง และให้ได้แนวคิดมาจากเครือข่ายเอง ซึ่งต้องมีการติดตาม การประเมินผล ดังที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคนหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องมีแผนปฏิบัติงานต่อ โดยแนวคิดต้องมาจากเครือข่ายไม่ใช่มาจากผู้ให้การอบรม หลังการอบรมต้องมีแผนปฏิบัติการ (action plan) ซึ่งเป็นเรื่องการติดตาม การพบปะ และมาถอดบทเรียน ต้องให้ครบวงจร”

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับ “เวลาที่ใช้ในการอบรมแต่ละครั้งเหมาะสมกับปริมาณเนื้อหาหรือไม่” แต่ละคนก็มีความเห็นที่ใกล้เคียงกัน คือมีทั้งคนที่เห็นว่าเหมาะสมและไม่

เหมาะสมขึ้นอยู่กับปริมาณมากหรือน้อยของเนื้อหา ความยากหรือง่ายของเนื้อหา และกระบวนการที่ใช้ในการอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคนหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า “ถ้าเป็นการอบรมสำหรับเครือข่ายใหม่จะใช้เวลา 3 วันครึ่ง แต่ถ้าเป็นเรื่องอื่นๆจะใช้เวลาแค่ 2 วัน ซึ่งคิดว่าเหมาะสมแล้ว แต่จากเสียงสะท้อนของผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่จะบอกว่าเวลาน้อย เนื่องจากเนื้อหาเยอะ เราอาจให้ทำกิจกรรมเยอะเกินไป แล้วเขาไม่มีเวลาคิดหรือเปล่าไม่แน่ใจ แต่ส่วนตัวคิดว่า พอเหมาะแล้ว ถ้าให้เวลานานเกิน อาจจะรู้สึกรับไม่ไหวกันก็ได้ ในอีกมุมหนึ่งก็คิดว่า การใช้การนำกระบวนการ (facilitation) กับเวลาสองวันครึ่ง อาจจะน้อยไป เพราะเราให้ทำกิจกรรม แต่ถ้าสอนอย่างเดียว หรือบรรยายอย่างเดียวก็เพียงพอ ช่วงเวลาเหมาะสมหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของเนื้อหาด้วย”

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการอบรม และมากกว่านั้น มีความเข้าใจในเงื่อนไขปัจจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างช่วงเวลากับเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กันอยู่เสมอ

3) ทัศนคติต่อเนื้อหา

ในข้อนี้ได้สัมภาษณ์ถึงทัศนคติที่มีต่อประเด็นเนื้อหาการอบรมว่า “มีกรอบเนื้อหาที่ชัดเจนหรือไม่ ปริมาณเนื้อหานั้นพอเหมาะกับระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมหรือไม่ และมีเนื้อหาการนำเสนอที่เหมาะสมกับเครือข่ายแต่ละกลุ่มบริบทหรือไม่”

จากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้งหมดเห็นว่ากรอบเนื้อหา มีความชัดเจนเนื่องจากได้มีการประชุมกัน กำหนดกรอบเนื้อหา กำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการนำเสนอเพื่อสอดคล้องวัตถุประสงค์ได้ ในขณะที่ปริมาณเนื้อหาที่ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมก็จะถูกออกแบบให้เหมาะสมกัน แต่หากเนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก ก็จะขึ้นอยู่กับเทคนิคการนำเสนอของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ละคนจะว่าสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการเพื่อนำเนื้อหาส่งถึงแกนนำเครือข่ายที่เข้ารับการอบรมได้ดีเพียงใด

4) ทัศนคติต่อผู้รับสาร (แกนนำเครือข่าย)

ในข้อนี้ได้สัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อผู้รับสารซึ่งหมายถึงแกนนำเครือข่ายในประเด็นที่ว่า “ผู้รับสารจะสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ภายในช่วงเวลาที่อบรมหรือไม่ และคิดว่าผู้รับสารสามารถเรียนรู้ได้ง่ายหรือไม่ ตลอดจนผู้รับสารสามารถนำสิ่งที่ได้อบรมไปใช้ในการทำพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่”

จากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกคนมีทัศนคติต่อผู้รับสารอยู่ในเกณฑ์ “ค่อนข้างดี” หากต้องมีกระบวนการในการติดตามมารองรับเพื่อช่วยให้สิ่งที่อบรมมานั้นสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริงด้วย

3. ปัญหาที่พบในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและการแก้ไข

3.1 ปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับผู้ส่งสาร (เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม)

1) ปัญหาด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีต่อเนื้อหาที่ต้องสื่อสาร

จากการศึกษาแผนการอบรมประกอบการสัมมนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทำให้ทราบว่า หัวข้อการอบรมของมูลนิธิศุภนิมิตฯ เพื่อพัฒนาแกนนำเครือข่ายมีเรื่องใดบ้าง และพบว่าการอบรมแต่ละหัวข้อต้องใช้ทักษะความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจึงต้องมีการเตรียมตัวในการเรียนรู้เนื้อหาที่ตนเองต้องเป็นผู้ฝึกอบรมให้กับเครือข่ายล่วงหน้า ต่อไปนี้เป็นเรื่องที่เคยจัดอบรมให้กับเครือข่าย

- 1.1) การอบรมคริสตจักรคูนัญญาใหม่
- 1.2) หลักสูตรการสอนเรื่องการพัฒนาเด็กแบบองค์รวม
- 1.3) การสร้างวินัยเชิงบวก
- 1.4) การปกป้องเด็ก สิทธิเด็ก
- 1.5) จดหมายระหว่างเด็กกับผู้อุปการะ
- 1.6) งานบัญชี
- 1.7) การบริหาร โครงการ
- 1.8) การผลิตสื่อการสอนสำหรับเด็ก
- 1.9) การเขียนโครงการเพื่อของบประมาณสนับสนุนพิเศษ
- 1.10) กิจกรรมสำหรับเยาวชนในโครงการ
- 1.11) การเริ่มดำเนิน โครงการพัฒนาเด็กปฐมวัย
- 1.12) การติดตามผลโครงการพัฒนาเด็กปฐมวัยที่เปิดใหม่
- 1.13) คู่มือปฏิบัติงาน โครงการพัฒนาเด็กปฐมวัย
- 1.14) โภชนาการที่ดีสำหรับเด็ก
- 1.15) การใช้ยาสามัญประจำบ้าน
- 1.16) โรคติดต่อในเด็ก
- 1.17) หลักสูตรสำหรับเด็กในโครงการพัฒนาเด็กปฐมวัย

ในการอบรมแต่ละครั้งจะมีผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา (subject matter) เป็นวิทยากรหลักและ นักฝึกอบรม (trainer) ทำหน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการ (facilitator) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ละคนจะต้องมีความถนัดอย่างน้อย 2 เรื่องที่สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเองได้ บางครั้งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเอง แต่บางครั้งจะทำหน้าที่วิทยากรกระบวนการ และเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเป็นวิทยากรหลัก หรือในบางหัวข้อก็ไม่

จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเลยก็ได้ ใช้เพียงการนำกระบวนการให้เกิดการเรียนรู้เท่านั้น
 อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมก็จำเป็นต้องมีความรู้ในเนื้อหาดีพอที่จะสามารถนำกระบวนการ
 เรียนรู้ ตลอดจนอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้เข้าอบรมกรณีที่มีคำถามซึ่งการที่จะสามารถนำเสนอ
 เนื้อหาได้อย่างชัดเจน ลงลึก และครอบคลุม ไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่
 เกี่ยวข้อง อาทิ ความรู้ในเนื้อหาสาร การเตรียมความพร้อมในการนำเสนอ ทักษะในการสื่อสาร
 ข้อจำกัดด้านเวลาที่ใช้ในการอบรม พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ของผู้เข้าอบรม ตลอดจนเจต
 คติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเอง เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ตัวผู้ส่งสารหรือเจ้าหน้าที่
 ฝึกอบรมประสบปัญหาในเรื่องความรู้ในเนื้อหาสาร เป็นผลพวงมาจากการเตรียมตัวไม่ดีพอ ดังนั้น
 หากความรู้ไม่ตกผลึก รู้แค่ผิวเผิน จะส่งผลกระทบต่อความคิดออกแบบรูปแบบและกิจกรรมการอบรม ทำ
 ให้ไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาจนนำไปสู่ความเข้าใจแท้จริงแก่ผู้รับสารได้ หรือหากเป็นคำถามที่มี
 ความเกี่ยวข้องกับการทำงานในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอาจไม่สามารถตอบคำถามได้ดีเท่ากับ
 ประสานงานพัฒนาผู้สัญญาซึ่งคลุกคลีกับงานในพื้นที่มากกว่า หรือในบางครั้งอาจรู้ดีกว่าเนื้อหา
 ยากมาก ก็ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ ดังในบทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมท่านหนึ่งที่
 กล่าวว่า “เนื้อหาการอบรมบางเรื่อง รู้ดีกว่ามันยากเหลือเกิน แต่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องถ่ายทอด
 หรือบางเรื่องต้องอาศัยกระบวนการวิเคราะห์ ซึ่งตัวเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเองยังไม่แม่น ก็จะส่งผลต่อ
 ความรู้สึกของเขาวว่ามันยาก บางทีลงไปไม่สอนเลย ข้ามไปเลย ก็เป็นปัญหาตามมา”

สรุปได้ว่า หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ในเนื้อหาที่จะสื่อสารไม่ดีพอ
 อาจทำให้เกิดอุปสรรคในการถ่ายทอดเนื้อหาและในการนำกระบวนการเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้รับสาร
 ไม่ได้ได้รับความรู้ความเข้าใจได้อย่างแท้จริง

2) ปัญหาด้านทักษะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทำให้ทราบว่า ปัญหาด้านทักษะในการ
 สื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องการพูดเร็วเกินไป ไม่มีการเน้นประโยค เน้น
 คำสำคัญ จึงเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร เพราะทำให้ผู้รับสารฟังไม่ทัน ไม่สามารถจับประเด็น
 สำคัญได้ ในขณะที่พบข้อจำกัดทางภาษาคือ ในเรื่อง “การสื่อสารภาษาชนเผ่า” กล่าวคือ หากผู้ส่ง
 สารไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่นหรือภาษาชนเผ่า ก็ย่อมทำให้เกิดอุปสรรค ส่งผลให้เกิด
 ความไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ในสารนั้น หรือทำให้ผู้รับสารรับเนื้อหาได้เพียงบางส่วน ไม่ครบความ

ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่เป็นคนไทยต้องจัดการอบรมให้กับกลุ่ม
 แก่นนำเครือข่ายชาติพันธุ์อื่นๆ ที่ไม่ถนัดในการสื่อสารด้วยภาษาไทย แต่ตัวเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมก็
 สามารถสื่อสารภาษาชนเผ่าได้ กรณีนี้มักจะต้องมีการปรับเปลี่ยนการนำกระบวนการ ให้ค่อยเป็น
 ค่อยไป และดำเนินไปช้ากว่าปกติ รวมถึงปรับการพูดของตนเองให้ช้าลง เพื่อช่วยเอื้อให้ผู้รับสาร

สามารถรับรู้เนื้อหาการอบรมได้ดีขึ้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องอาศัยทักษะในการประเมินผู้รับสารด้วย เพื่อประเมินการตอบสนองของผู้เข้าอบรมว่าเข้าใจหรือไม่ สามารถเกาะติดในประเด็นการอบรมที่กำลังกล่าวถึงหรือไม่ หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความสามารถในการประเมินผู้รับสารได้เร็วเท่าใด ก็สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารได้เร็วมากขึ้นเท่านั้น

3) ปัญหาด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในการสื่อสารเนื้อหา

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า โดยส่วนใหญ่จะมีการเตรียมตัวล่วงหน้าและเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ มีการวางแผนรูปแบบการอบรม กำหนดขอบเขตเนื้อหา โครงร่างการอบรมไว้แล้ว ทำให้สามารถเตรียมสื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้เหมาะสม ซึ่งการวางแผนล่วงหน้าทำให้รู้ตัวก่อนว่าจะรับผิดชอบนำกระบวนการอบรมหรือทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาให้กับกลุ่มใด แต่จะเกิดปัญหาก็คือเมื่อ จำเป็นต้องจัดอบรมเร่งด่วน อาจทำให้ไม่สามารถเตรียมพร้อมได้อย่างที่ควร และเมื่อถามถึงความพร้อมในการเตรียมเนื้อหา พบว่า มีการเตรียมตัวด้านเนื้อหาไว้ล่วงหน้าเช่นกัน เนื่องจากได้ทราบหัวข้อและมีกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตเนื้อหาเอาไว้ก่อนแล้ว แต่ปัญหาที่พบ คือ การทำความเข้าใจเนื้อหาในเชิงลึก หรือบางหัวข้อจะต้องใช้การวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมด้วย หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่มีพื้นฐานประสบการณ์เรียนรู้ในเนื้อหา นั้นมาก่อน ก็จะเป็นเรื่องยากที่จะสามารถทำความเข้าใจในเชิงลึกได้

4) ปัญหาด้านเจตคติอันไม่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมบางท่านมีเจตคติอันไม่พึงประสงค์ต่อผู้รับสาร อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการจัดการอบรมที่ผ่านมา ที่ทำให้ทราบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมจากเครือข่าย ไม่ได้ตั้งใจมาอบรม แต่มาเพราะถูกส่งมา บางครั้งมาโดยไม่รู้กระทั่งว่าจะมาอบรมเรื่องอะไร หรือหลายครั้งพบว่า เป็นตัวแทนเครือข่ายคนเดิมที่เครือข่ายเคยส่งมาแล้ว ซึ่ง มีคุณสมบัติไม่ตรงกับที่ต้องการหรือไม่ตรงสายงานที่รับผิดชอบ

3.2 ปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับสาร

ปัญหาในประเด็นนี้ได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับเรื่อง คุณลักษณะของเนื้อหาในการอบรมในด้านความชัดเจน ความยากง่าย การจัดเรียงลำดับเนื้อหา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ก่อนที่จะมีการอบรมในเรื่องใด ทีมฝึกอบรมจะประชุมกันเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดกรอบการนำเสนอ กำหนดโครงสร้างของเนื้อหา และมักปรับเนื้อหาให้ง่ายที่สุดไว้ก่อนอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบในประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหา จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการอบรม และวิธีการนำเสนออันเป็นเทคนิคส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ทำให้เนื้อหานั้น ๆ ถูกถ่ายทอดออกมาอย่างชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ และจัดเรียงลำดับเนื้อหาให้เชื่อมโยงกันอย่างง่าย ๆ

3.3 ปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมให้อยู่

1) ปัญหาที่พบจากช่องทางการสื่อสารก่อนการอบรม

การติดต่อสื่อสารก่อนที่จะมีการอบรมเกิดขึ้น เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์การอบรมให้กับเครือข่ายได้รับทราบว่าจะมีการอบรมเรื่องใด เมื่อใด ที่ใด ช่องทางการสื่อสารนี้มีผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาเป็นคณานุกรม ทั้งในการส่งและรับสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับแกนนำเครือข่าย กล่าวคือ ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาจะเป็นผู้ติดต่อสื่อสารการประสานงาน แจ้งข้อมูลการจัดอบรมให้กับเครือข่ายได้รับทราบ และกระตุ้นให้เครือข่ายส่งตัวแทนที่มีคุณสมบัติเกี่ยวข้องกับหัวข้อการอบรมมาร่วมอบรม ปัญหาที่พบในช่องทางการสื่อสารโดยผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา คือ “ความผิดพลาดในการประสานงาน” ที่อาจพบได้บ้างในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับความจริงในการสื่อสารว่าผู้รับสารได้รับทราบข้อมูลถูกต้องครบถ้วนหรือไม่อย่างไร และเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสาร เช่น เป้าหมายของการสื่อสารประสานงานในเรื่องการอบรมที่ต้องการให้แกนนำเครือข่ายผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องอบรม หรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่อบรมโดยตรง แต่เครือข่ายได้ตระหนักหรือไม่ว่าควรส่งบุคคลใดที่เหมาะสมเข้ารับการอบรม และได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของการอบรมหรือไม่ มาอบรมด้วยความตั้งใจและมีเจตคติที่ดีหรือไม่

สรุปได้ว่า ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการประสานงานของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาสามารถส่งผลกระทบต่อทัศนคติ เจตคติ และการให้ความร่วมมือของเครือข่าย

2) ปัญหาที่พบจากช่องทางการสื่อสารเมื่อให้การอบรม

ช่องทางการสื่อสารเมื่อให้การอบรม ได้แก่ ตัวเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา รวมถึง กิจกรรมและสื่อที่ใช้ในการอบรม

ปัญหาที่พบในช่องทางการสื่อสารที่ผ่านทาง “เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม” คือ ปัญหาจากการเตรียมความพร้อม โดยเฉพาะในกรณีที่มีการอบรมเร่งด่วนเข้ามา อาจทำให้เตรียมตัวไม่พร้อม ทั้งในเรื่องของเนื้อหา ขั้นตอนการนำกระบวนการ และสื่ออุปกรณ์ที่จะใช้

สำหรับ “ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา” ที่เชิญมาจากภายนอกองค์กร โดยส่วนใหญ่ มักเตรียมการสอนมาแบบบรรยายอย่างเดียว ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องหาวิธีการหรือรูปแบบอื่นมาช่วยในกระบวนการอบรมเพื่อดึงความสนใจของผู้เข้าอบรมไว้ได้ตลอดการอบรม ไม่ให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกเบื่อหน่ายและง่วงนอน

สำหรับกิจกรรมและสื่อที่ใช้ในการอบรม จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า กิจกรรมและสื่อที่ใช้ในการอบรม มีการเตรียมมาล่วงหน้าแล้ว เพราะรู้ล่วงหน้าว่า

กลุ่มคนที่เข้าร่วมอบรมเป็นใคร รู้สถานที่ จึงมีการเตรียมการทั้งรูปแบบการอบรม กิจกรรมและสื่อให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายและสถานที่ แต่ปัญหาที่พบจะเกิดขึ้นในขณะอบรมซึ่งจะสัมพันธ์กับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เป็นเรื่องการตอบสนองของผู้เข้ารับการอบรม เช่น แสดงการรับรู้และเข้าใจ หรือแสดงออกว่าไม่เข้าใจ ในกรณีเช่นนี้จะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการและกิจกรรม ณ เวลานั้น เพื่อให้มีความเหมาะสมและได้ผลดีที่สุดสำหรับผู้เข้าอบรม ดังที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคนหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องวิเคราะห์ผู้เรียนว่าเป็นอย่างไร และปรับการสอน ณ เวลานั้น วิธีการที่เคยใช้ก็ที่หนึ่งอาจต้องปรับเมื่อไปอีกที่หนึ่ง เราประเมินจากสิ่งที่เราสอนและการตอบสนองของเขา ถ้ามีกิจกรรมช่วงแรกแล้วเขาไม่ตอบสนอง จะทำอย่างไรให้เขาตอบสนองในระยะเวลาที่เท่ากับที่อื่น ส่วนใหญ่ที่ไม่ตอบสนองก็คือ ไม่เข้าใจ แต่เมื่อเราเริ่มอธิบายมากขึ้น เขาจะเริ่มอ้อ เป็นแบบนี้เหอะ ความเข้าใจของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ดูงานที่เราให้เขาทำ ดูเหมือนเขาไม่เข้าใจ อย่างการพล็อตกราฟน้ำหนักส่วนสูงของเด็ก บางที่เขาพล็อตไม่ได้ ก็ต้องแนะนำให้เขาเข้าใจมากขึ้น ก็ต้องคิด ต้องวิเคราะห์ ประเมินผู้เข้าอบรมตลอดเวลาที่อบรม ไม่งั้นเราจะสอนไปตามแผนนั่นแหละ เราเป็นวิทยากรต้องการให้ได้ทุกคน ต้องเอาคนที่อ่อนที่สุดเป็นพื้นฐาน”

3.4 ปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับผู้รับสาร ได้แก่ แกนนำเครือข่ายที่เข้ารับการอบรม

เมื่อวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ละท่าน ทุกคนมีความเข้าใจถึงความแตกต่างของแกนนำเครือข่ายในแต่ละพื้นที่ ทั้งความแตกต่างกันด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำงานพันธกิจเด็กแบบองค์รวม ความแตกต่างของขอบข่ายประสบการณ์ ความสนใจ เจตคติ การเปิดใจ และการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมการอบรม ความหลากหลายดังกล่าวในกลุ่มแกนนำเครือข่าย ทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการอบรม วิธีการนำเสนอ และวิธีการนำกระบวนการอบรมในขณะอบรม แต่ปัญหาสำคัญที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ ปัญหาเรื่องพื้นเพการศึกษาและเรื่องภาษาของแกนนำเครือข่าย ซึ่งไม่อาจใช้การปรับกระบวนการมาช่วยได้มากนักในระหว่างอบรม ปัญหาในเรื่องนี้สามารถจัดการได้โดยการวางแผนตั้งแต่ต้น เช่น วางแผนไว้ว่าให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่เป็นชนเผ่าดูแลรับผิดชอบจัดการอบรมให้กับแกนนำเครือข่ายที่เป็นชนเผ่าเช่นเดียวกัน ถ้าสามารถพูดภาษาชนเผ่าเดียวกันได้ จะช่วยแก้ปัญหาได้มาก และหากทราบพื้นเพการศึกษามาก่อนก็จะสามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารได้ดีขึ้นด้วย

3.5 ปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับปฏิริยาสะท้อนกลับที่เป็นอุปสรรค

ในประเด็นนี้ พบว่า ปฏิริยาสะท้อนกลับที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ “มีการตอบรับว่าเข้าใจแต่ปฏิบัติไม่สอดคล้องกับความเข้าใจ” และ “การตอบกลับแบบนิ่งเฉยทำให้ไม่ทราบว่าจะคิดเห็นอย่างไร ไม่ทราบว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจ” ดูได้จากการทำกิจกรรมกลุ่ม งานที่มอบหมายให้ทำ

ในขณะอบรม ผู้เข้าร่วมการอบรมไม่สามารถติดต่อออกได้ หรือไม่สามารถทำชิ้นงานกลุ่มได้
อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องประเมินจากปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรมในขณะอบรม หรือใช้
ความสัมพันธ์ที่ดีพูดคุยนอกเวลาอบรม เช่น ตอนรับประทานอาหาร หรือตอนพักเบรก ก็จะทำให้
ทราบข้อเท็จจริงจากผู้รับการอบรมได้

3.6 ปัญหาในประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

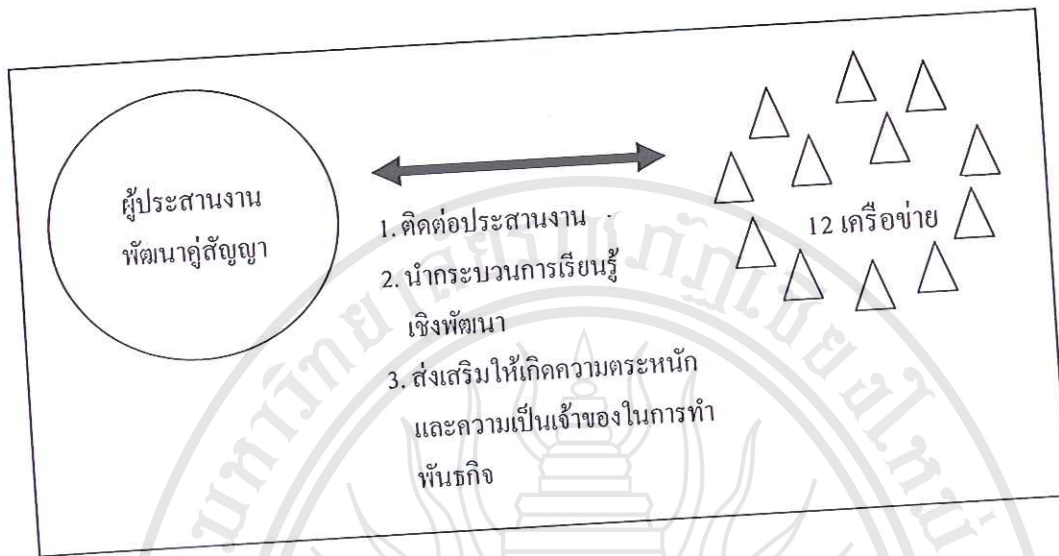
สภาพแวดล้อมอันเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่
สภาพภูมิประเทศ สภาพอากาศ สภาพชุมชน และช่วงเวลาในการอบรม

ในเรื่องการติดต่อประสานงานก่อนการอบรม พบว่า ในบางพื้นที่ เช่น บนดอย
ตามตะเข็บชายแดน ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ก็จะไม่สามารถติดต่อสื่อสาร ประสานงาน นัดหมาย
กันทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ เมื่อใช้โทรศัพท์มือถือพบว่า อาจไม่สามารถติดต่อได้ในบางขณะ
หรือติดขัดตามสภาพอากาศในขณะนั้น

ในเรื่องการอบรม หากต้องเดินทางไปจัดการอบรมในชุมชนที่อยู่ในพื้นที่
ห่างไกล จะพบปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้า บางพื้นที่ไฟฟ้าดับบ่อย บางพื้นที่สถานที่จัดประชุมอยู่ใกล้
ถนน ทำให้มีเสียงรถจักรยานยนต์รบกวนตลอดเวลา อากาศร้อนก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ส่งผลต่อ
บรรยากาศการอบรม ทำให้ง่วงนอน ไม่มีสมาธิ นอกจากนี้ช่วงเวลาในการจัดอบรมก็อาจเป็นปัญหา
สำหรับผู้เข้าอบรมบางกลุ่มเนื่องจากอาชีพหลักของแกนนำเครือข่ายในบางพื้นที่เป็นเกษตรกร หาก
จัดอบรมตรงกับช่วงที่ต้องทำนา ดำนา เกี่ยวข้าว ก็อาจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจและสมาธิในการอบรม
เพราะหลายคนจะห้วงงาน ดังที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ช่วงเวลาในการจัดอบรม
สำคัญมาก อันหนึ่งที่ควรหลีกเลี่ยง คือไม่ให้ชนกับงานหลักของเขา ทำนา ดำนา เกี่ยวข้าว ถามว่า
อบรมได้มั้ย อบรมได้ แต่ใจไม่เต็มร้อย ห่วงงาน”

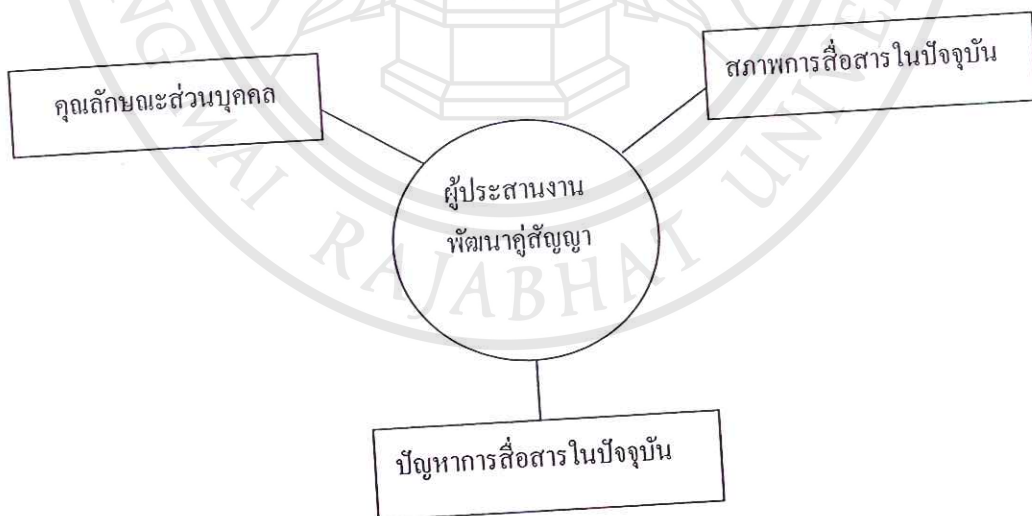
ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา

ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาเป็น “ผู้ส่งสาร” ในกระบวนการสื่อสารระหว่างมูลนิธิ
ศรณาทร และเครือข่าย คำอธิบายลักษณะงานของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาตามที่มูลนิธิ
ศรณาทรกำหนดไว้ มีดังนี้ “ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาเป็นกุญแจสำคัญที่เชื่อมความสัมพันธ์
ระหว่างมูลนิธิศรณาทรกับคริสตจักรท้องถิ่น และเป็นผู้ที่สำคัญต่อยุทธศาสตร์ของมูลนิธิศรณาทร
ในการช่วยสร้างศักยภาพของคริสตจักรท้องถิ่นในการทำพันธกิจการพัฒนาเด็กแบบองค์รวม ผู้
ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาจะทำงานร่วมกับคริสตจักรเพื่อให้สำเร็จตามผลเป้าหมายที่ตั้งไว้
รวมทั้งมีส่วนรับผิดชอบในการรักษาคุณภาพของพันธกิจเด็กแบบองค์รวมในคริสตจักรและรักษา
ความสัมพันธ์ระหว่างคริสตจักรกับมูลนิธิศรณาทร ด้วยท่าทีแห่งการถ่อมใจ ใจกว้างใจ และการ
บริการ” ดังภาพที่ 4.12 บทบาทหน้าที่ของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา



ภาพที่ 4.12 บทบาทหน้าที่ของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา

ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญามีหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างมูลนิธิศรภูมิตกับ
เครือข่าย นำกระบวนการเรียนรู้เชิงพัฒนาเพื่อช่วยให้เครือข่ายสามารถทำพันธกิจได้อย่างราบรื่น
และมีประสิทธิผล โดยผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา 1 คนจะดูแลรับผิดชอบเครือข่าย 12 เครือข่าย
ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ได้มีกรอบการนำเสนอผลการศึกษาดังภาพที่ 4.13 กรอบการนำเสนอผล
การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา



ภาพที่ 4.13 กรอบการนำเสนอผลการศึกษากลับมาเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา

การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาโดยการสัมภาษณ์ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ปัจจัยได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล สภาพการสื่อสารในปัจจุบัน และปัญหาการสื่อสารในปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลได้ศึกษาถึง ชาติพันธุ์ เพศ อายุ การศึกษา และอายุการทำงานในมูลนิธิศรณาพร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการสื่อสารในปัจจุบันได้ศึกษาถึง ช่องทางการสื่อสาร กระบวนการทำงานของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา การเป็นวิทยากรกระบวนการ ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิดในการสื่อสาร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสารในปัจจุบันได้ศึกษาถึง ปัญหาด้านผู้ส่งสาร ปัญหาด้านสาร ปัญหาทางด้านช่องทางการสื่อสาร ปัญหาด้านผู้รับสาร ปัญหาด้านปฏิริยาสะท้อนกลับ และปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาที่นำมาประกอบการศึกษาวิจัยได้แก่ คุณลักษณะด้านชาติพันธุ์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานในมูลนิธิฯ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาซึ่งเป็นเพศชายทั้ง 4 คน มีอายุในระหว่าง 31-40 ปี มีชาติพันธุ์ปกเกอญอ 3 คน ชาติพันธุ์ม้ง 1 คน ทั้งหมดสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุทำงานในมูลนิธิ ตั้งแต่ 2 ปี -12 ปี

2. สภาพการสื่อสารในปัจจุบันของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา

การศึกษาสภาพการสื่อสารในปัจจุบันของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงช่องทางการสื่อสาร กระบวนการทำงาน ได้แก่ การวางแผนการทำงาน การลงพื้นที่และการนำกระบวนการ นอกจากนั้นยังมีเรื่องของทักษะในการสื่อสารและทักษะคิดในการสื่อสารที่มีต่อตนเอง ต่อเนื้อหา และต่อผู้รับสาร ดังต่อไปนี้

3.1 ช่องทางการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา

ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ ได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และไปรษณีย์ ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญามักใช้โทรศัพท์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารเพราะสะดวกและรวดเร็ว บางเครือข่ายมีการใช้เฟซบุ๊ก (facebook) ด้วย กรณีที่ในบางพื้นที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาจะติดต่อโรงเรียนในพื้นที่นั้นเพื่อขออนุญาตใช้อินเทอร์เน็ตของโรงเรียน เมื่อได้รับอนุญาตจะทำการนัดหมายเจ้าหน้าที่เครือข่ายให้ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทุกสัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือ 2 ครั้งบ้าง หรือบางเครือข่ายอาจไปใช้อินเทอร์เน็ตของเครือข่ายซึ่งอยู่ใกล้กัน หากในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ทำให้

ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาไม่สามารถโทรติดต่อกับแกนนำเครือข่ายทางโทรศัพท์ได้ ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาจะใช้วิธีนัดหมายให้เจ้าหน้าที่เครือข่ายโทรศัพท์ถึงผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง เพราะเจ้าหน้าที่เครือข่ายเป็นคนในพื้นที่จึงรู้ว่า ตำแหน่งใดในพื้นที่ที่มีสัญญาโทรศัพท์ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่เครือข่ายอาจต้องขี้อรจกรยานยนต์ไปไกลจากสำนักงานเครือข่ายหลายกิโลเมตร

สำหรับช่องทางการสื่อสารโดยส่งจดหมายทางไปรษณีย์ พบว่ามีอุปสรรคในบางพื้นที่ ที่บริการไปรษณีย์ไปไม่ถึง ก็ต้องส่งไปให้เครือข่ายใกล้เคียงกันและขอความช่วยเหลือให้ช่วยเอาไปส่งให้ หรือหากเครือข่ายจะฝากส่งไปรษณีย์ก็ให้อามาส่งที่เครือข่ายใกล้เคียง

สำหรับในบางพื้นที่ที่อยู่ไกลและไม่มีสัญญาโทรศัพท์เลย ก็จะใช้วิทยุสื่อสารในพื้นที่ ดังคำบอกเล่าของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาท่านหนึ่ง “ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเรามี 2 พื้นที่ที่ติดต่อยาก ที่หนึ่งให้ไปใช้อินเตอร์เน็ตของโรงเรียน อีกที่หนึ่ง ติดต่อกไม่ได้ ถ้าสุดผมใช้วิทยุสื่อสาร โดยไปขอใช้ร่วมกับ กศน. ซึ่งอยู่ที่อำเภอ เราต้องไปคุยกับเขาไปขออนุญาต ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดี เพราะปกติใครจะไปใช้โดยพลการไม่ได้”

สำหรับโครงการที่สามารถใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกก็จะมีการใช้เฟซบุ๊กเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสื่อสารด้วย ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาคนหนึ่งเล่าว่า “ในบางเครือข่ายจะมีการติดต่อกันทางเฟซบุ๊กบ้าง เพราะเจ้าหน้าที่เครือข่ายใช้อยู่แล้ว เราจึงใช้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการติดต่อกับเขา จะทำเป็นกลุ่มปิด รับรู้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวกันเฉพาะในกลุ่มเท่านั้น”

สรุปว่าถึงแม้สภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศที่ไม่เอื้ออำนวยจะส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญากับเครือข่ายไม่สะดวกราบรื่น แต่ช่องทางในการสื่อสารอันได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ ก็ยังคงเป็นช่องทางที่จำเป็นในปัจจุบัน ซึ่งจะต้องหาวิธีการจัดการกับช่องทางที่มีอุปสรรคโดยอาศัย “บุคคล” เข้ามามีส่วนในการจัดการนั้น ได้แก่ การนัดหมายหรือกำหนดช่วงเวลาและความถี่ในการติดต่อกัน การพึ่งพาความช่วยเหลือจากบุคลากรและเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารของศูนย์ราชการในพื้นที่ เช่น โรงเรียน ที่ทำการอำเภอ เป็นต้น

3.2 กระบวนการทำงานของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา

ในการทำงานของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาจะมีทิศทางการทำงานตามยุทธศาสตร์ของมูลนิธิ และผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาแต่ละคนจะมีการวางแผนการทำงานโดยคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายคือ เครือข่ายทั้งหมดที่ตนเองรับผิดชอบ หลังจากนั้นจะเป็นขั้นตอนที่ต้องลงไปทำงานในพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับเครือข่าย และเมื่อลงพื้นที่ ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาจะทำ

หน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการที่ต้องทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนการทำงานในเชิงพัฒนาให้บรรลุผลสำเร็จหลังจากเสร็จภารกิจในพื้นที่จะต้องประเมินผลการลงพื้นที่ในแต่ละครั้งรายงานให้หัวหน้างาน (supervisor) ได้รับทราบต่อไปนี้เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ประสานงานพัฒนาผู้สัญญาเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

1) การวางแผนการทำงาน

กระบวนการทำงานของผู้ประสานงานพัฒนาผู้สัญญาเริ่มต้นด้วยการวางแผนดังต่อไปนี้

1.1) วางแผนการทำงานรายปี

ผู้ประสานงานพัฒนาผู้สัญญาทุกคนจะมีการวางแผนการทำงานรายปีเป็นแผนงานประจำปีสำหรับผู้ประสานงานพัฒนาผู้สัญญา ทุกคนจะต้องทำเพื่อกำหนดกรอบการทำงานรายปี มีการกำหนดเป้าหมาย กำหนดตัวชี้วัด กำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

1.2) วางแผนการทำงานรายเดือน

ก่อนที่จะเดินทางลงพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับเครือข่าย ผู้ประสานงานพัฒนาผู้สัญญาทุกคนจะต้องวางแผนการเดินทาง (ดูตัวอย่าง แผนการทำงาน ในภาคผนวก ข) และนำเสนอแผนนี้ต่อหัวหน้างานซึ่งจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.2.1) ก่อนการเดินทาง

- (1) กำหนดวัตถุประสงค์ในการเดินทาง
- (2) ระบุสิ่งที่วางแผนไว้ว่าจะทำ
- (3) ระบุผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.2.2) หลังการเดินทาง

- (1) รายงานสิ่งที่ได้ทำสำเร็จแล้ว
- (2) รายงานผลที่ได้รับจริง (ผลที่ออกมา)
- (3) ระบุสิ่งที่ต้องติดตามหลังจากการเดินทางครั้งนี้
- (4) ประเมินผลจากการเดินทางครั้งนี้ว่าจำเป็นต้องปรับ

แผนงานประจำปีและแผนการเดินทางประจำปีหรือไม่

2) ลงพื้นที่เยี่ยมเครือข่ายตามแผนเดินทางที่วางไว้

ในการลงพื้นที่เยี่ยมเครือข่ายโดยส่วนใหญ่ผู้ประสานงานพัฒนาผู้สัญญาจะใช้เวลาอยู่ในพื้นที่แต่ละแห่ง 1 - 2 วัน เนื่องจากจะต้องพบกับคณะทำงานของเครือข่าย 2 กลุ่มประกอบไปด้วย “กลุ่มกรรมการเครือข่าย” ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายหรือกำหนดทิศทางการทำงานของเครือข่าย ส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกรจึงมักอยู่ในไร่นาในช่วงกลางวัน และ

“กลุ่มเจ้าหน้าที่เครือข่าย” ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายโดยในช่วงกลางวันจะเป็นเวลาที่ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา จะนัดพบกับเจ้าหน้าที่เครือข่าย เพื่อพูดคุยกันในเรื่องเกี่ยวกับงานเอกสาร กิจกรรม ตลอดจนพบทบทวนหรือสร้างความตระหนักในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำพันธกิจ ส่วนในช่วงกลางคืนจะพบกับกรรมการเครือข่าย เพราะเป็นเวลาที่กรรมการสะดวกที่สุด ดังที่ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาให้สัมภาษณ์ว่า “กลางวันจะใช้เวลากับเจ้าหน้าที่ในเรื่องเอกสาร กลางคืนใช้เวลาพูดคุยปรึกษาหารือกับกรรมการ บางครั้งก็เฝ้าใจกรรมการ เพราะกลางวันเขาเกี่ยวข้าว ทำไร่นา แต่จำเป็นที่เราต้องคุยกันและทำแผนการทำงาน”

เนื้อหาที่ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญานำไปสื่อสารกับเครือข่าย มีทั้งเรื่องของแนวคิด หลักการ นโยบาย รวมถึงเนื้อหาเชิงปฏิบัติ อาทิ

2.1) ปรัชญาการทำพันธกิจร่วมกัน ซึ่งจะต้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างมูลนิธิคุณพาสและเครือข่าย ในเรื่อง ความยากจน การเป็นคู่มิตร และบทบาทของคริสตจักร

2.2) ยุทธศาสตร์ในการทำพันธกิจร่วมกัน เช่น นิमितและเป้าหมายในการทำพันธกิจ

2.3) การดูแลเด็กเป็นรายบุคคล

2.4) นโยบายการปกป้องเด็ก

2.5) นโยบายการรับมือกับภัยพิบัติ

2.6) การสร้างผู้นำเยาวชน

2.7) หลักสูตรการพัฒนาเด็กองค์รวม

2.8) การใช้ประโยชน์จากโครงการสนับสนุนพิเศษ

3) การนำกระบวนการ (facilitation) ของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา

3.1) วิธีการนำกระบวนการ

การนำกระบวนการ ถือว่าเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญมากของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา เพราะเป็นบทบาทหน้าที่ที่จะต้องสนับสนุน ผลักดัน ช่วยเหลือเสริมแรงให้กับเครือข่ายในการทำพันธกิจกับเด็กยากจนด้อยโอกาสในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสร้างความตระหนักและส่งเสริมให้เครือข่ายใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ให้เกิดการระดมความคิด ระดมสมอง ระดมทรัพยากร ภายใต้บริบทและวัฒนธรรมของท้องถิ่น เพื่อสามารถขับเคลื่อนได้ด้วยบุคลากรและทรัพยากรในท้องถิ่นเอง นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนโดยไม่ต้องรอความช่วยเหลือจากภายนอก ดังนั้น การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาที่เป็นดัง “วิทยากรกระบวนการ” จึงไม่ใช่การไปยื่นสอน

หรือไปสั่งให้เครือข่ายทำสิ่งใด แต่เป็นการไปสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันและดึงศักยภาพของเครือข่ายออกมาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนพันธกิจตามเป้าหมายที่มีร่วมกัน

ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาคนหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า “สิ่งที่จะไปสื่อกับเขา เราต้องชดก่อน แต่ไม่ได้หมายความว่าไปบอกให้เขารู้เฉย ๆ ต้องมีการนำกระบวนการที่เน้นการมีส่วนร่วม ให้เขาแสดงความคิดเห็นเยอะๆ เน้นการตั้งคำถาม คำถามเปิด ให้แสดงความคิดเห็นเต็มที่ สุดท้ายสิ่งที่ออกมา เขาจะรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ แต่ถ้าเรานำ เรามอบทั้งหมด เขาก็เอออไปอย่างนั้น สุดท้ายเขาก็ไม่ทำ และที่สำคัญเราต้องรู้บริบทแต่ละพื้นที่ ธรรมชาติเขาเป็นอย่างไร เขาอยู่อย่างไร พี่น้องกะเหรี่ยงมานั่งคุยกัน ไม่มีไฟฟ้า ก็จุดไฟคุยกัน กินน้ำชา กินหมาก บรรยากาศสำคัญ ถ้าเรานั่งโต๊ะ ยิงปืนนั่งหน้า เขายังไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น กับพี่น้องกะเหรี่ยงผมก็ใช้ภาษากะเหรี่ยง ถ้าละว่าผมใช้คำเมือง ถ้าในการประชุมพูดคุยกันมีผู้หลักผู้ใหญ่อยู่ด้วย คนอาวุโสจะพูดเยอะ แล้วคนอื่นจะไม่กล้าพูด เราจะละลายพฤติกรรมอย่างไร จะแบ่งกลุ่มอย่างไร ผู้ใหญ่อยู่กับผู้ใหญ่ เจ้าหน้าที่อยู่ด้วยกัน วิทยุใกล้เคียงกันอยู่ด้วยกันมัย เพื่อให้เขากล้าแสดงความคิดเห็น และเราต้องฟังความคิดเห็นจากเขา ทำอย่างไรจะให้ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อสรุปจากเขา ไม่ใช่ได้จากเรา”

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า หัวใจของการนำกระบวนการ คือ การสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นให้ได้ วิธีการที่ใช้ในการนำกระบวนการ ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว แต่มีเทคนิคอยู่ที่การสร้างความสัมพันธ์ การตั้งคำถาม การเล่าเรื่องเปรียบเทียบเชื่อมโยงกับบริบทใกล้ตัวของผู้รับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถคิดต่อยอดได้ เมื่อถึงความคิดเห็นของที่ประชุมออกมาได้แล้ว ก็จึงนำมาสรุปร่วมกันอาจได้ผลออกมาเป็นข้อตกลง หรือเป็นแนวทางปฏิบัติ หรือเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกัน แล้วแต่เป้าหมายที่วางเอาไว้ การนำกระบวนการเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนและพัฒนาทั้งวิธีการและเทคนิคจึงจะสามารถเป็นวิทยากรกระบวนการที่ดีได้

3.2) สื่อที่ใช้ในการนำกระบวนการ

สื่อที่ใช้ในการนำกระบวนการ ส่วนใหญ่มักใช้กระดาษปรีฟ ปากกาเมจิก เพื่อใช้เขียนหรือวาดภาพไปตามเนื้อหาที่พูดคุยกัน หรือสรุปความเชื่อมโยงของแต่ละความคิดเห็นให้เห็นเป็นภาพ เป็นแผนภาพ เป็นแผนผัง หรือจัดหมวดหมู่ความคิดเห็นให้เห็นชัดเจน นอกจากนั้นในพื้นที่ที่มีไฟฟ้าใช้สะดวก อาจมีการฉายวิดีโอหรือสไลด์เพื่อเชื่อมโยงดูเนื้อหาที่พูดคุยกันด้วย

3.3 ทักษะการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา

1) ทักษะด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา

เนื่องจากพื้นที่เครือข่ายในความรับผิดชอบของผู้ประสานงานแต่ละคนมีความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมตามกลุ่มชาติพันธุ์ ด้วยเหตุนี้ ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาแต่ละคนต้องพยายามสื่อสารให้เกิดความเข้าใจและชัดเจนให้ได้มากที่สุด หากได้รับผิดชอบพื้นที่ที่เป็นชนเผ่าเดียวกับตนเองก็จะสื่อสารภาษาของชนเผ่า นั้น ๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงสอบถามความสามารถทางภาษาและการใช้ภาษาทั้งทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน ได้ข้อมูลดังนี้

ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาทั้ง 4 คน มีทักษะการใช้ภาษาไทยในด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ในระดับที่ดีมาก และทุกคนสามารถสื่อสารในภาษาชนเผ่าของตนได้ในระดับที่ดีมากสำหรับการพูดและการฟัง ส่วนการอ่านและเขียนภาษาชนเผ่าของตนอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากในชีวิตประจำวันจะใช้การฟังและพูดมากกว่า

ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาซึ่งเป็นชนเผ่าม้งเล่าประสบการณ์ของตนให้ฟังว่า เครือข่ายที่เขารับผิดชอบมีกลุ่มพี่น้องคนจีนปกครอง ลาหู่ ลีซอ ไทยใหญ่ ทำให้ต้องใช้ล่ามช่วยในการแปลภาษาของชนเผ่าอื่นที่เขาไม่สามารถสื่อสารได้ ซึ่งจากการทำงานกับเครือข่ายเหล่านี้ทำให้ได้เรียนรู้ว่า แต่ละชนเผ่าก็มีวิธีคิดที่แตกต่างออกไป เขาเล่าว่า “เราต้องพยายามเรียนรู้กับพี่น้องชนเผ่า เพราะวิธีคิดของแต่ละเผ่าจะแตกต่างกัน ลาหู่ก็คิดอีกแบบ คนจีนก็อีกแบบหนึ่ง ม้งก็จะอีกแบบ มันจะมีปลีกย่อยเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่แตกต่างกัน”

2) ทักษะการสื่อสารในการนำกระบวนการของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ทักษะการสื่อสารในการนำกระบวนการเป็นสิ่งที่จะต้องเรียนรู้และฝึกฝน ต้องมีวิธีดึงดูดมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น ต้องสามารถกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็น หรือความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริงออกมาให้ได้ ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายในการดึงมุมมองของแต่ละคนออกมาได้ อาจต้องใช้เวลาพบปะพูดคุยกันอีกหลายครั้ง อาจต้องใช้การตั้งคำถามเปิดหรือให้จับคู่ หรือแบ่งกลุ่ม 3-4 คน ให้ปรึกษากันและให้นำเสนอความคิดเห็น เป็นต้น ในขณะที่ต้องสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนและถูกต้องในการทำพันธกิจร่วมกันให้กับผู้เข้าร่วมประชุม อาจมีการเล่าเรื่องเปรียบเทียบกับบริบทท้องถิ่นเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น ดังที่ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาคคนหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า “เราจะเชื่อมโยงสิ่งที่เราคุยให้เข้ากับบริบทของเขา เปรียบเทียบกับสิ่งใกล้ตัวเขาเพื่อเขาจะเข้าใจ อาจใช้การวาดรูปประกอบ อาจจะมีการแบ่งกลุ่ม 2-3 คนให้พูดคุยกันและให้แสดงความคิดเห็น จากนั้นให้นำเสนอ... ผมจะใช้วิธีกระตุ้นให้เขาพูดโดยใช้คำถาม เพราะมันยากมากที่เราจะดึงมุมมองของเขาออกมาให้ได้”

2.4 ทศนคติในการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา

1) ด้านผู้ส่งสาร

จากการสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อตนเองในการสื่อสารว่าสามารถทำหน้าที่เป็นผู้นำกระบวนการได้ดีหรือไม่ พบว่าผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาทั้ง 4 คนมีทัศนคติต่อตนเองดีและมีความพอใจในการทำงานของตัวเองอยู่ในระดับค่อนข้างดี เนื่องจากรู้ว่า ยังมีสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่บ้าง บางคนพูดถึงข้อบกพร่องที่มีอยู่บ้าง เช่น พูดเร็วไป การยึดความคิดของตัวเองเป็นหลัก แต่ก็ได้พยายามแก้ไขข้อบกพร่องที่พบอยู่เสมอเพื่อจะสามารถทำงานในบทบาทหน้าที่นี้ให้ดีขึ้นไปอีก

2) ด้านเนื้อหา

จากการสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อเนื้อหาที่ต้องนำไปสื่อสารทำให้ทราบว่า ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาแต่ละคนคิดว่าแต่ละเรื่องที่น่าไปพูดคุยกับเครือข่าย มีประโยชน์ต่อเครือข่าย มีความจำเป็นมาก และมีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับพันธกิจโดยตรงทั้งสิ้น

3) ด้านผู้รับสาร

จากการสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อผู้รับสารทำให้ทราบว่าผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาแต่ละคนมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร โดยคิดว่าเครือข่ายมีใจเต็มร้อยในการทำพันธกิจ สามารถเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ และคิดว่าเครือข่ายมีศักยภาพในตนเองไม่ว่าจะเป็นชนเผ่าใดก็ตาม

3. ปัญหาที่พบในการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาและการแก้ไข

3.1 ปัญหาด้านผู้ส่งสาร

หลังจากที่ได้สอบถามผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาพบว่า ปัญหาที่พบในด้านผู้ส่งสาร ได้แก่

1) ความรู้ในเนื้อหาที่ต้องสื่อสารกับเครือข่าย เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาที่จะต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและชัดเจนกับเนื้อหาก่อนที่จะนำไปสื่อสารกับเครือข่าย ซึ่งหากไม่มีการเตรียมตัวเพื่อทำความเข้าใจกับเนื้อหาให้ดีขึ้น ก็อาจทำให้การสื่อสารเพื่อการพัฒนาไม่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2) ทักษะการสื่อสารในภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาของตัวเองหากต้องทำงานร่วมกับเครือข่ายที่มีชาติพันธุ์ ภาษา และวัฒนธรรมต่างจากตน มักเกิดอุปสรรคในการสื่อสาร พูดกับคนละภาษา ไม่สามารถเข้าใจกันได้ จำเป็นต้องใช้ล่ามซึ่งเป็นคนในท้องถิ่น หรือเป็นคนใดคนหนึ่งในกลุ่มแกนนำเครือข่ายที่สามารถเข้าใจภาษาไทยและแปลเป็นภาษาชนเผ่าให้ได้

3) เจตคติอันไม่พึงประสงค์ เช่น ในกรณีที่ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาเคยคุยกับผู้นำเครือข่ายที่มีวุฒิสูงกว่า มีมุมมองที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน หรืออาจถูก

เข้าใจผิด ส่งผลทำให้รู้สึกเกร็งเวลาจะต้องพูดคุยปรึกษาหารือหรือนำกระบวนการกับผู้นำอาวุโสในเครือข่าย

4) สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขสำหรับผู้ส่งสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา ได้แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกับเครือข่ายสามารถดำเนินไปอย่างราบรื่นและสัมฤทธิ์ผล คือ การเตรียมตัวให้พร้อมก่อนในเรื่องเนื้อหาที่จะสื่อ ฝึกฝนการนำกระบวนการ ไม่ควรละเลยในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ ต้องมีความถ่อมใจเพื่อจะเปิดใจรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ แม้ว่าจะเป็นผู้หลักผู้ใหญ่ในเครือข่ายที่อาจเป็นผู้ที่ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงความคิด นอกจากนี้ยังต้องรู้จักมองในแง่บวกไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ คน รวมถึงการนำเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ

3.2 ปัญหาด้านช่องทางการสื่อสาร

- 1) ปัญหาที่พบจากการสื่อสารทางโทรศัพท์ ได้แก่ ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ หรือสัญญาณอ่อน ต้องขี้อร่อยขยันขันแข็งไปยังพื้นที่ที่มีสัญญาณเพื่อจะสามารถติดต่อได้
- 2) ปัญหาที่พบจากการสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ต้องไปใช้อินเทอร์เน็ตที่โรงเรียนในชุมชนหรือที่เครือข่ายใกล้เคียง
- 3) ปัญหาที่พบจากการสื่อสารทางไปรษณีย์ ได้แก่ การรับส่งไปรษณีย์ไม่ได้รับความสะดวกในบางพื้นที่ เนื่องจากระยะทางไกล ทำให้บริการไปรษณีย์ไปไม่ถึง ต้องอาศัยเครือข่ายใกล้เคียงที่บริการไปรษณีย์เข้าถึง
- 4) ปัญหาที่พบจากการสื่อสารผ่านการนำกระบวนการ พบปัญหาอันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความสัมพันธ์ บรรยากาศ ความกล้าแสดงความคิดเห็น ภาษาและเจตคติของผู้ร่วมประชุมซึ่งส่งผลต่อการมีส่วนร่วมและการนำเสนอความคิดเห็น ทั้งนี้การแก้ปัญหาจะขึ้นอยู่กับผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาเองว่าจะใช้เทคนิคหรือวิธีการใดที่จะนำกระบวนการให้เกิดการรับรู้ เรียนรู้ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

3.3 ปัญหาด้านผู้รับสาร

พบว่ามีปัญหาในประเด็นที่เกี่ยวกับพื้นฐานการศึกษา ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงาน และเจตคติ

ปัญหาของผู้รับสารที่เกี่ยวกับพื้นฐานการศึกษา จัดได้ว่าเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งเนื่องจากส่งผลต่อการทำความเข้าใจ การเขียนรายงานหรือการจัดการด้านเอกสารต่าง ๆ ส่วนประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้ให้เข้ารับการอบรมที่มูลนิธิศุภนิมิตฯ จัดให้ ซึ่งต้องใช้เวลาในการฝึกฝนให้เกิดทักษะความชำนาญในความรู้ที่ได้อบรมมา ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาคณะหนึ่งกล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “แกนนำเครือข่ายส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้

เรียน(สูง)โดยเฉพาะในกลุ่มพี่น้องชนเผ่า เจ้าหน้าที่เครือข่ายบางคนจบ ม.3 ม.6 เห็นได้ชัดเจนว่า พื้นฐานการศึกษาส่งผลต่อการทำความเข้าใจ การเขียนหนังสือ ทั้งเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน อย่างเห็นว่าไปอบรมกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมาแล้ว น่าจะได้แล้ว แต่ไม่ได้ เมื่อเรามาในพื้นที่ พบว่า เขายังไม่ได้ ก็ต้องช่วยชี้ทีละตัว”

ปัญหาของผู้รับสารเกี่ยวกับเรื่องเจตคติ พบว่า เป็นเรื่องกรอบความคิด (paradigm) ในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการงานในเครือข่าย ผู้ประสานงานพัฒนาผู้ศึกษาคนหนึ่งกล่าวว่าประเด็นนี้ว่า “ผมคิดว่า ที่เป็นอุปสรรคคือ เรื่องของกรอบความคิด เมื่อก่อนเขาอาจคิดแบบแยกส่วนว่าพันธกิจนี้เป็นของมูลนิธิ เพราะเป็นเจ้าของเงิน และเข้าใจว่า ยังไงเงินต้องถูกส่งมาที่เครือข่ายอยู่แล้ว เพียงขอให้มีการรองรับ จะจัดกิจกรรมอะไรก็ได้ ทำให้ผู้ประสานงานพัฒนาผู้ศึกษาต้องมาเกี่ยวในเรื่องของแผน ไม่ใช่แค่ให้มีกิจกรรมเกิดขึ้นเท่านั้น เราสนับสนุนให้เขาคิดว่าพันธกิจเด็กเป็นส่วนหนึ่งของคริสตจักร เราเน้นเรื่องความเป็นเจ้าของ การพึ่งพาตัวเอง ระยะหลังก็ดีขึ้น”

3.4 ปัญหาด้านปฏิริยาสะท้อนกลับ

ปัญหาที่พบได้แก่ พุดอย่างหนึ่งแต่ทำอีกอย่างหนึ่ง การตอบรับว่าเข้าใจแต่ปฏิบัติไม่สอดคล้องกับความเข้าใจ

ผู้ประสานงานพัฒนาผู้ศึกษาคนหนึ่ง ให้สัมภาษณ์ว่า “ในบางพื้นที่ เมื่อได้คุยกันก็ก็ดูเหมือนเขาเข้าใจ แต่เมื่อปฏิบัติต่อจะเป็นอีกเรื่องหนึ่ง บางทีคุยกันปรึกษาหารือกันแล้ว แต่ก็เหมือนเดิม ไม่มีอะไรเปลี่ยน ก็ต้องคุยกันแล้วคุยกันอีก ต้องใช้เวลาไปพบเขา 2-3 ครั้งสำหรับเรื่องเดียว”

3.5 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

พบว่า สภาพภูมิประเทศ สภาพอากาศ ระยะทาง สภาพชุมชน ช่วงเวลาในการสื่อสาร และบรรยากาศ ส่วนก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งสิ้น วิธีแก้ไขหรือหลีกเลี่ยง คือ การศึกษาบริบทท้องถิ่น และพุดคุยทำความเข้าใจกับเครือข่ายในแต่ละเรื่อง ดังที่ผู้ประสานงานพัฒนาผู้ศึกษา ให้สัมภาษณ์ว่า “ถ้าสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ไม่เอื้อต่อการเรียนรู้มีผลกระทบแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ในการพุดคุย สภาพแวดล้อม ฝนตกเยอะ ถนนไม่ดี อาจทำให้เราเหนื่อยจากการเดินทาง และหากเราผัดผ่อน เขาจะไม่เชื่อถือเราแล้ว ดังนั้นจะพยายามทำความเข้าใจกับบริบท เส้นทางที่จะไป เพื่อจะไปถึงก่อนเวลา ถ้าถนนไม่ดี จะบอกเขาไว้ก่อน สภาพแวดล้อมในชุมชน ต้องการสถานที่ที่จะคุยกันได้ไหลลื่น ถ้ามีเสียงจากรถยนต์ก็ทำให้ไม่มีสมาธิ การจัดโต๊ะจะไม่ให้เป็นแบบห้องเรียน จะให้เป็นวงกลม ให้บรรยากาศเป็นกันเอง ไม่ให้รู้สึกเป็นครู แต่ให้ผู้เข้าประชุมเป็นศูนย์กลาง”

3.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ เพื่อนำมาซึ่งการปรับปรุงแก้ไขการติดต่อสื่อสารระหว่างมูลนิธิศรพิตรกับเครือข่าย

1) ต้องเข้าใจบริบททางพื้นที่และวัฒนธรรม รวมถึงความแตกต่างในการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มคนเมืองกับชนเผ่า ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา ให้สัมภาษณ์ว่า “ประสบการณ์หนึ่งเมื่อเราเคยจัดอบรมเครือข่ายร่วมกันทั้งหมด พี่น้องคนเมืองกับพี่น้องชนเผ่า พี่น้องคนเมืองรับรู้ไปถึงสิบแล้ว แต่พี่น้องชนเผ่ายังอยู่หนึ่งสองสามอยู่เลย และอีกเรื่องคือ ไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก แต่ถ้าอยู่ในกลุ่มเดียวกัน จะขำนิดนึง ค่อย ๆ ไป แต่ก็ไปได้ เมื่อก่อนผมไม่รู้ ก็ให้จัดอบรมร่วมกันทั้งหมด แต่ผมก็คอยหลัมนำนั่งคุยกับผู้ประสานงานในโซนเดียวกันว่าอย่างงี้ไม่ได้แล้วนะ ดังนั้นเราจะพยายามแบ่งกลุ่มในการจัดอบรมครั้งต่อ ๆ ไป”

2) ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะของการเป็นผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาที่ไม่เพียงแต่เป็นผู้นำกระบวนการเรียนรู้หรือนำพัฒนาไปสู่เจ้าหน้าที่เครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจะสามารถในดำเนินพันธกิจพัฒนาเด็กแบบองค์รวมได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังควร “เข้าถึง” พื้นที่ได้อย่างแท้จริง โดยสามารถมองเห็นสภาพที่แท้จริงของเครือข่าย ชุมชน กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ในเรื่องที่เห็นว่าเป็นความจำเป็น มีความสำคัญ หรือเร่งด่วนเพื่อประโยชน์ของเด็ก ๆ ที่เครือข่ายดูแลอยู่ รวมถึงครอบครัวของเด็ก ๆ ด้วย ดังที่ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาคนหนึ่งให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “ผู้ประสานงานต้องกล้าคิด กล้าตัดสินใจ เราเป็นคนที่มีสถานการณ์ในเครือข่ายในพื้นที่ที่ดีที่สุด เราต้องสะท้อน เราต้องกล้าเป็นปากเป็นเสียง”

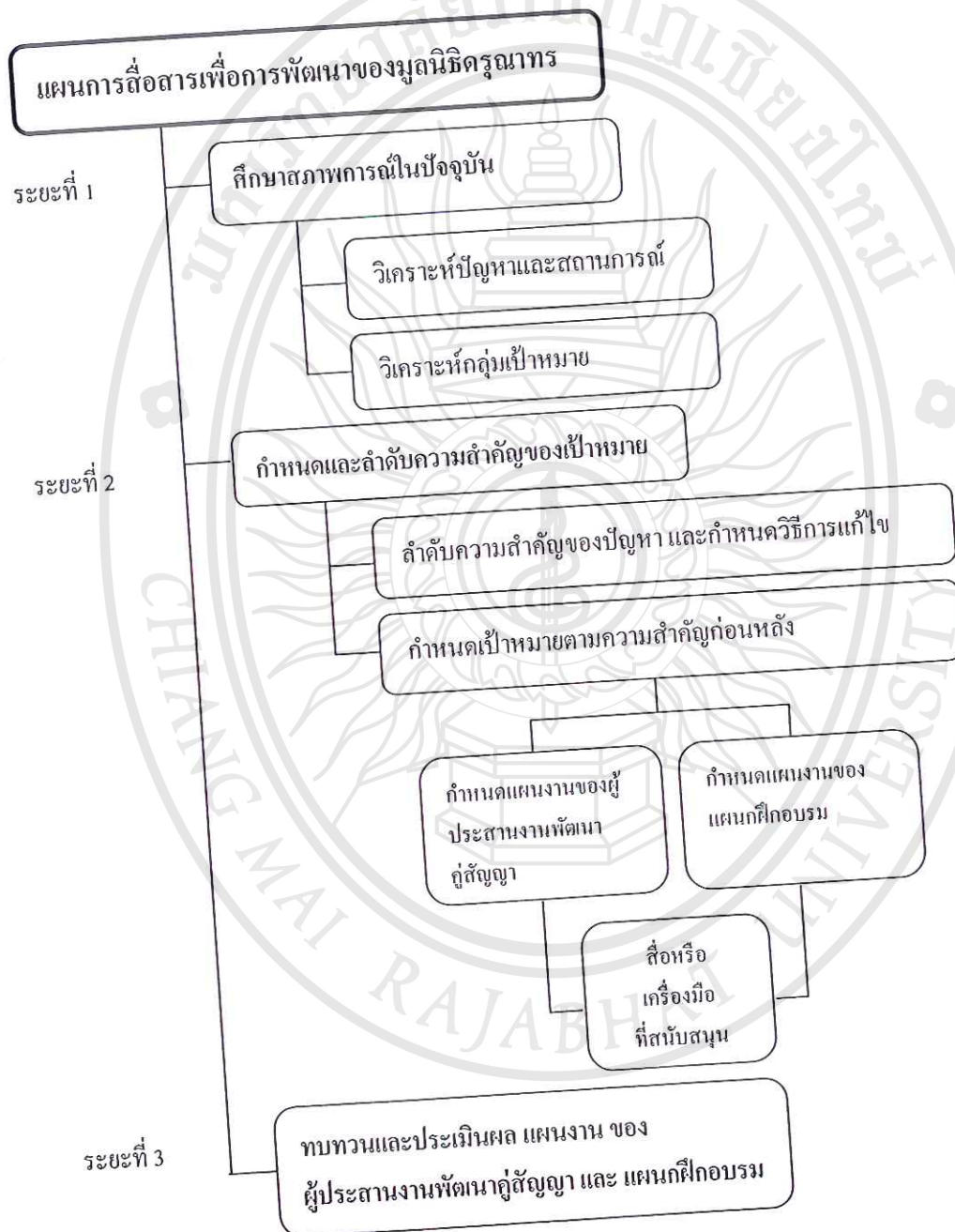
ตอนที่ 2 แนวทางพัฒนาการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศรพิตร

จากการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาในการสื่อสารทำให้ทราบแนวทางพัฒนาการสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศรพิตร ดังต่อไปนี้

การวางแผนการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

แผนการทำงานเป็นตัวกำหนดแนวทางในการทำงาน ซึ่งทั้งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาต่างก็มีการวางแผนการทำงานกันอยู่แล้ว แต่พบว่าไม่มีการจัดทำแผนการสื่อสารเพื่อการพัฒนาที่จะช่วยให้เกิดการจัดการด้านข้อมูลและวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การวางแผนการสื่อสารเพื่อพัฒนานั้นแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ระยะแรกจะต้องมีการศึกษาสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ ระยะที่ 2 มีการกำหนดและลำดับความสำคัญของเป้าหมาย ซึ่งในระยะนี้จะมีกำหนดแผนการทำงานของผู้ประสานงานพัฒนา

คู่สัญญาและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ระยะที่ 3 จะเป็นการทบทวนและประเมินผล แผนงานของ
ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาและแผนกฝึกอบรม ดังภาพที่ 4.14 แนวทางการสื่อสารโดยใช้
แผนการสื่อสาร



ภาพที่ 4.14 แนวทางการสื่อสาร โดยใช้แผนการสื่อสาร

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการณ์ในปัจจุบัน

เป็นการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการสื่อสารที่เป็นอยู่ ระบุปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงานที่ผ่านมาใน 1 ปี หรืออาจนานกว่านั้น ศึกษาผลจากการจัดอบรมของแผนกฝึกอบรมและจากการลงพื้นที่ทำงานของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา และอุปสรรคในปัจจัยที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร ปฏิริยาสะท้อนกลับ และสภาพแวดล้อม เช่น ผู้รับสารเป็นกลุ่มใด คุณลักษณะของผู้รับสารเป็นอย่างไร เนื้อหาที่นำไปสื่อสารมีการจัดการอย่างไร มีประเภทใดบ้าง แต่ละเนื้อหาที่มีความสำคัญแตกต่างกันอย่างไร จำแนกช่องทางการสื่อสารว่ามีอะไรบ้าง ปฏิริยาตอบสนองของผู้รับสารเป็นอย่างไร สภาพแวดล้อมส่งผลกระทบอย่างไร ผลที่ได้รับตรงตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ มีข้อจำกัดอะไรบ้าง และมีข้อควรคำนึงอะไรบ้าง

ระยะที่ 2 มีการกำหนดและลำดับความสำคัญของเป้าหมาย

เมื่อได้ข้อมูลจากแผนระยะที่ 1 แล้วจึงนำมาลำดับความสำคัญของปัญหา ระบุว่าปัญหาใดสำคัญก่อนหลัง อะไรเป็นสิ่งที่ควรได้รับการจัดการหรือได้รับการแก้ไขก่อน แล้วจึงกำหนดเป้าหมายโดยลำดับตามความสำคัญมากขึ้น เพื่อจะวางแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจจะแจกแจงทางเลือกออกมาก่อนว่ามีวิธีที่สามารถนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหานั้นได้ โดยลำดับวิธีการแก้ไขอย่างเป็นขั้นเป็นตอน และคิดว่ามีสื่อหรือเครื่องมืออุปกรณ์อะไรบ้างที่ควรนำมาใช้ จากนั้นจึงกำหนดแผนการทำงานของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ระยะที่ 3 เป็นการทบทวนและประเมินผล แผนงานของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาและแผนกฝึกอบรม

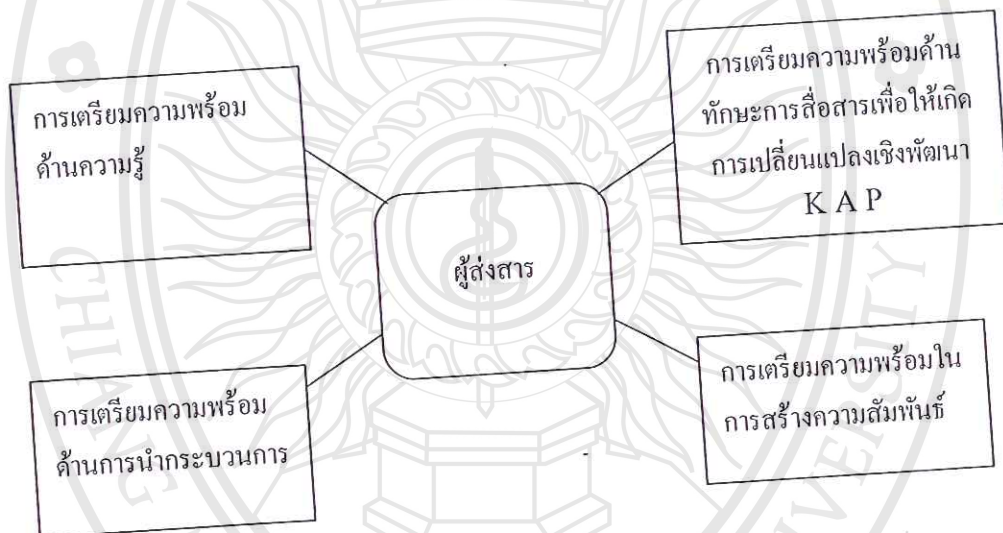
ในระยะนี้เป็นการทบทวนแผนทำงาน และประเมินผลการทำงานโดยให้มีการประเมินภายหลังจากที่มีการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ ว่าผลเป็นอย่างไร สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์หรือไม่ การทำงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ พบสิ่งใดที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคอีกหรือไม่ ยังคงพบปัญหาเดิมหรือพบปัญหาใหม่ หากมี ให้รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และดำเนินการปรับแผนการทำงานอีกครั้งหนึ่ง

การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ส่งสาร

แนวทางการพัฒนาเครือข่ายในประเด็นผู้ส่งสาร ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของผู้ส่งสารในด้านความรู้ การทำความเข้าใจกับเนื้อหา การสื่อสารในเชิงการให้ความรู้ สร้างความตระหนัก การให้ความเข้าใจเพื่อการปฏิบัติงาน และวิธีการนำกระบวนการ

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ให้สัมภาษณ์ว่า “ตัวเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเองต้องมีการสะท้อนตัวเอง (self-reflection) ในบทบาทของเขา ถ้าเนื้อหาไม่แม่น ก็ต้องเตรียมตัวก่อน มาทบทวนเนื้อหาด้วยกัน ก่อน มาออกแบบกระบวนการกลุ่มด้วยกัน แล้วลองไปทำกับกลุ่มเล็ก ๆ ก่อน ให้ทุกคนไปดูด้วยกัน ในขณะทดลองจะมีการปรับแก้อะไรต่าง ๆ แล้วกลับมาคุยกันให้เข้าใจก็จะเน้นในเรื่องเนื้อหาและกระบวนการ จะมีความมั่นใจมากขึ้น”

นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ที่ไม่ควรละเลย เพราะนับว่าเป็นปัจจัยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานกับเครือข่ายอันนำมาซึ่งการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน นำมาซึ่งการให้ความร่วมมือ และเปิดใจรับทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบทบาทของผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญา แสดงดังภาพที่ 4.15 แนวทางพัฒนาการสื่อสารโดยการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้สื่อสาร



ภาพที่ 4.15 แนวทางพัฒนาการสื่อสารโดยการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้สื่อสาร

1. การเตรียมความพร้อมด้านความรู้

วิธีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาจะต้องนำไปสื่อสารกับเครือข่าย มีดังต่อไปนี้

- 1.1 การอ่านหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหานั้น
- 1.2 สรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการอ่านหนังสือ
- 1.3 แสวงหาความรู้จากการเข้ารับการอบรมเนื้อหานั้นมาก่อน

1.4 จัดกลุ่มเรียนรู้ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและกลุ่มผู้ประสานงานพัฒนา

คู่สัญญา

หรือ สำหรับเนื้อหาอื่น ๆ โดยเฉพาะเพื่ออภิปรายแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้เรียนรู้มา ฝึกตั้งคำถามและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

1.5 ทำแผนที่ความคิด(mapping) เชื่อมโยงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากเนื้อหา เพื่อเป็นการทบทวนความเข้าใจและเห็นความเชื่อมโยงของเนื้อหา การเขียนเป็นภาพหรือแผนที่จะสามารถช่วยในการจดจำเนื้อหาในประเด็นสำคัญได้เป็นอย่างดี

2. การเตรียมความพร้อมด้านทักษะการสื่อสารเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพัฒนาความรู้ ทักษะ และปฏิบัติ (Knowledge Attitude Practice: K A P)

K A P เป็นกลไกควบคุมสังคมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพัฒนาอันเกี่ยวข้องกับ ตัวแปรทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (practice) ของผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารเพื่อให้เกิด K A P ในผู้รับสาร เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารควรให้ความตระหนักและเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่ไม่เพียงเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านองค์ความรู้หรือต่อยอดองค์ความรู้เดิมที่ผู้รับสารมีอยู่แล้วเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการสร้างทัศนคติใหม่หรือปรับทัศนคติเดิมให้ถูกต้อง ทั้งทัศนคติต่อตนเองในการทำพันธกิจ ทัศนคติในการเป็นคู่สัญญา ทัศนคติต่อกลุ่มเป้าหมายซึ่งหมายถึงเด็ก ๆ ที่เครือข่ายกำลังดูแลอยู่ และนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไปนี้เป็นวิธีการสื่อสารเพื่อให้เกิด K A P

2.1 การสนทนาต่อหน้า อาจจะเป็นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการก็ได้ อาจเป็นการพูดเกริ่นนำให้เห็นความสำคัญของเนื้อหาหรืออาจลงลึกในเนื้อหาและการทำงานจากประเด็นที่พูดคุยกัน การสื่อสารในลักษณะนี้มีผลต่อความรู้ ทักษะ และปฏิบัติงาน

2.2 การบรรยายประเด็นสำคัญโดยมีการอธิบายเหตุการณ์ประกอบ (ที่เข้ากับบริบทของกลุ่มเป้าหมาย) เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น มีผลต่อความรู้ และทัศนคติ

2.3 การแบ่งปันเรื่องราวหรือหลักการในพระคริสตธรรมคัมภีร์และนำมาประยุกต์กับเนื้อหา เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่น การสื่อสารลักษณะนี้มีผลต่อทัศนคติ และการปฏิบัติงาน

2.4 การตั้งโจทย์ให้คิด หรือตั้งคำถามให้หาคำตอบ วิธีนี้มีผลต่อความรู้และทัศนคติ

2.5 การปรึกษาหารือในประเด็นที่ผู้รับสารมีข้อสงสัยหรือติดขัดในการทำงาน วิธีนี้มีผลต่อความรู้ ทักษะ และปฏิบัติงาน

3. การเตรียมความพร้อมด้านการนำกระบวนการ (facilitation)

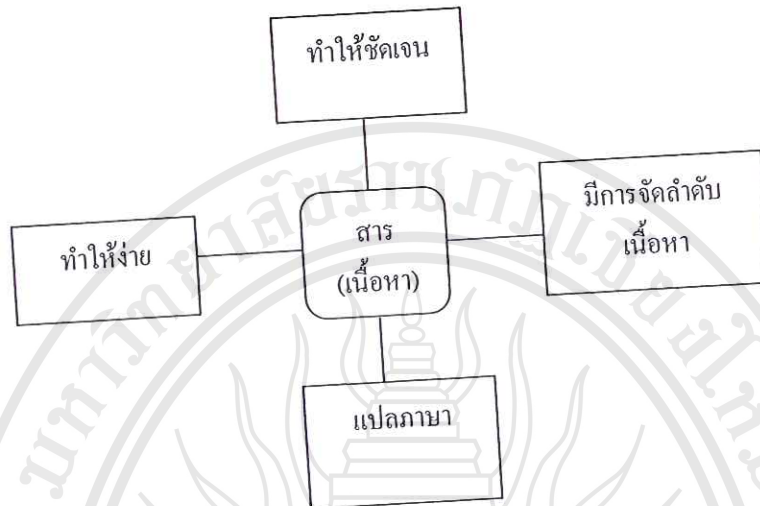
การสื่อสารเพื่อให้เกิดการพัฒนาจำเป็นต้องมีการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายเข้ามา ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน การแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในด้าน “การนำกระบวนการ” เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญ

4. การเตรียมความพร้อมในการสร้างความสัมพันธ์

การสร้างความสัมพันธ์เป็นประตูดอกแรกในการทำงานร่วมกับเครือข่าย เป็นเทคนิคที่ทำให้เครือข่ายเปิดใจต้อนรับ และยินดีทำงานร่วมกันแบบเต็มใจให้ความร่วมมือ การสร้างความสัมพันธ์เริ่มต้นจากการทำความรู้จักผู้นำในคริสตจักร แกนนำและเจ้าหน้าที่เครือข่าย ด้วยการพบปะพูดคุยทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ พุดคุยแสดงความคิดเห็นอย่างจริงใจและตรงไปตรงมาในการทำพันธกิจร่วมกันและในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเมื่อพบกันบ่อยขึ้นจากการลงพื้นที่เยี่ยมเครือข่ายหรือจากการจัดอบรมก็จะเริ่มคุ้นเคยกันมากขึ้น สำหรับผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาต้องสร้างความไว้วางใจโดยการรับฟังความคิดเห็นด้วยท่าทีที่อ่อนสุภาพและพร้อมจะสนับสนุนเครือข่ายให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ การใช้เวลากับแกนนำและเจ้าหน้าที่เครือข่ายเมื่อลงพื้นที่โดยการไปอยู่กินที่บ้านเจ้าหน้าที่หรือบ้านของกรรมการเครือข่าย ไปเล่นกีฬาด้วยกัน หรือถ้าไปในช่วงที่มีการดำเนินา เกี่ยวข้าว ก็อาจไปช่วยทำนา ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาให้สัมภาษณ์ในประเด็นนี้ว่า “การพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองในช่วงเวลาที่ช่วยเขาทำนาคับเป็นช่วงเวลาที่ดี เพราะหากมีความไม่สบายใจอึดอัดใจหรือข้องใจในเรื่องใด เขาจะพูดออกมา ทำให้มีโอกาสได้อธิบาย หนุนใจ ทำความเข้าใจได้ง่าย เพราะเปิดใจต่อกัน เป็นการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ทำให้ความสัมพันธ์สนิทสนมกันมากขึ้นด้วย”

การจัดการเนื้อหา

มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการด้านเนื้อหา เนื่องจากผู้รับสารมีความหลากหลายทางด้านชาติพันธุ์ ภาษาและการศึกษา การจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้โดยง่าย ผู้ส่งสารควรมีการจัดการกับเนื้อหาอย่างดีก่อน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมท่านหนึ่ง ให้สัมภาษณ์ว่า “เนื้อหาต้องย่อให้เป็นภาษาที่ง่ายที่สุด ใช้ภาษาพื้นๆ ที่ใกล้เคียงกับชีวิตของเขา จะเห็นภาพได้ชัด เขาจะเข้าใจได้ ต้องทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย ในการจัดเรียงเนื้อหา” ดังภาพที่ 4.16 แนวทางพัฒนาการสื่อสารโดยการจัดการเนื้อหา

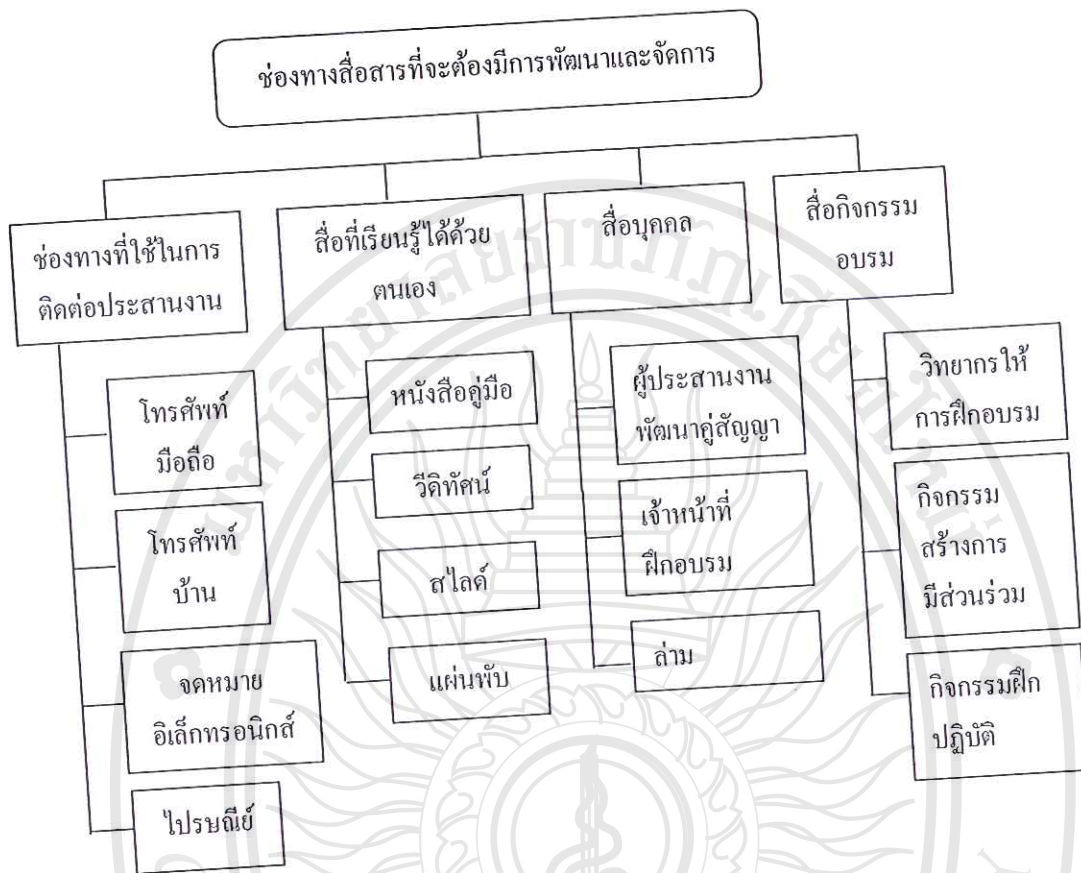


ภาพที่ 4.16 แนวทางพัฒนาการสื่อสารโดยการจัดการเนื้อหา

การจัดการเนื้อหา ได้แก่ การนำเนื้อหามาปรับให้เข้าใจง่าย ใช้ภาษาง่าย ๆ ไม่เป็นวิชาการ ใช้คำหรือข้อความที่สื่อความหมายอย่างชัดเจนตรงไปตรงมา ไม่ต้องแปลความ มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาให้เป็นขั้นตอน อาจลำดับตามความยากง่าย ลำดับตามความสำคัญมากน้อย หรือลำดับตามพัฒนาการ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจให้มากที่สุด ถ้าเป็นไปได้ สำหรับการสื่อสารกับกลุ่มพี่น้องชนเผ่า ควรแปลเป็นภาษาชนเผ่าด้วย เพื่อช่วยให้สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย และชัดเจนยิ่งขึ้น

การพัฒนาและจัดการช่องทางการสื่อสาร

แนวทางพัฒนาการสื่อสารในประเด็นของช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ได้แก่ การพัฒนาช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น และจัดการช่องทางการสื่อสารให้สามารถตอบสนองต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเครือข่ายได้ดียิ่งขึ้น ดังภาพที่ 4.17 แนวทางพัฒนาการสื่อสาร โดยการพัฒนาและจัดการช่องทางการสื่อสาร



ภาพที่ 4.17 แนวทางพัฒนาการสื่อสาร โดยการพัฒนาและจัดการช่องทางการสื่อสาร

2.1 ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์บ้าน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และไปรษณีย์ แต่ละพื้นที่อาจสะดวกใช้ช่องทางแต่ละประเภทไม่เหมือนกัน ผู้ส่งสารต้องศึกษาพื้นที่และเข้าใจบริบทและสภาพปัจจุบันของการสื่อสารในท้องถิ่นให้เสียก่อน

2.2 สื่อที่เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง จะต้องมีการพัฒนาหนังสือที่เป็นคู่มือ วีดิทัศน์ สไลด์ หรือแผ่นพับ ให้มีความน่าสนใจและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาที่สามารถสื่อสารกับผู้รับสารได้ง่าย

2.3 สื่อบุคคล เป็นการสื่อสารผ่านตัวบุคคล ได้แก่ ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในรูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ อาทิ การสนทนาตัวต่อตัว ทั้งแบบไม่เป็นทางการ เช่น การโทรศัพท์พูดคุย การพบปะกันในพื้นที่ การเยี่ยมเยียน และแบบเป็นทางการ เช่น การประชุม การอบรม การสัมมนา การพบปะตามที่มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้าเพื่อติดตามงาน เป็นต้น รวมไปถึงการแปลภาษาโดยล่าม

2.4 สื่อกิจกรรมอบรม ได้แก่ มี 3 ที่ใช้กันบ่อยและสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ดี อาจนำมาใช้ร่วมกันให้เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้รับสาร

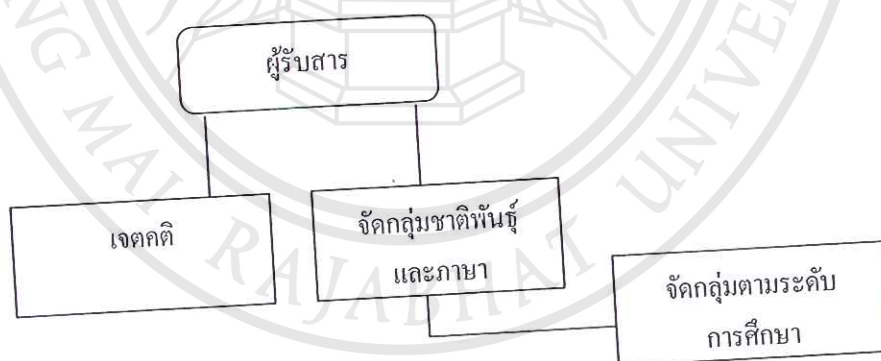
4.1 วิทยาการให้การฝึกอบรม ช่องทางนี้ผู้รับสารจะได้รับฟังการบรรยายหรืออธิบายเนื้อหาในเชิงลึกโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหา

4.2 กิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วม ช่องทางนี้จะกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ คือ มีการอภิปราย มีการแสดงความคิดเห็น มีการนำเสนอความคิดใหม่ และมีการแสวงหาคำตอบหรือข้อตกลงร่วมกัน

4.3 กิจกรรมฝึกปฏิบัติ ช่องทางนี้ผู้รับสารจะมีโอกาสลงมือทำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้ว ในช่วงต้นของการอบรม หรือสิ่งที่ได้เรียนรู้มาก่อนหน้าการอบรม จุดประสงค์ของการฝึกปฏิบัติคือ เพื่อต้องการให้เกิดทักษะ และจดจำวิธีการทำงาน เพื่อจะสามารถนำไปปฏิบัติงานในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง

การทำความเข้าใจผู้รับสาร

เนื่องจากเครือข่ายมีความแตกต่างทางระบบสังคม ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ภาษา การศึกษา อันเป็นพื้นเพของผู้รับสารที่ส่งผลต่อการรับรู้ และความเข้าใจในสาร ดังนั้นจึงควรมีแนวทางพัฒนาการสื่อสาร โดยการทำทำความเข้าใจผู้รับสาร ดังภาพที่ 4.18 แนวทางพัฒนาการสื่อสาร โดยการทำทำความเข้าใจผู้รับสาร



ภาพที่ 4.18 แนวทางพัฒนาการสื่อสาร โดยการทำทำความเข้าใจผู้รับสาร

การศึกษาและทำความเข้าใจผู้รับสารจะช่วยให้สามารถจัดกลุ่มผู้รับสารให้มีความคล้ายคลึงกันมากที่สุด ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. เจตคติ

เจตคติเป็นจุดเริ่มต้นของการเปิดใจเรียนรู้ หากมีเจตคติที่ดีต่อผู้ประสานงานพัฒนา คู่สัญญา ก็จะทำให้เปิดใจรับฟังและทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น เช่นเดียวกันกับการมีเจตคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือการเข้ารับการอบรม ก็จะทำให้ผู้รับสารเปิดใจพร้อมเรียนรู้และมีการแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม ซึ่งหากผู้ส่งสารเข้าใจผู้รับสารว่าเขามีความรู้สึกลึกซึ้งคิดอย่างไร ก็จะสามารรถแก้ไขหรือหาวิธีการที่จะสื่อสารเพื่อดึงเขาออกจากเจตคติในแง่ลบเหล่านั้นได้

2. การจัดกลุ่มตามชาติพันธุ์/ภาษาและการจัดกลุ่มตามระดับการศึกษา

การจัดกลุ่มที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกลึกซึ้งเกี่ยวกับกลุ่ม และได้รับความสะดวกใจในการแสดงออกมากขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ส่งสารสามารถจัดการเนื้อหาและออกแบบกิจกรรมการมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

การคำนึงถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการสื่อสาร

ในเรื่องการคำนึงถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการสื่อสารนั้น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมท่านหนึ่ง ให้สัมภาษณ์ว่า “ขึ้นอยู่กับฤดูกาลและลักษณะพื้นที่ด้วย ถ้าเป็นพื้นที่สูงและอากาศไม่อบอุ่นมาก ก็ไม่เป็นปัญหา เช่นที่มูเสกี จะรู้สึกสบายๆ ใช้สถานที่คริสตจักรที่เปิดโล่ง ไม่เป็นทางการ ให้นั่งๆนอนๆ จัดให้เป็นวิถีชีวิตของเขามากที่สุดตามสไตล์ของปกาเกอญอเคยจัดที่หนองแม่ละ แม่สะเรียง อันนั้นร้อนมากเลย ส่งสารผู้เข้าอบรม ขนาดผู้อบรมเองยังไม่ไหว ทำให้บรรยากาศในการอบรมไม่ดีเลย ก็เป็นบทเรียนว่าเราจะต้องปรับปรุงแก้ไข ถ้าจะจัดในพื้นที่นั้นอีกครั้ง ก็จะเลือกพื้นที่สูง อย่างที่บ้านละอูบ อากาศจะเย็นสบาย เมื่อเราจัดอีกครั้งเราก็ไปที่ละอูบ อากาศดี บรรยากาศเหมือนกันอยู่ห้องแอร์ตลอดเวลา เอื้อต่อการเรียนรู้” คำสัมภาษณ์นี้สื่อให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมมีผลโดยตรงต่อบรรยากาศการเรียนรู้ ดังภาพที่ 4.19 แนวทางพัฒนาการสื่อสารโดยคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม



ภาพที่ 4.19 แนวทางพัฒนาการสื่อสารโดยคำนึงถึงปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม

แนวทางพัฒนาการสื่อสารในประเด็นสภาพแวดล้อม ควรคำนึงถึง ช่วงเวลา/ฤดูกาลที่ลักษณะทางภูมิศาสตร์ ว่าพื้นที่เป็นอย่างไร เป็นพื้นที่ราบสูง เป็นพื้นที่ราบลุ่ม เป็นหุบเขา ฯลฯ รวมทั้งเรื่องเสียงรบกวนในพื้นที่ เช่น เสียงรถ เสียงเครื่องจักร ฯลฯ

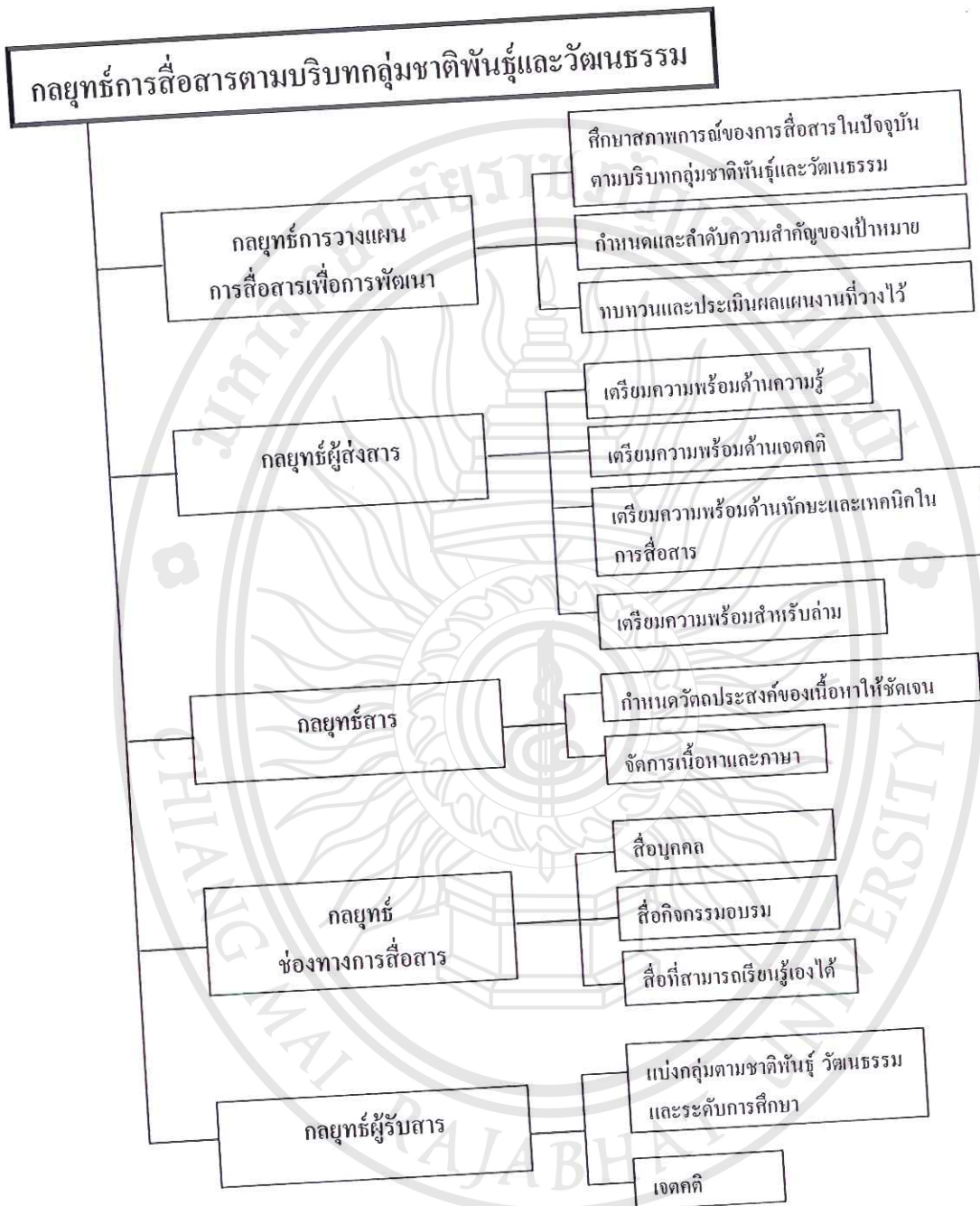
ตอนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการขับเคลื่อนเครือข่ายการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมของมูลนิธิศุภนิมิต

จากแนวทางการพัฒนาเครือข่ายในข้างต้นเทียบเคียงกับแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารและแบบจำลองการสื่อสารของเดวิด เค เบอร์โล โดยให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของการสื่อสารอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะ ทักษะ ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม จึงได้กลยุทธ์การสื่อสาร ที่เรียกว่า “กลยุทธ์การสื่อสารตามบริบทกลุ่มชาติพันธุ์และวัฒนธรรม” อันประกอบด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารเพื่อการพัฒนา
2. กลยุทธ์ผู้ส่งสาร
3. กลยุทธ์สาร
4. กลยุทธ์ช่องทางการสื่อสาร
5. กลยุทธ์ผู้รับสาร

ดังแสดงเป็นภาพที่ 4.20 กลยุทธ์การสื่อสารตามบริบทกลุ่มชาติพันธุ์และวัฒนธรรม

ดังนี้



ภาพที่ 4.20 กลยุทธ์การสื่อสารตามบริบทกลุ่มชาติพันธุ์และวัฒนธรรม

กลยุทธ์การสื่อสารตามบริบทกลุ่มชาติพันธุ์และวัฒนธรรม เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลไปสู่กลุ่มผู้รับสาร โดยคำนึงถึงบริบททางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญ

กลยุทธ์การสื่อสารตามบริบทกลุ่มชาติพันธุ์และวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลทางการสื่อสาร โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายของประเด็นที่ต้องการสื่อสาร

2. จัดปัญหาสำคัญในการสื่อสารอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม

โดยมีผลลัพธ์ที่คาดหวัง ดังนี้

1. ผู้รับสารสามารถรับรู้ ตระหนัก และเข้าใจในสาร นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. การสื่อสารของมูลนิธิศรยุทธาทรผู้เครือข่ายสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำพันธกิจพัฒนาเด็กแบบองค์รวมให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันได้

กลยุทธ์การสื่อสารตามบริบทกลุ่มชาติพันธุ์และวัฒนธรรม จะช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารที่มีอุปสรรคอันเนื่องมาจากความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ ภาษา และวัฒนธรรม รวมถึงความแตกต่างทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความไวในการรับสารและความเข้าใจในสาร ทั้งนี้กลยุทธ์การสื่อสารตามบริบทกลุ่มชาติพันธุ์และวัฒนธรรม ประกอบด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์การวางแผนการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

กลยุทธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบถึงสภาพการณ์ปัจจุบันและปัญหาสำคัญทางการสื่อสารระหว่างมูลนิธิศรยุทธาทรและเครือข่าย

2. เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหาทางการสื่อสารระหว่างมูลนิธิศรยุทธาทรและเครือข่าย

3. เพื่อแก้ไขปัญหาทางการสื่อสารที่พบในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผลลัพธ์ที่คาดหวังของกลยุทธ์นี้ คือ

1. มูลนิธิศรยุทธาทรมีแผนการสื่อสารที่ครอบคลุมแผนการทำงานของทั้งผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

2. ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีแนวทางที่ชัดเจนด้านการสื่อสารกับเครือข่าย

3. ปัญหาทางการสื่อสารที่พบได้รับการแก้ไข

กลยุทธ์นี้จะช่วยแก้ปัญหาที่พบในกระบวนการสื่อสารทั้งหมดระหว่างมูลนิธิคุณพ่อน และเครือข่าย หรืออาจกล่าวได้ว่า จะสามารถหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการสื่อสารระหว่าง มูลนิธิคุณพ่อนกับเครือข่าย เนื่องจากมีการศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบัน วิเคราะห์สถานการณ์ที่เป็นอยู่ และวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อชี้ชัดถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากนั้นจึงกำหนดเป้าหมายและ ลำดับความสำคัญของเป้าหมาย แล้วจึงจัดทำแผนการทำงานออกมา ควรจัดให้มีการทบทวนและ ประเมินแผนงานซึ่งอาจทำภายหลังจากการปฏิบัติตามแผนเสร็จสิ้น เพื่อนำมาปรับปรุงแผนงาน หรือวิธีการที่ใช้หากยังพบข้อบกพร่อง หรือนำมาเป็นแนวทางในการทำงานครั้งต่อไปหากสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม ควรมีการออกแบบแผนการสื่อสารแบบ ทางเลือกเอาไว้ด้วย กล่าวคือ มีทั้งแผนหลักและแผนรอง ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตาม แผนหลัก ก็นำแผนรองมาใช้ หรืออาจมีปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่และปัญหา แรงกดดันในเวลานั้น เป็นการแก้ไขปัญหาละเฉพาะหน้า ทั้งนี้ แผนการสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติการ ทางการสื่อสารทุกคนสามารถมองเห็นเป้าหมาย แนวทาง ตลอดจนบทบาทหน้าที่ของตนเองได้ อย่างชัดเจนขึ้น รวมทั้งสามารถคาดเดาอุปสรรคปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและเตรียมรับมือได้ อย่างไรก็ตาม ในการจัดทำแผนยังต้องคำนึงถึงปัจจัยในด้านผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และ สภาพแวดล้อม เพื่อจะสามารถกำหนดแผนการสื่อสารได้อย่างรอบคอบ จัดอุปสรรคปัญหาและ ผลอันไม่พึงประสงค์ดังที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วในอดีต

กลยุทธ์ผู้ส่งสาร

กลยุทธ์ผู้ส่งสาร มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ส่งสารมีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาที่จะต้องสื่อสารกับเครือข่าย
2. เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ส่งสารมีเจตคติที่ดีในการทำงานกับเครือข่าย
3. เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ส่งสารมีทักษะและเทคนิคในการสื่อสารกับเครือข่าย โดยมีผลลัพธ์ที่คาดหวัง ดังนี้
 1. ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาและมีความมั่นใจที่จะสื่อสารกับเครือข่าย
 2. ผู้ส่งสารมีเจตคติที่ดีในการทำงานกับเครือข่าย
 3. ผู้ส่งสารมีทักษะและเทคนิคในการสื่อสารกับเครือข่าย

กลยุทธ์นี้จะช่วยแก้ปัญหาที่พบในผู้ส่งสารได้แก่ การที่ผู้ส่งสารมีความรู้ในเนื้อหาที่จะ สื่อสารไม่ดีพอ สาเหตุที่พบได้จากการสัมภาษณ์ คือ เกิดจากเตรียมตัวไม่พร้อมในการสื่อสาร การที่ ผู้ส่งสารพูดเร็วเกินไป และข้อจำกัดทางภาษา กรณีผู้ส่งสารไม่สามารถสื่อสารภาษาชนเผ่าเดียวกับ ผู้รับสารได้ การที่ผู้ส่งสารมีเจตคติอันไม่พึงประสงค์ต่อผู้รับสาร เช่น ผู้เข้ารับการอบรมไม่ได้ตั้งใจ

มาอบรม แต่ถูกส่งมาแทน หรือเป็นตัวแทนเครือข่ายคนเดิมที่มารับการอบรมบ่อยๆ แต่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับงาน ทำให้ผู้ส่งสารเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้รับสารได้ หรือกรณีที่ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาเคยคุยกับผู้นำเครือข่ายที่มีวุฒิสูงกว่าและมีมุมมองที่แตกต่างกันทำให้เกิดความเข้าใจกันก็ทำให้ผู้ส่งสารเกิดเจตคติที่ไม่ดีได้เช่นกัน ดังนั้น การที่ผู้ส่งสาร อันได้แก่ ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จะต้องเป็นผู้ที่ดำเนินการนำกระบวนการเรียนรู้ในเชิงพัฒนาเพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับเครือข่าย นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้กลยุทธ์ผู้ส่งสาร โดยการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ส่งสารตามวัตถุประสงค์ในข้างต้น ซึ่งสามารถแจกแจงในรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในเนื้อหา ได้แก่

1.1 จัดอบรมเนื้อหาแต่ละหัวข้อให้กับผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญาและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ โดยเข้าใจถึงที่มาที่ไป สำคัญ และคุณประโยชน์ และรู้ว่าประเด็นใดที่ควรเน้นย้ำ ประเด็นใดที่เป็นหัวใจสำคัญ หรือประเด็นใดที่ไม่สามารถละเลยได้ในการนำไปปฏิบัติงาน

1.2 จัดทบทวนเนื้อหา เพื่อกันการหลงลืม การเข้าใจคลาดเคลื่อน การหลงประเด็นสำคัญ เป็นการช่วยทวนซ้ำย้ำเตือนความรู้ความเข้าใจที่เคยมี ตลอดจนรับรู้ทำความเข้าใจเพิ่มเติมสำหรับเนื้อหาที่มีการปรับปรุงใหม่

1.3 เตรียมสื่อการเรียนรู้ เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น หนังสือ คู่มือ แผนภาพ วิดีทัศน์ เป็นต้น

1.4 สนับสนุนการหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ กระบวนทัศน์ ส่งผลต่อการออกแบบการอบรม การออกแบบวิธีการนำกระบวนการการออกแบบคำถาม ที่ช่วยเอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้รับสาร

2. การเตรียมความพร้อมในด้านเจตคติ

ผลจากการวิจัยทำให้เห็นว่าประสบการณ์ด้านลบในอดีตและการรับรู้ข้อเท็จจริงบางอย่างอาจส่งผลให้ผู้ส่งสารเกิดเจตคติที่ไม่ดีได้ ดังนั้นเพื่อป้องกันเจตคติอันไม่พึงประสงค์ที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการหรือการอบรม การหมั่นทบทวนและสะท้อนความรู้สึคนึกคิดของตนเองอยู่เสมอ (self-reflection) เป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้มองเห็นตนเองเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนเจตคติให้พร้อมสู่การปฏิบัติหน้าที่ได้ ต่อไปนี้เป็น 2 ประเด็นสำคัญที่ผู้ส่งสารจะต้องหมั่นทบทวนและฟื้นฟูจิตใจตนเองเพื่อให้เกิดเจตคติที่ดี

2.1 นิमितในการทำงาน อันเป็นแรงจูงใจภายในที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมและสมัครใจ มาทำพันธกิจกับมูลนิธิ และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเห็นบางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นในการทำพันธกิจพัฒนาเด็กแบบองค์รวมระหว่างมูลนิธิครุฑาทรกับเครือข่าย

2.2 ความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะของการเป็น “ผู้ประสานงาน พัฒนาสู่สัญญา” และ “เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม” ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการช่วยเสริมสร้าง ศักยภาพเครือข่ายให้สามารถทำพันธกิจด้านการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมได้อย่างเต็มที่

3. การเตรียมความพร้อมในด้านทักษะและเทคนิคในการสื่อสาร

จากการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาในการสื่อสาร และค้นหาแนวทางการ พัฒนาเครือข่าย พบว่าผู้ส่งสารจำเป็นต้องใช้การนำกระบวนการเพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ดังนั้น การเรียนรู้และฝึกฝนการนำกระบวนการจึงเป็นเรื่องที่ผู้ประสานงานพัฒนาสู่สัญญาและ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องชวนขยายพัฒนาให้เกิดทักษะในการนำกระบวนการและรู้เทคนิคสร้าง การมีส่วนร่วม ดังต่อไปนี้

3.1 ทักษะในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องในการนำกระบวนการ

- 1) ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์
- 2) ทักษะในการออกแบบกระบวนการประชุมหรือการอบรม
- 3) ทักษะในการสนับสนุนให้เกิดการปรึกษาหารือกันบนพื้นฐานของการเคารพ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- 4) ทักษะในการตั้งคำถามเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น
- 5) ทักษะในการจุดประกาย (ignite) ให้เกิดความมุ่งมั่นและร่วมมือกันทำพันธกิจต่อไปภาย
- 6) ทักษะในการสนับสนุนให้เกิดความตระหนักในความเป็นเจ้าของ และ บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- 7) ทักษะในการสนับสนุนให้เกิดการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน และการถอดบทเรียนร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองและการทำงานเป็นทีม
- 8) ทักษะในการสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศของการชื่นชมซึ่งกันและกัน การ ให้อกำลังใจกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำพันธกิจต่อไป
- 9) ทักษะในการประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ประชุมหรืออบรม
- 10) ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

11) ทักษะในการจับประเด็น เพื่อให้การประชุมหรืออบรมให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ไม่ออกนอกเป้าหมาย

3.2 เทคนิคในการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

การสร้างการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในที่ประชุมหรือในการอบรมสามารถทำได้โดยอาศัยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์
- 2) การแบ่งผู้เข้าประชุมหรืออบรมเป็นกลุ่มย่อย
- 3) การมอบบทบาทหน้าที่ให้แต่ละคนในกลุ่ม
- 4) การสลับบทบาทระหว่าง “ผู้ส่งสาร” กับ “ผู้รับสาร” เปลี่ยนให้ “ผู้รับสาร”

ทำหน้าที่เป็น “ผู้ส่งสาร” ในการแบ่งปัน อภิปราย เสนอความคิดเห็น ถามคำถาม และเปลี่ยน “ผู้ส่งสาร” ให้ทำหน้าที่เป็น “ผู้รับสาร” ที่เป็นเพียง “ผู้ฟัง” เท่านั้น

4. การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ทำหน้าที่เป็น “ล่าม” ในกรณีที่ต้องใช้ล่ามแปลภาษาเนื่องจากมีเครือข่ายที่เป็นชนเผ่า ซึ่งไม่สามารถฟังภาษาไทยและเข้าใจได้ดี การใช้ล่ามช่วยแปลภาษาจึงมีความจำเป็น ดังนั้น

ล่ามจึงทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารคนหนึ่งในกระบวนการสื่อสารที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ช่วยแปลภาษา ดังนั้น การคัดเลือกล่ามและการเตรียมความพร้อมให้กับล่ามจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากล่ามไม่สามารถแปลเนื้อหาได้ครบถ้วนและแปลผิดความหมายก็จะทำให้การสื่อสารล้มเหลว คือ เนื้อหาถูกบิดเบือนทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารคลาดเคลื่อน

4.1 คัดเลือกล่าม โดยพิจารณาถึงทักษะและความชำนาญในการสื่อสารภาษาไทยและภาษาชนเผ่าเป็นหลัก อาจเป็นคนที่ท้องถิ่นหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิศุภนิมิตฯ ที่เป็นชนเผ่าจะต้องมีส่วนช่วยคัดเลือกล่าม โดยฟังการแปลเป็นภาษาชนเผ่าว่าล่ามสามารถแปลได้ เนื้อหาครบถ้วน ตามความหมายของผู้ส่งสารหลักต้องการสื่อหรือไม่ และร่วมประเมินทักษะการสื่อสารของล่าม

4.2 ให้การปฐมนิเทศเกี่ยวกับพันธกิจองค์กร บทบาทของผู้ประสานงานพัฒนา คู่สัญญา และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม รวมถึงนิยามศัพท์เฉพาะที่มีการใช้ภายในองค์กร เพื่อให้ล่ามได้รู้จักลักษณะของงานพันธกิจและทำความเข้าใจกับคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ภายในองค์กร รวมถึงเรื่องการสร้างเจตคติที่ดีให้กับล่ามด้วย

4.3 ผู้ส่งสารหลัก ซึ่งอาจเป็นผู้ประสานงานพัฒนา คู่สัญญา หรือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ส่งเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ให้ล่ามได้อ่าน ทำความเข้าใจล่วงหน้า

4.4 ผู้ส่งสารหลัก นัดพูดคุยกับล่ามก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อซักซ้อมทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา การอธิบายความ และเรื่องอื่น ๆ ที่จำเป็นเฉพาะกรณี

กลยุทธ์สาร

กลยุทธ์สาร มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสารของสารหรือเนื้อหาที่จะสื่อสารให้ชัดเจน
2. เพื่อจัดการเนื้อหา ให้มีความง่าย กระชับ ชัดเจน และใช้ภาษาที่ผู้รับสารสามารถ

เข้าใจได้ง่าย

โดยมีผลลัพธ์ที่คาดหวัง คือ

1. สารหรือเนื้อหาที่จะสื่อสารมีวัตถุประสงค์การสื่อสารและกรอบเนื้อหาที่ชัดเจน
2. สารหรือเนื้อหาที่จะสื่อสารมีความง่าย กระชับ ชัดเจน และจัดทำอยู่ในภาษาที่ผู้รับ

สารสามารถเข้าใจได้ง่าย

กลยุทธ์สารจะช่วยแก้ปัญหาที่พบในเรื่องของการจัดการเนื้อหาต่อการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร ตั้งแต่ การกำหนดวัตถุประสงค์ของเนื้อหา กรอบการนำเสนอ โครงร่างของเนื้อหา ไปจนถึงการจัดเรียงลำดับของเนื้อหา ความง่าย กระชับ ชัดเจน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา เพื่อนำไปสู่ การหาวิธีการนำเสนอที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารต่อไป ซึ่งกลยุทธ์สารมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของเนื้อหา

การกำหนดวัตถุประสงค์เป็นการสื่อสารถึงเป้าหมายและความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นหลังจากการประชุมหรืออบรมเสร็จสิ้นลงซึ่งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ดีจะเป็นตัวกำหนดแนวทางการสื่อสาร และประเด็นสำคัญของการสื่อสาร ได้อย่างชัดเจน การเขียนวัตถุประสงค์ที่ดีควรมีการระบอบองค์ประกอบดังนี้ 1) ผู้รับสาร 2) พฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลง 3) เงื่อนไขหรือสภาพที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุเป้าหมาย และ 4) ระดับเป้าหมายหรือระดับขั้นของผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลง

2. การจัดการเนื้อหา

ความหลากหลายทางประชากรศาสตร์ในด้านชาติพันธุ์ ภาษาและวัฒนธรรม ทำให้ต้องมีการจัดการเนื้อหาเพื่อให้เครือข่ายสามารถรับรู้และเข้าใจในเนื้อหาได้โดยง่ายและชัดเจน ดังนั้น ในการจัดการเนื้อหาจึงควรคำนึงถึง การทำให้ง่าย การทำให้กระชับ การทำให้เกิดความชัดเจน และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

กลยุทธ์ช่องทางการสื่อสาร

กลยุทธ์ช่องทางการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาสื่อบุคคลให้สามารถสื่อสารกับเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อออกแบบสื่อกิจกรรมอบรมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารและก่อให้เกิดการเรียนรู้

เรียนรู้

3. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาสื่อที่เรียนรู้ด้วยตนเองได้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสาร
- ผลลัพธ์ที่คาดหวัง มีดังนี้

1. ช่องทางการสื่อสารหลักของมูลนิธิศรณาทร คือ สื่อบุคคล ซึ่งได้แก่ ผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม รวมทั้งล่ามแปลภาษา สามารถสื่อสารกับเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สื่อกิจกรรมอบรมสามารถช่วยให้ผู้รับสารเกิดการเรียนรู้และเข้าใจในเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร

3. สื่อที่เรียนรู้ด้วยตนเองได้ สามารถช่วยให้ผู้รับสารเรียนรู้ด้วยตนเองได้ง่าย สามารถรับเนื้อหาและทำความเข้าใจเนื้อหาด้วยตนเอง

กลยุทธ์ช่องทางการสื่อสารจะช่วยแก้ปัญหาอันเกิดจากความผิดพลาดในการสื่อสารของผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา ในการประสานงานเกี่ยวกับการอบรม ที่จะต้องมีความชัดเจนในการสื่อสารว่าผู้รับสารได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมอย่างถูกต้องครบถ้วน เช่น เป้าหมายของการสื่อสารประสานงานในเรื่องการอบรมที่ต้องการให้เกื้อหนุนเครือข่ายผู้เข้ารับการอบรมมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องอบรมหรือเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่อบรมโดยตรง แต่เครือข่ายได้ตระหนักหรือไม่ว่าควรส่งบุคคลใดเข้ารับการอบรมและได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของการอบรมหรือไม่ ประเด็นดังกล่าวจะต้องมีการสื่อสารชัดเจนจากผู้ประสานงานพัฒนาคู่สัญญา นอกจากนี้จะช่วยแก้ปัญหาที่พบจากการสื่อสารผ่านการนำกระบวนการ เกี่ยวกับเทคนิคในการนำกระบวนการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ร่วมกัน ไม่ใช่การชี้นำหรือครอบงำความคิด รวมถึงปัญหาที่พบในเรื่องสื่อที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ ที่มีข้อจำกัดทางภาษาและไม่มีสื่อที่หลากหลาย

สำหรับช่องทางการสื่อสารโดยใช้สื่อบุคคล เนื่องจากสื่อบุคคลมีคุณลักษณะหลายโฉมหน้า หลายสถานะ (multi-faced media) คือเป็นได้ทั้งผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร/สื่อ เป็นตัวเนื้อหาเองดังนั้น การพัฒนาช่องทางการสื่อสารโดยใช้สื่อบุคคลนี้จึง เป็นการพัฒนาผู้ส่งสารซึ่งก็คือ การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ส่งสารตามกลยุทธ์ผู้ส่งสารที่ได้กล่าวมาแล้ว

สื่อกิจกรรมการอบรม เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยพัฒนาเครือข่ายได้ ในรูปแบบหรือวิธีการที่ใช้อบรม สามารถใช้วิธีการที่หลากหลายร่วมกันให้เหมาะสมกับเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีวิทยากรบรรยาย ใช้การฝึกปฏิบัติ ทำกิจกรรม แบ่งกลุ่มย่อยเพื่อแสดงความคิดเห็น

คิดเห็น ร่วมกันอภิปราย โดยส่วนใหญ่จะเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้จดจำ เข้าใจ ได้ดีกว่า การนั่งฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว

สื่อที่สามารถเรียนรู้เองได้ จะต้องเป็นสื่อการเรียนรู้ที่น่าสนใจ และนำเสนอให้ผู้รับสารเห็นความสำคัญและประโยชน์ของสื่อประเภทนี้ ซึ่งสื่อจะต้องมีคุณสมบัติที่สามารถใช้ได้ง่าย สะดวก ได้แก่ หนังสือคู่มือ โปสเตอร์ ชุดภาพพลิก หรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ออกแบบให้มีภาพประกอบที่น่าสนใจและทำเป็นภาษาต่าง ๆ ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้ ส่วนสื่อการเรียนรู้ประเภทวิดีโอ เป็นสื่อที่คนให้ความสนใจและช่วยในการเรียนรู้ได้ดีเช่นกัน แต่มีข้อจำกัด เนื่องจากต้องใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายวิดิทัศน์ ลำโพง อุปกรณ์เชื่อมต่อ และสะดวกเฉพาะในพื้นที่ที่มีไฟฟ้าเท่านั้น

กลยุทธ์ผู้รับสาร

กลยุทธ์ผู้รับสาร มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อสามารถจำแนกผู้รับสารตามพื้นที่ และแบ่งกลุ่มตามชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ภาษา และระดับการศึกษา

2. เพื่อเตรียมผู้รับสารให้มีเจตคติที่ดีและเปิดใจเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและองค์ความรู้ต่าง ๆ

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง มีดังนี้

1. ผู้ส่งสารสามารถออกแบบรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารตามที่ได้จำแนกกลุ่มพื้นที่ ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ภาษา และระดับการศึกษาไว้

2. ผู้รับสารมีเจตคติที่ดี เปิดใจเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและองค์ความรู้ต่าง ๆ กลยุทธ์ผู้รับสารจะช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารที่พบอันเนื่องมาจากความแตกต่างและหลากหลายของกลุ่มผู้รับสารที่มาจากชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ภาษา และการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสามารถในการรับสาร ความสามารถในการทำความเข้าใจเนื้อหา แตกต่างกันไปด้วย

ทั้งนี้ การแบ่งกลุ่มตามชาติพันธุ์และระดับการศึกษา โดยเฉพาะในกรณีอบรม จะช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถออกแบบรูปแบบและกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารได้ดียิ่งขึ้น และทำให้ผู้รับสารไม่รู้สึกถูกกดดันจากความหลากหลายในกลุ่มผู้เข้าร่วมการอบรมที่จะต้องปรับตัว และเรียนรู้ให้เร็วซึ่งหากตามไม่ทัน อาจทำให้ท้อถอย และเกิดเจตคติที่ไม่ดีขึ้นได้

การมีเจตคติที่ดีจะช่วยให้ผู้รับสารเปิดใจพร้อมเรียนรู้และพร้อมให้ความร่วมมือ ดังนั้นในการทำพันธกิจร่วมกันระหว่างมูลนิธิศุภนิมิตฯ กับเครือข่าย จึงควรที่จะมีการทบทวนนิมิตในการทำงานและความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของเครือข่ายเป็นระยะ ๆ อันเป็นแรงจูงใจในเชิงบวกที่ก่อเป็นรากฐานของการเกิดมีเจตคติที่ดี