

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนชนบทอำเภอสะเตา : กรณีศึกษาดำบลสำนักเต๊ว เป็นการนำเสนอข้อมูล ซึ่งเป็นผลการศึกษาประเด็นต่างๆ ที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย คือ การศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสารสนเทศจากการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐในเขตอำเภอสะเตาที่มีหน้าที่ในการพัฒนาชุมชนชนบทที่ได้ดำเนินการกับตำบลสำนักเต๊ว โดยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม สัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการและการวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับประเด็นดังต่อไปนี้

- 1) นโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร
  - 1.1) เพื่อแก้ปัญหาในชุมชน
  - 1.2) เพื่อพัฒนาชุมชน
- 2) ความพร้อมขององค์กร
  - 2.1) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่
    - 2.1.1) จำนวนของเจ้าหน้าที่
    - 2.1.2) ระดับการศึกษา
  - 2.2) ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
    - 2.2.1) จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
    - 2.2.2) สภาพการใช้งาน
- 3) ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย
- 4) สภาพของชุมชน
  - 4.1) ระดับการศึกษาของคนในชุมชน
    - 4.1.1) คนในหมู่บ้านที่กำลังศึกษา
    - 4.1.2) คนในหมู่บ้านที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่าแต่ไม่ได้เรียนต่อ
  - 4.2) ความพร้อมของชุมชน
    - 4.2.1) ความร่วมมือ
    - 4.2.2) ความรับผิดชอบ
  - 4.3) ความสนใจของชุมชน

- 5) ปัญหาในชุมชน
  - 5.1) ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน
  - 5.2) ปัญหาเศรษฐกิจ
  - 5.3) ปัญหาความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิต
  - 5.4) ปัญหาอื่นๆ
- 6) รูปแบบการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนของแต่ละองค์กร
  - 6.1) เนื้อหาสารสนเทศ
  - 6.2) สื่อและตัวนำสื่อสารสนเทศ
  - 6.3) วิธีการให้บริการสารสนเทศ

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลโดยใช้การบรรยายวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรจากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการและเอกสารขององค์กรเกี่ยวกับนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร ความพร้อมขององค์กร การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชน รวมถึงสังเกตสภาพทั่วไปของชุมชนเพื่อให้ทราบถึงความพร้อมความต้องการของคนในชุมชนและปัญหาในชุมชน จากการดำเนินงานขององค์กรต่างๆประกอบด้วย ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดา สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดา สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว ซึ่งจะนำเสนอผลการศึกษาของแต่ละองค์กรตามลำดับประเด็นที่กล่าวไว้ข้างต้นดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### นโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร

#### 1. ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดา

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาเป็นองค์กรภาครัฐตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสะเดา อำเภอสะเดา เดิมสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน แต่ปัจจุบันตั้งแต่วันที่ 7 กรกฎาคม 2546 ได้ย้ายมาสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจและหน้าที่จัดการศึกษาบริการแก่บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกฐานะ ทุกสภาพความเป็นอยู่อย่างทั่วถึงและเสมอภาคโดยปราศจากข้อจำกัดในเรื่องใดๆ อันจะเป็นอุปสรรคต่อการรับการศึกษา เช่น เวลา สถานที่ วัย ค่าใช้จ่าย ทั้งนี้จะครอบคลุมทั้งผู้ที่พลาดหรือค่อยโอกาสทางการศึกษา การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะสนอง

ความต้องการของบุคคล ชุมชนและประเทศชาติโดยมุ่งให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต มีความรู้ในการประกอบอาชีพได้รับความรู้ ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีคุณภาพสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติสุข ตลอดจนสามารถแสวงหาความรู้และเลือกความรู้จากแหล่งต่างๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างเหมาะสม (สุมาลี สังข์ศรี, 2545 : 18) ดังนั้นองค์กรจึงได้กำหนดนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

### 1.1 เพื่อแก้ปัญหาในชุมชน

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาได้จัดให้มีการศึกษาที่เอื้ออำนวยต่อกลุ่มเป้าหมายในชุมชนให้ได้เกิดการเรียนรู้ที่จะนำไปประกอบอาชีพ องค์กรได้จัดบริการการศึกษาให้กับชุมชนในลักษณะการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับทักษะอาชีพด้านต่างๆ ใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมตั้งแต่ 30 ชั่วโมงถึง 300 ชั่วโมง ตามแต่กรณีเงื่อนไขของอาชีพนั้นๆ การให้บริการดังกล่าวเป็นประโยชน์ช่วยให้คนในชุมชนที่ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้สามารถนำไปประกอบอาชีพที่ให้เกิดรายได้ อันจะช่วยแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจในชุมชนได้ในระดับหนึ่ง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารขององค์กร (สุเทพ ยิ้มละมัย (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) ได้ข้อมูลว่าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาพื้นฐานแก่ชุมชน โดยการปรับปรุงวิธีการเรียนการสอนและการเรียนรู้ ตลอดจนการทำงานของครูผู้สอนและผู้จัดการศึกษาที่ได้จัดดำเนินการให้ความรู้กับชุมชนให้สามารถจัดการศึกษาได้อย่างทั่วถึงตั้งแต่ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและประกาศนียบัตรอาชีว

### 1.2 เพื่อพัฒนาชุมชน

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดามีนโยบายหลัก เพื่อเน้นการพัฒนาอาชีพเป็นหลักที่สำคัญในการพัฒนาชุมชน โดยมีนโยบายการปฏิบัติงานใน 3 แนวทาง ดังนี้

1.2.1 การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ ใช้นโยบายการปฏิบัติงานแบบเร่งรัดส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาอาชีพที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติจริงที่บูรณาการกับวิถีชีวิตให้แก่บุคคลและชุมชนเพื่อแก้ปัญหการว่างงานและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชน นโยบายการปฏิบัติงานตามแนวทางดังกล่าวนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารขององค์กร (สุเทพ ยิ้มละมัย (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) พบว่ามีการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพให้แก่คนในชุมชน โดยวิธีการจัดฝึกอบรมด้านอาชีพต่างๆที่ชุมชนสนใจ เช่นการให้ครูจากศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ตำบลสำนักเต๊ว จัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนตามแผนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้โดยทางศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนจะจัดให้การอบรมในเรื่องที่เกิดจากความต้องการของชุมชน ซึ่ง

เน้นในความต้องการสร้างหรือพัฒนาอาชีพ เช่นการสาธิตจากวิทยากรในโครงการสร้างอาชีพ เป็นต้นว่า โครงการการทำไข่เค็ม การทำผ้าบาติก การทำดอกไม้จากใบยาง ฯลฯ การจัดดำเนินการตามโครงการดังกล่าวของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรและผู้นำของชุมชนในการประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนทราบถึงรายละเอียดในการฝึกอบรม การประสานงานจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าประสงค์ที่วางไว้และทำให้ได้กลุ่มเป้าหมายตรงกับแผนการดำเนินงานและยังสามารถนำไปปฏิบัติต่อเนื่องในการประกอบอาชีพ การจัดดำเนินการในลักษณะนี้หากได้ทำอย่างต่อเนื่องและติดตามผลเพื่อการปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอก็จะสัมฤทธิ์ผลในการสร้างรายได้ ลดปัญหาการว่างงานและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนได้

1.2.2 การจัดให้การศึกษาให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยจัดให้การศึกษาเกี่ยวกับทักษะอาชีพแก่คนในชุมชนในระยะเวลาตั้งแต่ 30 ชั่วโมงถึง 300 ชั่วโมง การจัดการศึกษาดังกล่าวศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนจะเป็นผู้ประสานงานไปยังองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสานงานไปยังผู้นำชุมชนเพื่อให้ประชาชนในชุมชนทราบถึงรายละเอียดในการจัดดำเนินการ ซึ่งจะทำให้คนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาอาชีพของตนเองเพื่อให้มีความรู้ที่จะนำไปประกอบอาชีพหรือพัฒนาอาชีพ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยแก้ปัญหาเศรษฐกิจของชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.2.3 การจัดการศึกษาตามอัธยาศัย คือการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้นตามวิถีชีวิตของคนในชุมชนโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์จากการทำงาน จากบุคคล จากครอบครัว จากสื่อ ลักษณะสำคัญของการจัดการศึกษาเช่นนี้คือ ไม่มีหลักสูตร ไม่มีเวลาเรียนที่แน่นอนไม่จำกัดทั้งอายุและเวลาเรียน ลักษณะการเรียนส่วนใหญ่จึงเป็นการเรียนเพื่อความรู้และนันทนาการ (สุมาลี สังข์ศรี, 2545 : 128) เป็นแนวคิดที่ทำให้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาจัดการศึกษาตามอัธยาศัยในรูปแบบของห้องสมุดประชาชนให้เป็นแหล่งการเรียนรู้แก่คนในอำเภอหรือตำบลและได้ดำเนินงานตามลักษณะพื้นที่คือ ห้องสมุดประชาชนประจำอำเภอและห้องสมุดประชาชนประจำตำบล กำหนดนโยบายเฉพาะด้านคือ การให้ห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่แท้จริงของคนในชุมชน จากภาพการมองห้องสมุดในอดีตเป็นลักษณะเดียวคือหนังสือ แต่ปัจจุบันภาพการมองห้องสมุดจะแตกต่างไปจากห้องสมุดแบบเดิมที่มีไว้เป็นเพียงหนังสือแต่มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อวิดิทัศน์จึงเรียกได้ว่าเป็นห้องสมุดแนวใหม่ นอกจากนี้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดายังมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ซึ่งจัดโดยเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ เช่น กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมด้านยาเสพติด ฯลฯ

การจัดการศึกษาตามอรรถาธิบายที่กล่าวมาของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ สะเดา ที่จัดในรูปแบบของห้องสมุดเป็นการจัดบริการในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือ ปลุกจิตสำนึกให้คนในอำเภอสะเดารักการอ่าน เกิดการเรียนรู้ทักษะชีวิต ตลอดจนมีความรู้ที่จะนำไปพัฒนาในการประกอบอาชีพ ดังนั้นศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาจึงได้จัดทำ โครงการต่างๆ เช่น โครงการตะกร้าหนังสือ โครงการหนังสือเคลื่อนที่ โครงการที่อ่านหนังสือ ประจำหมู่บ้าน เป็นต้น การจัดดำเนินการดังกล่าวของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ สะเดามีส่วนช่วยให้คนในตำบลสำนักเต๊วได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถนำไปปรับปรุงหรือ พัฒนาคุณภาพชีวิต (สุเทพ ยิ้มละมัย (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) จากการเล็งเห็นถึงความ สำคัญของการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้คนในตำบลสำนักเต๊อมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในระดับ หนึ่งเพราะชุมชนสามารถนำความรู้ที่องค์กรได้จัดดำเนินการนำไปเป็นแนวทางในการสร้างงาน สร้าง อาชีพหรือเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน

จะเห็นได้ว่านโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดา ให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนเป็นหลักไม่ว่าจะเป็นการจัดการ ศึกษาหรือการให้ความรู้กับชุมชน ที่จะนำไปแก้ปัญหาของตนแล้วยังเป็นแรงผลักดันอย่างดียิ่งใน การพัฒนาชุมชน ทั้งนี้เพราะทางศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนได้จัดดำเนินการตามนโยบาย การปฏิบัติที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ที่เน้นการพัฒนา คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ซึ่งทางศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนก็พยายามที่จะสนอง แผนดังกล่าว ดังจะเห็นได้จากแผนการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ ที่ได้ให้ความรู้แก่ชุมชนตำบล สำนักเต๊อในด้านต่างๆ เช่น โครงการอบรมประชาชนเรื่องยาเสพติด โครงการพัฒนาอาชีพเรื่อง การทำไข่เค็ม โครงการการทำผ้าบาติก เป็นต้น โครงการต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้กล่าวมานี้ล้วนเป็น โครงการที่ดำเนินการเพื่อการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของคนในตำบลให้มี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านรายได้ ความเป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้รอดพ้นจากทาสของยาเสพติด ฯลฯ ซึ่งเป็นโครงการที่ส่งผลอย่างเป็นรูปธรรมในการสร้างรายได้และสร้างภูมิคุ้มกันด้านยาเสพติด ให้กับคนในตำบลได้อย่างดี ซึ่งเป็นที่น่ายกย่องว่าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดา เป็นองค์กรหนึ่งที่สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนตำบลสำนักเต๊อ ดังนั้นองค์กรดังกล่าวจึงเป็น ตัวจักรสำคัญที่เป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาขึ้นในตำบลแห่งนี้และจะสามารถทำให้การ พัฒนาตำบลสำนักเต๊อสัมฤทธิ์ผลได้สมบูรณ์หากได้มีการประสานงานกับองค์กรพัฒนาตำบล สำนักเต๊ออื่นๆ อีก 3 องค์กรที่มีจุดเน้นการพัฒนาชุมชนชนบทตามภารกิจหลัก เช่น สำนักงาน เกษตรอำเภอสะเดา มีภารกิจหลักคือการพัฒนาเกษตร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาเน้น ภารกิจการพัฒนาสุขอนามัยและการสาธารณสุข รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักเต๊อที่มี

หน้าที่สร้างสรรค์ความมั่นคงให้ชุมชนนี้โดยองค์รวม ดังนั้นในการศึกษาเพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสาธารณสุขจึงจะสามารถช่วยให้อำเภอพัฒนาชุมชนตำบลสำนักแต้วบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

## 2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตาะ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตาะเป็นองค์กรที่มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนด้านการสาธารณสุขและมีหน้าที่ดูแลสุขภาพอนามัยให้แก่คนในชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนได้มีการกินดี อยู่ดีและห่างไกลจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่งทางสาธารณสุขอำเภอสะเตาะมีนโยบายการปฏิบัติงาน ดังนี้ (นอม วรรณบริบูรณ์ (สัมภาษณ์), 15 สิงหาคม 2546)<sup>1</sup>

### 2.1 เพื่อแก้ปัญหาในชุมชน

1) สนองนโยบายของรัฐบาล เน้นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลโดยเฉพาะด้านการพัฒนางานสาธารณสุขให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการที่กำหนดไว้ในแผนงานต่างๆ ของกระทรวงและจังหวัด การสนองนโยบายของรัฐบาลทางสาธารณสุขอำเภอสะเตาะได้จัดทำในลักษณะของรูปแบบโครงการต่างๆ เช่น โครงการส่งเสริมการออกกำลังกาย โครงการยาเสพติด โครงการป้องกันโรคเอดส์ โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น โครงการดังกล่าวเป็นโครงการภาพรวมของอำเภอที่ดำเนินการป้องกันและแก้ปัญหาให้กับคนในชุมชน ส่วนโครงการที่ดำเนินการในตำบลสำนักแต้วในช่วงกลางปี 2546 ถึงช่วงต้นปี 2547 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กร (นอม วรรณบริบูรณ์ (สัมภาษณ์), 15 สิงหาคม 2546 ; อุไร ไบตาเย็บ (สัมภาษณ์), 15 สิงหาคม 2546) พบว่ามีโครงการต่างๆ ได้แก่โครงการส่งเสริมการออกกำลังกาย โครงการป้องกันโรคเอดส์ โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น การจัดดำเนินโครงการของสาธารณสุขอำเภอสะเตาะดำเนินการให้บริการกับประชาชนในตำบลสำนักแต้วในลักษณะดังนี้ โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก ทางองค์กรจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยประจำตำบลเป็นผู้รับผิดชอบในตำบลสำนักแต้ว ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 3 แห่งคือ สถานีอนามัยบ้านม่วง สถานีอนามัยบ้านห้วยคูและสถานีอนามัยบ้านห้วยควน แต่ละสถานีอนามัยก็จะมีอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) ร่วมกันรับผิดชอบกับสถานีอนามัยต่างๆ เช่นสถานีอนามัยมี อสม. จากหมู่ 3 บ้านม่วง หมู่ 5 บ้านควนตานี และหมู่ 7 บ้านควนพลา การแบ่งเขตความรับผิดชอบดังกล่าวจะแบ่งตามเขตพื้นที่ของหมู่บ้านที่มีอาณาเขตติดกันเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันและควบคุมโรคเพราะแต่ละหมู่บ้านมีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เหมือนกันจึงเป็นการทำงานที่เอื้อต่อการป้องกันและควบคุมโรคดังกล่าว การดำเนินการแก้ปัญหามาตรโครงการป้องกันโรคไข้เลือดออกทางองค์กรทำโดยการให้

บริการข้อมูลข่าวสารหรือสารนิเทศเกี่ยวกับรายละเอียดของโรคไข้เลือดออกให้แก่เจ้าหน้าที่ อสม.

<sup>1</sup> เป็นผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอสะเดาที่ได้รับมอบหมายในการให้การสัมภาษณ์จากสาธารณสุขอำเภอสะเดา นายทัน แก้วลอย

ทราบถึง สาเหตุ การดูแลรักษา อาการ เป็นต้นและให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการป้องกันโรคไข้เลือดออกด้วยการกำจัดแหล่งขงลายที่เป็นพาหนะนำโรคให้กับคนในหมู่บ้านที่ตนรับผิดชอบ การจัดดำเนินการดังกล่าวของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ได้ให้ความรู้แก่ อสม. เพื่อนำไปปฏิบัติหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนในหมู่บ้าน พบว่าได้ผลดีเพราะสามารถป้องกันโรคไข้เลือดออกอย่างสัมฤทธิ์ผล ส่วนโครงการการส่งเสริมการออกกำลังกายเป็นโครงการที่เน้นให้ประชาชนในตำบลสำนักแก้วมีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง จากการสอบถามหรือพูดคุยกับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยช่วยเหลือได้ข้อมูลว่ามีคนในหมู่บ้านให้ความสนใจกับโครงการนี้ที่ได้จัดตั้งกลุ่มออกกำลังกายในหมู่บ้านขึ้นเพื่อให้คนในชุมชนที่สนใจได้ออกกำลังกายในการสร้างภูมิคุ้มกันหรือต่อต้านโรคภัยต่างๆ ส่วนโครงการยาเสพติดนั้นทางองค์กรได้จัดทำป้ายนิเทศเกี่ยวกับประเภท โทษ อันตรายของยาเสพติดไว้ที่สถานีอนามัยทุกแห่งในตำบลเพื่อให้ผู้มารับบริการจากสถานบริการได้รับรู้ข้อมูลในการป้องกันและหลีกเลี่ยงจากยาเสพติดและทางได้พยายามช่วยเหลือผู้เสพยาโดยวิธีการบำบัดเป็นระยะสำหรับโครงการป้องกันโรคเอดส์โดยการให้ถุงยางอนามัยนั้นเป็นโครงการที่ให้ข้อมูลข่าวสารหรือสารนิเทศแก่ชุมชนเพื่อกลุ่มเสี่ยงปราศจากจากโรคเอดส์ การจัดดำเนินการตามโครงการนี้เป็นการอบรมให้แก่กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการได้ทราบถึง สาเหตุ วิธีป้องกันโดยใช้ถุงยางอนามัย ซึ่งเป็นการสาธิตจากวิทยากร ผลจากการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวสามารถช่วยป้องกันโรคเอดส์ได้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะคนในตำบลมีเป็นโรคเอดส์มีในปริมาณที่น้อยมาก จึงถือว่าเป็นโครงการที่ประสบผลสำเร็จ

การจัดดำเนินการโครงการต่างๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาที่จัดบริการให้แก่ประชาชนในตำบลสำนักแก้วเป็นการจัดดำเนินการประสานงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอสะเดา เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยและอาสาสมัครประจำหมู่บ้านในตำบลสำนักแก้ว การจัดดำเนินการในลักษณะดังกล่าวมีผลทำให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสาธารณสุขของประชาชนในตำบลสำนักแก้วโดยองค์รวม

2) ขจัดปัญหาสาธารณสุข พยายามแก้ปัญหาสาธารณสุขในท้องถิ่นเขตที่รับผิดชอบในตำบลสำนักแก้วให้หมดไปหรือให้เหลือน้อยเท่าที่ทำได้ โดยเน้นการพัฒนาระบบข้อมูล การวางแผนงานสาธารณสุขและการดำเนินงานทางสาธารณสุขอย่างจริงจัง การดำเนินการขจัดปัญหาของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเป็นการดำเนินงานร่วมมือกันระหว่างสาธารณสุขกับ อสม. ในการ

แก้ปัญหาระบาดของโรคให้แก่มนุษย์ ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่พบได้แก่ ปัญหาโรคระบาด โรคไข้เลือดออก สาเหตุที่คนในตำบลสำนักแคว้นเป็นโรครดังกล่าวเนื่องมาจากสภาพทางภูมิศาสตร์ของตำบลที่เป็นป่าเขาและแหล่งน้ำขัง จึงทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้และอีกสาเหตุมาจากการไม่มีระบบการส่งข้อมูลข่าวสารที่ดีให้แก่ทางสาธารณสุขอำเภอจึงทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความล่าช้าในการแก้ปัญหาหรือรักษา จึงเป็นเหตุให้เกิดโรคต่างในตำบล (นอม วรรณบริบูรณ์ (สัมภาษณ์), 15 สิงหาคม 2546)

## 2.2 เพื่อพัฒนาชุมชน

นโยบายการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาตั้งที่จะกล่าวต่อไปนี้ไม่ได้มีนโยบายหลักในการพัฒนาชุมชนโดยตรงแต่จะเป็นผลพลอยได้จากการพัฒนางานสาธารณสุขภายในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรอันส่งผลต่อการพัฒนาชุมชน ซึ่งมีนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานดังนี้

1) พัฒนางานสาธารณสุข จะเป็นเรื่องของการพัฒนาปรับปรุงงานสาธารณสุขในทุกๆ ด้าน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นการพัฒนาองค์กร ระบบ โครงสร้าง ทรัพยากรและการดำเนินงาน ตลอดจนงานสาธารณสุขมูลฐานและพัฒนาชนบท

2) ประสานงานสาธารณสุข เน้นการทำงานเป็นทีม กระจายความคิด ความรับผิดชอบ โดยประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยหวังผลสำเร็จของงานเป็นหลัก

3) ความสัมพันธ์สามัคคี สร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน สร้างขวัญกำลังใจและความสามัคคีในหมู่คณะให้มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน

4) พัฒนาสถานบริการ ให้มีการพัฒนาศักยภาพของสถานบริการทุกแห่งในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้าง ระบบ ทรัพยากร บริหาร บริการและวิชาการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) บริการประชาชน เน้นคุณภาพบริการ พยายามสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการทุกระดับ พัฒนาพฤติกรรมผู้ให้บริการให้เหมาะสม

จะเห็นได้ว่านโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาจะเน้นที่การพัฒนางานด้านสาธารณสุขทั้งภายในองค์กรเองและในท้องถิ่นที่รับผิดชอบเพื่อเป็นการขจัดปัญหาการสาธารณสุขด้านต่างๆ ของคนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ผู้วิจัยได้สังเกตการณ์ตามสภาพความเป็นจริง พบว่าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาเป็นองค์กรหลักที่เน้นเพื่อการพัฒนาและสร้างเสริมสุขภาพของคนในอำเภอสะเดาซึ่งรวมถึงตำบล



สำนักแก้ว นโยบายดังกล่าวจึงเน้นเพื่อการพัฒนาองค์กร เกี่ยวกับระบบโครงสร้างการดำเนินงาน ตลอดจนสาธารณสุขมูลฐาน การจัดดำเนินการดังกล่าวเป็นการทำงานเป็นทีม แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการประสานงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ เช่น มีการประสานงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยทั้ง 3 แห่งของตำบลสำนักแก้วและการประสานงานกับอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน รวมถึงการประสานงานกับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาลสะเตา จากการจัดดำเนินการดังกล่าวของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตาทำให้การดำเนินงานเพื่อพัฒนาตำบลมีประสิทธิภาพ แต่ในความเป็นจริงที่พบยังมีเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ ซึ่งดัชนีชี้วัดความสำเร็จตามนโยบายขององค์กรนี้ คือปัญหาการขาดการอนามัยและสาธารณสุขเพื่อคุณภาพชีวิต

### 3. สำนักงานเกษตรอำเภอสะเตา

สำนักงานเกษตรอำเภอสะเตาเป็นองค์กรภาครัฐในเขตอำเภอสะเตาสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีบทบาทและภารกิจตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มาตรา 18 ได้กำหนดไว้ว่า “กระทรวงและสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับเกษตรกรรม การป่าไม้ การจัดทำแหล่งน้ำและพัฒนาระบบการชลประทาน ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร ส่งเสริมและพัฒนาระบบสหกรณ์ รวมทั้งกระบวนการผลิตและสินค้าเกษตรกรรม” (ต้นพงษ์ ตั้งเต็มทอง, 2546 : 14) บทบาทและภารกิจดังกล่าวของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงทำให้สำนักงานเกษตรอำเภอสะเตาได้กำหนดนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานดังนี้

#### 3.1 เพื่อแก้ปัญหาในชุมชน

สำนักงานเกษตรอำเภอสะเตามีหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาการเกษตรของเกษตรกรในชุมชนด้านต่างๆ เช่น การปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น เมื่อคนในชุมชนมีปัญหาทางองค์กรจะดำเนินการแก้ปัญหาให้แก่กลุ่มเกษตรกร การจัดดำเนินการจะเป็นในลักษณะของแผนการปฏิบัติงานในการให้บริการความรู้หรือให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนที่จำเป็นต่อการเกษตร ซึ่งทางองค์กรจะมีผู้ที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่เข้าไปดำเนินการแก้ปัญหา การจัดดำเนินการดังกล่าวจะได้ผลมากที่สุดเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบ คือ 1) งบประมาณขององค์กร 2) ระดับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน 3) การยอมรับการแก้ปัญหาของเกษตรกรและ 4) การประสานงานร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับชุมชน ถ้าหากการดำเนินงานไม่มีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบทั้ง 4 ตัวดังกล่าวหรือขาดตัวใดตัวหนึ่งการดำเนินงานก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ อนึ่งการแก้ปัญหาในชุมชนเกิด

ผลสัมฤทธิ์ได้นั้นจะต้องผสมผสานระหว่างองค์ประกอบทั้ง 4 เข้าด้วยกันก็จะทำให้การดำเนินงานบรรลุตามนโยบายหรือเป้าประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 3.2 เพื่อพัฒนาชุมชน

นโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาเน้นที่การ

พัฒนาการเกษตรเป็นหลัก ซึ่งมีนโยบายการปฏิบัติงานดังนี้<sup>1</sup>

3.2.1 การถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยมีการจัดตั้งศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ให้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาการเกษตรในระดับตำบลโดยดำเนินการดังนี้

- 1) จัดทำแผนชุมชนด้านการเกษตรระดับตำบล โดยใช้กระบวนการทำงานกับชุมชนเป็นแนวทางการดำเนินงาน
- 2) จัดทำแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบลประจำปี
- 3) จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำเดือนของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
- 4) จัดประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบลทุกเดือน
- 5) บริการและถ่ายทอดความรู้วิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและลักษณะพื้นที่ ในรูปแบบมีส่วนร่วมโดย
  - (1) ให้เกษตรกรที่ประสบความสำเร็จในอาชีพสอนเกษตรกรด้วยกันเอง
  - (2) ให้เกษตรกรเรียนรู้และฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้
  - (3) ศึกษาและเรียนรู้จากพื้นที่ต้นแบบเพื่อศึกษาแนวคิด ตลอดจนพัฒนาการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2545 : 3-4)

3.2.2 การจัดทำข้อมูลพื้นฐานเกษตรกร สำนักงานเกษตรอำเภอจัดดำเนินการทำข้อมูลเกี่ยวกับการเกษตรในลักษณะดังนี้

#### 3.2.2.1 ระบบข้อมูล

(ก) ข้อมูลภาวะการผลิต

- 1) ข้อมูลภาวะการผลิตพืชและสัตว์ดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป ดำเนินการโดย หมู่บ้าน เกษตรอาสาจัดเก็บข้อมูลหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน และผ่านเวทีชุมชน ซึ่งแบ่งหน้าที่รับผิดชอบตามระดับดังนี้

ตำบล รวบรวมข้อมูลระดับหมู่บ้านสรุปเป็นข้อมูลตำบล  
สำนักงานเกษตรอำเภอ บันทึกและประมวลผลข้อมูลระดับ ตำบล  
สำนักงานเกษตรจังหวัด วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานที่

<sup>1</sup>คู่มือปฏิบัติการถ่ายถอดเทคโนโลยีจากภาคผนวก ก  
เกี่ยวข้องกับพืชและสัตว์ และประมวลผลข้อมูลระดับจังหวัด<sup>1</sup>

### 3.2.3 ข้อมูลประจำตำบล จัดดำเนินการโดย

ส่วนกลาง คือกรมส่งเสริมการเกษตรจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ  
แล้วนำมาจัดให้เป็นรูปแบบเดียวกัน ซึ่งมีดังนี้ กรมพัฒนาที่ดิน กรมวิชาการเกษตร กรมป่าไม้  
กรมประมง กรมปศุสัตว์ กรมชลประทาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์  
กรมพัฒนาชุมชน ฯลฯ และมีการนำเสนอข้อมูลสู่การใช้งานดังนี้

ข้อมูลที่ผ่านเวทีชาวบ้านแล้วนำมาจัดทำรายงานในการเผยแพร่ในระดับ GIS  
ที่เป็นระบบเปิดทุกพื้นที่ที่สามารถเรียกใช้ได้

ตำบล นำข้อมูลทั้งหมดทั้งในรูปแบบแผนที่และข้อมูลกายภาพ เศรษฐกิจและสังคม  
มาผ่านเวทีชาวบ้านเพื่อตรวจสอบและยอมรับข้อมูล

ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล นำข้อมูลไปใช้  
ประโยชน์<sup>2</sup>

3.3 การพยากรณ์ และการเตือนภัยธรรมชาติ ภัยศัตรูพืชและภัยเศรษฐกิจ (กรมส่งเสริม  
การเกษตร, 2546 : 21-22)

3.3.1 การพยากรณ์คือ การคาดคะเนผลผลิต ซึ่งจัดดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ  
ดังนี้เริ่มจากสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร จัดทำระบบงานการคาดคะเนผลผลิตพืชเศรษฐกิจ  
จำนวน 19 ชนิด คือ ข้าวนาปี ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ข้าวฟ่าง มันสำปะหลัง ถั่วเหลือง ถั่วเขียว  
ถั่วลิสง ปอ ฝ้าย อ้อยโรงงาน หอมหัวใหญ่ กระเทียม หอมแดง สับปะรดโรงงาน ปาล์มน้ำมัน  
กาแฟ ยางพารา ลำไย มันฝรั่งแล้วกรมส่งเสริมการเกษตรจัดทำระบบงานการคาดคะเนผลผลิต  
ไม้ผล จำนวนพืช 8 ชนิด ได้แก่ ลิ้นจี่ ลำไย กาแฟ เงาะ มังคุด ทุเรียน มะม่วงและมะนาว ส่วน  
จังหวัดมีหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการตลาดและส่งข้อมูลให้  
อำเภอ อำเภอก็จะส่งข้อมูลให้ตำบล ตำบลทำหน้าที่แจ้งการคาดคะเนผลผลิตให้เกษตรกรทราบ  
และคาดคะเนผลผลิตไม้ผล จำนวน 8 ชนิด 2 ช่วง คือ ช่วงติดดอก และช่วงผลิตผลอ่อน ส่งให้  
กรมส่งเสริมการเกษตร (ศูนย์สารสนเทศ)<sup>3</sup>

### 3.3.2 ระบบการเตือนภัยและรายงานภัย (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2546 : 23-24)

#### 3.3.2.1 ระบบการเตือนภัย เป็นระบบงาน 2 ทิศทาง คือ ส่วนกลางแจ้งการเตือนภัย

<sup>1</sup> คูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ก

<sup>2</sup> คูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ก

<sup>3</sup> คูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ก

จากส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาค และส่วนภูมิภาคพบเห็นเหตุผิดปกติหรือเสียหาย แจ้งเบาะแสให้ส่วนกลางทราบ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระบบการเตือนภัยทำดังนี้

จังหวัด รับข้อมูลพยากรณ์แจ้งอำเภอ และเมื่อได้รับเบาะแสแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

อำเภอ รับข้อมูลพยากรณ์แจ้งตำบล และเมื่อได้รับเบาะแสแจ้งจังหวัด

ตำบล แจ้งการพยากรณ์ให้เกษตรกรทราบ และเมื่อพบเหตุการณ์ผิดปกติ หรือเกิดความเสียหาย แจ้งเบาะแสให้อำเภอบรรเทา และให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ แจ้งเตือนภัยไปยังพื้นที่ใกล้เคียงด้วย การเตือนภัยแก่เกษตรกรเป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการศูนย์บริการถ่ายทอดเทคโนโลยีในการเตือนภัยต่างๆ จากการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการแจ้งข่าวสารต่างๆ โดยผ่านคณะกรรมการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี ที่มาจากหมู่บ้านต่างๆ ทุกหมู่บ้าน หมู่บ้านอย่างน้อย 1 คนและมาจากสถาบันเกษตรกรอื่น เช่น กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร กลุ่มส่งเสริมการเกษตร กลุ่มต่างๆ เหล่านี้ที่ทำหน้าที่ประสานงานหรือประชาสัมพันธ์กับผู้อำนวยการศูนย์และเกษตรกรให้ทราบว่าจะมีการถ่ายทอดความรู้เรื่องอะไรบ้าง ซึ่งจะเป็นการเชื่อมโยงระหว่างองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เช่น วิทยากรจากกรมวิชาการเกษตร กรมปศุสัตว์ มาให้ความรู้กับชุมชน (สมศักดิ์ ถาวรกลื่อนันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) <sup>1</sup>

3.3.2.2 ระบบการรายงานภัย เมื่อเกิดภัยให้ตำบลรายงานข้อมูลไปยังสำนักงานเกษตรอำเภอทราบ และรวบรวมข้อมูลส่งไปยังจังหวัด และกรมส่งเสริมการเกษตร<sup>2</sup>

กรณีต้องการใช้ข้อมูลแจ้งความเสียหายเพื่อขอรับความช่วยเหลือ การรายงานให้มีการกลั่นกรองข้อมูลตามลำดับชั้น ดังนี้ ระดับตำบล ผ่านคณะกรรมการศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ระดับอำเภอ ผ่านคณะกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติอำเภอ (กชภอ.) ระดับจังหวัด ผ่านคณะกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติจังหวัด (กชภจ.)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่านโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเตาะจะเน้นที่การพัฒนาการเกษตรเป็นหลักไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดเทคโนโลยี การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการเกษตรหรือการพยากรณ์และการเตือนภัยธรรมชาติ ภัยศัตรูพืชและภัยเศรษฐกิจก็ตามล้วนแล้วแต่เป็นการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อการแก้ปัญหาและการพัฒนาทางด้าน

<sup>1</sup> คุรายละเอียดยเพิ่มเติมในภาคผนวก ก

<sup>2</sup> คุรายละเอียดยเพิ่มเติมในภาคผนวก ก

การเกษตรของคนในชุมชนทั้งสิ้น แต่ในส่วนที่นำไปดำเนินการในตำบลสำนักแก้ว พบว่าได้ผลประมาณร้อยละ 50 เพราะคนในชุมชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการพัฒนาการเกษตรและไม่ได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปสานต่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองเท่าใดนัก นโยบายดังกล่าวที่ไม่ประสบผลสำเร็จนอกจากเหตุผลที่กล่าวแล้วยังมีปัจจัยในเรื่องของการนัดหมายที่สามารถทำตามข้อตกลงในเรื่องของเวลาได้ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะคนในชุมชนมีอาชีพหลักคือการทำสวนยางจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับพืชผลทางการเกษตรหรือจากการเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถบรรลุตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ได้ เช่น การจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการทำสวนผักผลไม้ ทางองค์กรได้จัดแบ่งเป็น 4 ช่วงคือ ชั้นเตรียมการเพาะปลูก ชั้นก่อนฤดูเก็บเกี่ยว ชั้นฤดูเก็บเกี่ยวและชั้นหลังฤดูเก็บเกี่ยว ปรากฏว่าการอบรมแต่ละครั้งมีประชาชนมาฟังบรรยายไม่ครบทั้ง 4 ชั้นตอนจึงทำให้ไม่เกิดความต่อเนื่องในการทำการเกษตร และอีกปัจจัยที่องค์กรไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายเพราะคนในชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเองจึงหลีกเลี่ยงการให้ความร่วมมือกับทางองค์กร ซึ่งเหตุผลดังกล่าวมาล้วนส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเตาะทั้งสิ้น (สมศักดิ์ ถาวรภสอินันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) จึงเป็นที่น่าเสียดายว่านโยบายการปฏิบัติงานมีการวางแผนการดำเนินงานที่เป็นระบบระเบียบตามขั้นตอนแต่ไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายได้ สำหรับนโยบายการปฏิบัติงานด้านอื่นที่ดำเนินการในตำบลสำนักแก้ว เช่น การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร เป็นการดำเนินการในลักษณะของแผนชุมชนที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของชุมชน สามารถทำได้โดยการทำประชามย์ในหมู่บ้าน การสนทนาการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของคนในตำบลด้วยกันก็จะทำให้ทราบถึงความต้องการของชุมชนได้ตรงประเด็นและเที่ยงตรงที่สุด (เอกชัย จีบใจเหมาะ (สัมภาษณ์), 15 พฤศจิกายน 2546) ซึ่งผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่น่าสนใจว่าหากประชาชนให้ความร่วมมือดีและนำสิ่งที่ได้จากการอบรมนำไปใช้ในการพัฒนา

การเกษตรก็อาจจะเป็นอีกแนวทางหนึ่งของการพัฒนาชุมชนชนบทตำบลสำนักแก้วได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นถ้าสำนักงานเกษตรอำเภอสะดวกต้องการให้เกิดการแก้ปัญหาและการพัฒนาด้านการเกษตรของคนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางองค์กรจึงจำเป็นต้องปลูกฝังให้คนในชุมชนเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเกษตรด้านอื่นที่มีใช้อย่างพาราเพียงอย่างเดียว และประเด็นที่สำคัญที่จะสามารถขจัดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานได้คือคนในชุมชนเองต้องให้ความร่วมมือกับองค์กรในการดำเนินการต่างๆ จากเหตุผลดังกล่าว 2 ประการข้างต้นจะเป็นส่วนช่วยผลักดันที่ทำให้เกิดการพัฒนาและการแก้ปัญหาการเกษตรของคนในชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

#### 4. องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (โกวิทย์ พวงงามและปรีดี โชติช่วง, 2543 : 9) จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ทำหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วกำหนดนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

##### 4.1 เพื่อแก้ปัญหาในชุมชน

เนื่องจากตำบลสำนักแก้วประสบกับปัญหาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวกับเส้นทางคมนาคมที่ไม่สะดวกทั้งเส้นทางคมนาคมในหมู่บ้านและเชื่อมระหว่างหมู่บ้านเป็นดินลูกรัง ไม่ได้มาตรฐาน เขตทางแคบเนื่องจากราษฎรไม่อุทิศที่ดินในการขยายเขตทาง เพราะทางการไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการชดเชย เว้นคืนที่ดินและเนื่องจากสภาพถนนเป็นดินลูกรัง เมื่อฤดูแล้งถนนจะมีฝุ่นละอองมาก ถึงฤดูฝนถนนจะเป็นหลุมเป็นบ่อ จากสาเหตุดังกล่าวทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวก ฉะนั้นนโยบายหลักในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วจึงเป็นนโยบายที่เน้นเกี่ยวกับการซ่อมแซมปรับปรุงถนนให้มีสภาพใช้งานได้ดีทุกฤดูกาล ทำให้มีถนนลาดยางระหว่างหมู่บ้าน ตำบลซึ่งเป็นถนนสายหลักและจัดให้มีถนนคอนกรีตในชุมชนหนาแน่น (วนิสา ศรีนิ่ม (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546) ผู้วิจัยมีความเห็นว่านโยบายดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วหากได้นำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมก็จะสามารถช่วยแก้ปัญหาการ

คมนาคนของคคนในชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรเทาหรือลดปัญหาอื่นๆ ของชุมชนได้ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสุขอนามัย ฯลฯ

#### 4.2 เพื่อพัฒนาชุมชน

นโยบายการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วที่เน้นเพื่อการพัฒนาชุมชนได้แก่นโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน ซึ่งเป็นนโยบายที่สนับสนุนส่งเสริมการประกอบอาชีพและการฝึกอาชีพเสริม โดยเน้นให้แต่ละหมู่บ้านมีอาชีพเสริมจากอาชีพหลัก คือ การทำสวนยางพารา เพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิม (วนิสรา ศรีนัม (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546) ซึ่งถือได้ว่าเป็นนโยบายที่สามารถช่วยพัฒนาคนในชุมชนให้มีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นอันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน

จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการและเอกสารขององค์กรเกี่ยวกับนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้บริหารทั้ง 4 องค์กรมีแนวความคิดที่ความสอดคล้องกัน กล่าวคือ แต่ละองค์กรได้ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลสำนักแก้วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สภาพทางสังคม สุขอนามัยของคนในชุมชน ดังจะเห็นได้จากนโยบายการปฏิบัติงานเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนด้านอาชีพของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาที่ดำเนินการอบรมด้านอาชีพหรือนโยบายการปฏิบัติงานของสาธารณสุขที่เช่นเดียวกันจะมีนโยบายเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาไม่ว่าจะเป็นด้านสุขอนามัยของคนในชุมชน นโยบายการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแผนพัฒนาฯ ฉบับนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีคุณภาพและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง โดยมีการจัดดำเนินการ ดังนี้

1) ปฏิรูประบบสุขภาพให้ประชาชนสามารถสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจภายใต้ระบบสุขภาพที่มีความหลากหลาย มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและให้ความสำคัญต่อการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมหรือการรักษา (บุญยงค์ เวชมนิศรี, 2545 : 15) ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยการปฏิรูประบบสุขภาพให้กับคนในชุมชน ทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาเป็นองค์กรที่สนองต่อแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ว่าด้วยเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทางองค์กรได้จัดทำในลักษณะของโครงการต่างๆ เพื่อสนองต่อนโยบายของรัฐ เช่น โครงการที่ดำเนินการกับตำบล

สำนักแก้วเกี่ยวกับการส่งเสริมการออกกำลังกาย การป้องกันโรคเอดส์ การป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้วพบว่าไม่สามารถทำให้คนในตำบลสำนักแก้วมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิมมากนัก ทั้งนี้เพราะคนในชุมชนไม่ได้สนใจรักษาสุขภาพตามนโยบายของสาธารณสุขเท่าที่ควร รวมทั้งองค์กรไม่ได้จัดทำโครงการอย่างต่อเนื่องและติดตามผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง จึงทำให้ไม่สามารถป้องกันปัญหาต้นเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างถาวร จึงเป็นที่น่าเสียดายว่านโยบายดังกล่าวเป็นวิธีการที่ปฏิรูประบบสุขภาพให้กับคนในชุมชนได้มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงแต่ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างจริงจัง

2) ปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะการศึกษาไม่ว่าจะเป็นในระบบหรือนอกระบบก็ล้วนทำให้ผู้ที่ได้รับการศึกษามีความรู้ ความสามารถ รู้เท่าทันเหตุการณ์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิตของกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย เพราะผลสุดท้ายที่ได้จากการศึกษาหรือป็นปลายของการศึกษาคือการพัฒนาตนเอง (วิชัย ต้นศิริ, 2538 : 18)

2. เน้นการส่งเสริมให้คนมีงานทำ เป็นนโยบายที่มุ่งสร้างงานในชุมชน สำหรับการมุ่งสร้างงาน สร้างอาชีพที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเตาะได้จัดดำเนินการฝึกอบรมให้แก่ประชาชนในตำบลสำนักแก้ว เช่น โครงการการทำดอกไม้จันทน์ โครงการทำผ้าบาติก โครงการการทำไข่เค็ม โครงการต่างๆ ที่ได้จัดดำเนินการนี้ส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เกิดจากความต้องการของคนในชุมชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้หรือเป็นอาชีพเสริม จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการสร้างรายได้ให้กับคนในพื้นที่ดังกล่าว เมื่อมีการจัดโครงการต่างๆ ขึ้นมานอกจากจะนำผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้จากฝึกอบรมตามโครงการนำไปบริโภคเองหรือเพื่อจำหน่ายที่ตลาดใกล้บ้าน เช่น ตลาดนัดบ้านห้วยควน ตลาดนัดบ้านห้วยคู เป็นต้น ส่วนโครงการที่อบรมเกี่ยวกับสิ่งประดิษฐ์ประเภทการทำดอกไม้จันทน์เป็นการรวมกลุ่มของคนในหมู่บ้านเพื่อการผลิต แต่ไม่มีตลาดรองรับโดยตรงต้องอาศัยความต้องการจากภายในตำบลหรือตำบลอื่นที่ใกล้เคียงกันส่งผลิตภัณฑ์ จึงจะมีรายได้ในระดับหนึ่ง (บุญส่ง ขุนทอง (สัมภาษณ์), 22 กันยายน 2546) ดังนั้นหากได้มีการจัดอบรมความรู้เรื่องการจัดการเสริมในเรื่องของการสร้างผลิตภัณฑ์ให้กับชุมชนได้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรที่ดำเนินงานพัฒนาตำบลสำนักแก้ว พบว่ามีลักษณะการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน กล่าวคือผลสุดท้ายของการดำเนินงานตามนโยบายคือการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาชุมชนอันยั่งยืน ทั้งนี้เพราะแต่ละองค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการให้ความรู้แก่ชุมชนเพื่อให้คนในชุมชนสามารถใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาตนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ



อาชีพ สุขพลานามัย เป็นต้น จึงเป็นที่น่าสังเกตได้ว่านโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรล้วนตอบสนองต่อนโยบายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ การพัฒนาไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาใดๆ ก็ตามย่อมให้ความสำคัญกับการใช้สารนิเทศเข้ามาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนา สำหรับความแตกต่างนั้นเกิดจากลักษณะการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วมีนโยบายที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพของคนในชุมชน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้คนในตำบลเกิดความตระหนักในการสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ตนเอง ซึ่งเป็นส่วนที่ช่วยให้อุตสาหกรรมว่างงาน นอกจากนี้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดายังมุ่งเน้นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสหรือพลัดโอกาสทางการศึกษาให้ได้รับการศึกษานอกระบบอย่างทั่วถึง ส่วนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาและส่วนสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดามีนโยบายที่มุ่งเน้นเพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาด้านสาธารณสุขและด้านการเกษตรของชุมชน สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดามีลักษณะดำเนินงานค่อนข้างแตกต่างจากองค์กรอื่นตรงประเด็นที่ไม่ได้จัดทำในลักษณะของโครงการการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความรู้แก่ชุมชนแต่จัดทำในลักษณะแผนปฏิบัติงานทั้งนี้มีสาเหตุมาจากมีงบประมาณไม่เพียงพอจึงทำได้เพียงแผนปฏิบัติงาน ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วพบว่ามีนโยบายเน้นการแก้ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าจะเน้นเพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาด้านอื่นๆ ของคนในตำบลสำนักแก้วมากนัก

จากความเหมือนและความแตกต่างของนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร เมื่อศึกษาอย่างละเอียดแล้วจะพบว่า นโยบายการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ของแต่ละองค์กรย่อมมีตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ งบประมาณและการประสานงาน งบประมาณเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย เพราะถ้าองค์กรมีงบประมาณน้อยการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาหรือการพัฒนา ก็จะไม่สามารถดำเนินการให้ดีหรือให้บรรลุผลสำเร็จได้ ดังที่ผู้บริหารของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดากล่าวว่า “องค์กรมีงบประมาณน้อยการดำเนินงานก็จะเป็นไปได้ยากลำบาก” (สมศักดิ์ถาวรกลื่อนันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาที่มีงบประมาณน้อยไม่เพียงพอต่อการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ มาใช้ในการดำเนินงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานตามนโยบายไม่บรรลุผลเท่าที่ควร ส่วนตัวแปรที่สำคัญอีกประการคือ การประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรและผู้นำชุมชน ในการนำนโยบายที่เป็นรูปธรรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน การประสานงานจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพราะหากขาดการประสานงานที่มี

คุณภาพระหว่างองค์กรกับชุมชนทำให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่จะจัดดำเนินการให้บริการ ไม่เหมาะสม การดำเนินงานก็จะไม่สำเร็จเช่นกัน ฉะนั้นการประสานงานร่วมกันจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการ ปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายหรือวัตถุประสงค์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

เมื่อพิจารณาถึงตัวแปรดังกล่าวที่มีความสำคัญต่อนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงาน ตัวแปรดังกล่าวนี้ยังมีส่วนสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการสารนิเทศของแต่ละองค์กร คือ เมื่อองค์กรมีงบประมาณในการจัดดำเนินการตามโครงการน้อยย่อมส่งผลต่อรูปแบบการให้ บริการสารนิเทศใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) เนื้อหาสารนิเทศที่ให้บริการแก่ชุมชนนั้นอาจจะเป็น สารนิเทศที่ไม่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้เพราะไม่มีงบประมาณมากพอที่จะแสวงหา สารนิเทศที่ดีและทันสมัยที่จะนำมาให้บริการแก่ชุมชนได้ตรงกับความต้องการและความต้องการ ของกลุ่มเป้าหมาย 2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการให้บริการสารนิเทศแก่ ชุมชน เพราะเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยสร้างความเข้าใจและความชัดเจนได้ง่าย ดังนั้นสื่อและตัวนำสื่อ สารนิเทศที่ดีจึงต้องมีลักษณะที่แปลกใหม่ น่าสนใจสอดคล้องกับความสามารถของคนในชุมชนที่ จะรับการเรียนรู้ นั่นได้ 3) วิธีการให้บริการสารนิเทศมีความสำคัญต่อการให้บริการสารนิเทศได้ เช่นกัน คือต้องทำให้ผู้รับสารนิเทศเข้าใจได้ง่ายจึงจะมีความรู้ที่จะนำไปปฏิบัติ ดังนั้นจากที่พบว่า โครงการขององค์กรต่างๆ ใช้วิธีการบรรยายจากวิทยากรเป็นหลัก ไม่ทำให้น่าสนใจและเข้าใจได้ ชัดเจนพอที่จะนำไปปฏิบัติได้ เช่นการอบรมเกี่ยวกับการอาชีพหรือการสันตนาการเพื่อสุขภาพ อนามัย เป็นต้น ดังนั้นหากวิทยากรมีความชำนาญและอุปกรณ์ที่เหมาะสมก็ควรจะใช้การสาธิต ประกอบการบรรยาย จะทำให้น่าสนใจและประชาชนได้รับประโยชน์ตามเป้าหมาย

การประสานงานร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้นำชุมชน ถ้าองค์กรกับชุมชนมีการ ประสานงานที่ดีกับผู้นำชุมชน ในการจัดบริการสารนิเทศแก่ชุมชน ก็จะส่งผลต่อรูปแบบการให้ บริการสารนิเทศใน 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) เนื้อหาสารนิเทศที่จะให้บริการนั้นก็ตรงกลุ่มเป้าหมาย 2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศจะมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และ 3) วิธีการให้บริการ สารนิเทศก็มีความเหมาะสมกับลักษณะกลุ่มเป้าหมายได้เช่นกัน เมื่อมีการประสานงานกันดีย่อม ทำให้องค์กรได้กลุ่มเป้าหมายตรงกับที่ต้องการ จึงทำให้การให้บริการสารนิเทศมีความเหมาะสม กับกลุ่มเป้าหมายสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนได้ในที่สุด

เมื่อถึงจุดนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความเชื่อมั่นว่า นโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ขององค์กรเกี่ยวกับการแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชนมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการ สารนิเทศแก่ชุมชนเป็นอย่างดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการทั้ง 3 ลักษณะ คือ เนื้อหาสารนิเทศ สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศและวิธีการให้บริการสารนิเทศ เมื่อมีนโยบายการ

ปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีงบประมาณที่เพียงพอ มีการประสานงานที่ีระหว่างองค์กรกับชุมชนที่ข้อมส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้บริการสาธารณสุขที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ความพร้อมขององค์กร

การปฏิบัติงานขององค์กรจะบรรลุตามเป้าประสงค์ในระดับใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบซึ่งได้แก่ ความพร้อมขององค์กรเป็นหลัก หากองค์กรมีความพร้อมในระดับสูงไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือศักยภาพของผู้บริหารย่อมส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทว่าองค์กรไม่มีความพร้อมในองค์ประกอบดังที่กล่าวมาก็ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างไร้ศักยภาพได้เช่นกัน

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบอันส่งผลกระทบต่อความพร้อมขององค์กร ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ดังจะได้กล่าวรายละเอียดด้านความพร้อมของแต่ละองค์กรตามลำดับคือ

## 1. ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดา

### 1.1 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งวัดจากองค์ประกอบ 2 ตัวคือ

1.1.1 จำนวนของเจ้าหน้าที่ จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารขององค์กร (สุเทพ ยิ้มละมัย (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) พบว่าศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดามีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในระดับสูง เพราะมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงานซึ่งมีทั้งสิ้น 22 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะรับผิดชอบในแต่ละตำบลในอำเภอสะเดา สำหรับในส่วนของตำบลลำน้ำแก้วมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงอยู่ 4 คน ได้แก่ นางสาวสุปราณี แซ่ลิ้ม นางสาวกิ่งมณี จันทร์ประทีป นางสาวรจนา คูอามันและนายภัทรนนท์ หนูไชยแก้ว จึงนับว่าจำนวนบุคลากรของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดามีความพร้อมมาก

1.1.2 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดา พบว่าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จบระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 19 คน และจบระดับต่ำกว่าปริญญาตรีอีก 3 คน โดยมีหน้าที่อยู่ในสำนักงานที่ไม่ได้ออกไปให้ความรู้แก่คนในพื้นที่ต่างๆ เพราะการให้ความรู้แก่คนในพื้นที่ต่างๆ นั้นจะมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนอยู่แล้ว ในส่วนความรับผิดชอบของ

ตำบลสำนักแต้วมีเจ้าหน้าที่ 4 คนดังกล่าวจบในระดับปริญญาตรี จึงนับว่ามีความพร้อมในระดับที่สามารถปฏิบัติงานให้การศึกษาแก่ชุมชนโดยวิธีการให้บริการสาธิตตามรูปแบบที่จะได้นำเสนอต่อไป

## 1.2 ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.2.1 จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก พบว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความพร้อมและมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น สื่อที่ให้ความรู้ทั้งในและนอกองค์กร ได้แก่ วิดีทัศน์ แผ่นพับ คอมพิวเตอร์ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น (สุเทพ ยิ้มละมัย (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546)

1.2.2 สภาพการใช้งาน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแต่ละอย่างของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนสะเดามีสภาพการใช้งานได้เป็นอย่างดี (ศิริรัตน์ ศรีวิริยะจันทร์ (สัมภาษณ์), 19 ธันวาคม 2546)

จึงสรุปได้ว่าความพร้อมของเจ้าหน้าที่ทั้งทางด้านจำนวนของบุคลากรและระดับการศึกษาของบุคลากรในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดามีความพร้อมค่อนข้างสูง เพราะจากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารขององค์กร (สุเทพ ยิ้มละมัย (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546) ได้กล่าวว่า “ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาได้รับรางวัลศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนดีเด่นระดับภาคใต้และระดับประเทศ เมื่อปี พ.ศ. 2540 และนอกจากนี้ยังได้รับรางวัลพระราชทานห้องสมุดดีเด่นจากสมเด็จพระเทพฯ เมื่อปี พ.ศ. 2541” รางวัลความสำเร็จขององค์กรดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความพร้อมขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เหมาะสมในการให้บริการสาธิต ผู้วิจัยได้ใช้เป็นหลักในการสร้างรูปแบบการให้บริการสาธิตเพื่อการพัฒนา จึงน่าจะสะท้อนให้เห็นถึงความน่าจะเป็นสัมฤทธิ์ผลของการใช้รูปแบบที่นำเสนอในการพัฒนาชุมชนตำบลสำนักแต้ว

## 2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดา

### 2.1 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

2.1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารขององค์กร พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดามีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังที่ผู้บริหารได้กล่าวว่า “ยังขาดเจ้าหน้าที่อีกเยอะและไม่มีตำแหน่งนักวิชาการ” (นอม วรรณบริบูรณ์ (สัมภาษณ์), 15 สิงหาคม 2546) เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดามีจำนวนทั้งสิ้น 9

คน และมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสถานีนามัยในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตำบลสำนักแคว้อีก 8 คน แบ่งเป็น สถานีนามัยบ้านม่วง 3 คน สถานีนามัยบ้านหัวควน 3 คนและสถานีนามัยบ้านหัวยุ 2 คน

2.1.2 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ พบว่าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดามีเจ้าหน้าที่ที่จบในระดับปริญญาตรีมีมากกว่าผู้ที่จบอนุปริญญา คือ ผู้ที่จบปริญญาตรีมีจำนวน 5 คนส่วนผู้ที่จบอนุปริญญา 4 คน (อุไร ไบตาเย็บ (สัมภาษณ์), 19 ธันวาคม 2546) ซึ่งถือได้ว่าเป็นสำนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ดีพอที่จะดำเนินการให้ความรู้แก่ชุมชนในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตให้ปราศจากโรคภัยต่างๆ อันจะเกิดขึ้น

## 2.2 ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2.2.1 จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก พบว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ดังที่ผู้บริหารขององค์กรกล่าวว่า “อุปกรณ์การปฏิบัติงานยังขาดอีกเยอะ เช่น อุปกรณ์การปฐมพยาบาล เครื่องมือทางการแพทย์ อุปกรณ์งานทันตศัลยกรรมรถเข็นหรือยานพาหนะ ฯลฯ อุปกรณ์ต่างๆ จะมีความสำคัญต่อการดำเนินงานทางด้านสาธารณสุขเป็นอย่างมาก เมื่อไม่มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ดังที่กล่าวมาขอมทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้ยากและก็ยากที่จะทำให้งานได้รับผลสำเร็จที่มีประสิทธิภาพได้ นอกจากการขาดอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานแล้วทางองค์กรยังขาดงบประมาณที่จะสนับสนุนการดำเนินงานอีกด้วย” (นอม วรรณบริบูรณ์ (สัมภาษณ์), 15 สิงหาคม 2546)

2.2.2 สภาพการใช้งาน พบว่ามีสภาพการใช้งานที่ดี พบว่ามีสภาพการใช้งานที่ดีในระดับหนึ่งซึ่งเป็นผลพลอยได้จากจำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกผู้บริหารขององค์กรกล่าวว่า “ขาดอุปกรณ์อีกเยอะ” จึงเป็นเครื่องบ่งชี้ได้ว่าอุปกรณ์ที่มีอยู่สามารถใช้งานได้ในระดับหนึ่งแต่ไม่เต็มตามศักยภาพทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากการขาดงบประมาณที่สนับสนุนในการจัดซื้อ จัดซ่อมหรือบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้สามารถได้เต็มที่

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเหตุหรือปัจจัยด้านต่างๆ ของความพร้อมขององค์กรที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพร้อมของสาธารณสุขอำเภอสะเดามีความพร้อมค่อนข้างน้อยทั้งความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหรือสาเหตุหลักด้านงบประมาณที่จะนำมาจัดซื้ออุปกรณ์หรือจัดจ้างไม่เพียงพอ ซึ่งทำให้ส่งผลต่อความพร้อมขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

### 3. สำนักงานเกษตรอำเภอเสเดา

จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารขององค์กรเกี่ยวกับความพร้อมขององค์กร พบว่า

#### 3.1 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งวัดได้จากองค์ประกอบ 2 ตัว ได้แก่

3.1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีจำนวน 12 คน ซึ่งมีไม่เพียงพอที่จะไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

3.1.2 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จบระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม.ศ.3) มีส่วนน้อยที่จบปริญญาตรี บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 40-50 ปี ไม่มีความเชื่อมั่นในความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จึงก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นในตัวเองในการใช้เทคโนโลยีที่จะนำไปพัฒนาให้กับคนในชุมชน (สมศักดิ์ ถาวรกลีอนันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546)

#### 3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

3.2.1 จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรพบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ วิดีทัศน์ ประกอบการบรรยายในการทำการเกษตรมีไม่เพียงพอ จึงใช้วัสดุจากธรรมชาติแทน เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการตกแต่งกิ่งทุเรียน วัสดุที่ใช้ประกอบด้วย ต้นทุเรียน กรรไกรแต่งกิ่ง เป็นต้น สำหรับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นที่ใช้ในสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ วัสดุครุภัณฑ์ที่ต้องใช้ ประกอบการให้ความรู้แก่ชุมชนมีไม่เพียงพอ เช่น วิดีทัศน์ ภาพโปสเตอร์ เป็นต้น

3.2.2 สภาพการใช้งาน พบว่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยภาพรวมแล้วสามารถใช้งานได้แต่ไม่สมบูรณ์ (ไพโรจน์ มากทอง (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546)

จะเห็นได้ว่าสำนักงานเกษตรอำเภอเสเดามีความพร้อมในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ทั้งทางด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ดังที่ผู้บริหารขององค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า “ความพร้อมขององค์กรมีน้อยมากเพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จบชั้น ป.4 และม.ศ. 3 ซึ่งจะมีส่วนน้อยที่จบปริญญาตรี และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานแล้วยังมีสภาพที่ใช้การได้แต่ไม่สมบูรณ์” (สมศักดิ์ ถาวรกลีอนันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546 ; ไพโรจน์ มากทอง (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546)

#### 4. องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักเต๊ว

##### 4.1. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

4.1.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักเต๊วมีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งแบ่งได้เป็นตำแหน่งต่างๆ ในองค์กรดังนี้ ตำแหน่งในสำนักงานปลัด 4 คน ตำแหน่งในส่วนการคลัง 3 คน ตำแหน่งในส่วนโยธา 2 คน และตำแหน่งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว 3 คน

4.1.2 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่จบระดับปริญญาตรีมีเพียง 4 คน ส่วนที่เหลืออีก 8 คน จบในระดับมัธยมและอาชีวศึกษา (วนิดา ศรีน้อม (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546)

##### 4.2 ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

4.2.1 จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จากการสัมภาษณ์กับผู้บริหารขององค์กร พบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานมีความพร้อมในระดับหนึ่ง ทั้งนี้เพราะรัฐจัดสรรให้น้อย เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆที่สนับสนุนการให้บริการกับชุมชน อาจจะเป็นแผ่นพับ วิดีทัศน์หรือสื่อต่างๆ ซึ่งมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4.2.2 สภาพการใช้งาน อุปกรณ์แต่ละอย่างมีสภาพการใช้งานได้ดี (วนิดา ศรีน้อม (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546)

ความพร้อมของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกดังกล่าวมาเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่ส่งผลต่อ ความพร้อมขององค์กรในภาพรวมดังนี้

1. ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ พบว่าแต่ละองค์กรมีระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ตามลักษณะการดำเนินการของแต่ละองค์กร ทั้งนี้พบว่าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดา มีเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิปริญญาตรีมากที่สุดเมื่อเทียบกับอีก 3 องค์กร เพราะเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่าและดำเนินการใน 2 ลักษณะคือ ห้องสมุดและการศึกษานอกโรงเรียน จึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ระดับปริญญาตรีเพื่อให้การดำเนินการต่างๆ ในการให้ความรู้แก่ชุมชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาก็เช่นเดียวกันมีเจ้าหน้าที่ได้รับการคัดเลือกจากทางราชการ สำหรับสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักเต๊วนั้นพบว่า มีเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีวุฒิปริญญาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และอาชีวศึกษา จึงทำให้มีทักษะและแนวทางในการแก้ปัญหาค่อนข้างจะแตกต่างกับผู้จบปริญญาตรี แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานด้วย

สำหรับความพร้อมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่ลงมาปฏิบัติงานในตำบลสำนักแก้ว เฉลี่ยแล้วอยู่ในเกณฑ์ที่มีความพร้อมที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้แก่ชุมชน ส่วนผู้ที่จบในระดับอนุปริญญาจะเป็นผู้ช่วยในการจัดดำเนินกิจกรรม

2. จำนวนเจ้าหน้าที่ พบว่าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดามีจำนวนเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ 22 คน รองลงมาคือสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว มีจำนวนเท่ากันคือ 12 คน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดา จำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยอีก 8 คน จากจำนวนของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของแต่ละองค์กรเมื่อนำมาแยกเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเขตตำบลสำนักแก้ว โดยตรงสามารถแบ่งได้ดังนี้ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดา 4 คน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดาในความรับผิดชอบของสถานีอนามัยตำบลสำนักแก้ว 8 คน สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดา 1 คนและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว 12 คน รวมทั้งสิ้นมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตำบลสำนักแก้วคือ 25 คน ซึ่งพบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วมีมากที่สุดเพราะเป็นองค์กรที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งจะรับผิดชอบงานหรือภารกิจโดยตรงในการจัดเก็บภาษี การบำรุงรักษาทางบก เป็นต้น จากจำนวนของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ามีจำนวนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้เพราะแต่ละองค์กรมีการดำเนินการในการให้บริการแก่ชุมชนภายในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบอำเภอสะเดา จึงทำให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในปริมาณที่ใกล้เคียงกันแต่ก็ยังมีบางองค์กรที่ยังขาดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อภารกิจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการเช่น สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดา

ในด้านความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพร้อม คือ จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพการใช้งาน ซึ่งมีรายละเอียดในภาพรวมของแต่ละองค์กร ดังนี้

1. จำนวนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จากการเก็บข้อมูลพบว่า ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาเป็นองค์กรที่มีความพร้อมมากที่สุดทั้งนี้เพราะเป็นองค์กรที่มีภารกิจหน้าที่ในการดำเนินงานเป็น 2 ลักษณะคือ ห้องสมุดกับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน จึงทำให้มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกที่พร้อมกว่าองค์กรอื่น สำหรับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดา สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วนั้นพบว่า เป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการเกษตรหรือการสาธารณสุขเป็นหลักจึงมีลักษณะที่แตกต่างกับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดาอันส่งผลให้องค์กรเหล่านี้ประสบกับปัญหาเช่นเดียวกันคือ การไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือมีเพียง



พอในระดับหนึ่ง (นอม วรรณบริบูรณ์ (สัมภาษณ์), 15 สิงหาคม 2546 ; ไพโรจน์ มากทอง (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546)

2. สภาพการใช้งาน พบว่า อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่มีสภาพการใช้งานได้ดีเต็มตามศักยภาพซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้ 2 องค์การคือ ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดาและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว ส่วนสาธารณสุขอำเภอสะเดาและสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดานั้นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กรพบว่า มีสภาพการใช้งานได้แต่ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร เช่น อุปกรณ์เกี่ยวกับงานทันตะ อุปกรณ์มาเชื้อของสำนักงานสาธารณสุขส่วนสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดา วัสดุที่ต้องใช้ประกอบการสาธิตการให้บริการสารนิเทศแก่เกษตรกร เช่น กรรไกรตัดแต่งกิ่ง หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการเกษตรอื่นมีสภาพการใช้งานได้แต่ไม่สมบูรณ์ดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้นความพร้อมขององค์กรทั้งทางด้านเจ้าหน้าที่และด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจึงเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญอันส่งผลต่อความพร้อมขององค์กรได้เช่นกัน นอกจากนี้ความพร้อมขององค์กรจะขึ้นปัจจัยดังที่กล่าวมายังมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพร้อมขององค์กร นั่นคือศักยภาพของผู้บริหารขององค์กร

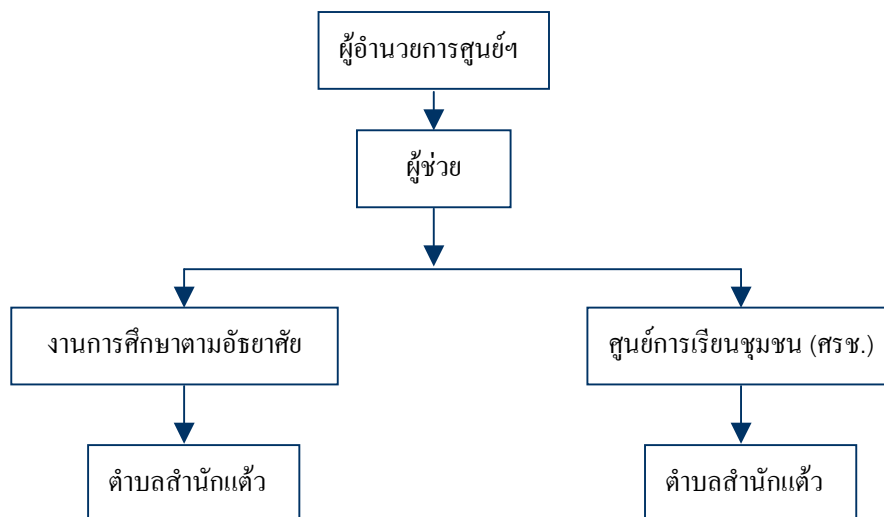
ศักยภาพของผู้บริหารขององค์กร หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหรือผู้นำของกลุ่มคนในองค์กร ในการจัดดำเนินการต่างๆ ให้เสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้โดยอาศัยคน “เป็นผู้ทำ” (ชงชัย สันติวงษ์, 2539 : 13) ฉะนั้นความสามารถของผู้บริหารจึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. การมอบหมายงานหรือการมอบหมายอำนาจหน้าที่ หมายถึง “การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Assignment of Responsibility and Authority) โดยตัวผู้บังคับบัญชาที่ให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา” (ชงชัย สันติวงษ์, 2539 : 282) ซึ่งมีกระบวนการหรือขั้นตอนการมอบหมายงาน ดังนี้ 1) ผู้บริหารทำการกำหนดภารกิจหน้าที่ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับที่ถดถอยไป
- 2) ให้การอนุญาตที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ ให้มีสิทธิใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับการทำงานนั้นและให้สิทธิดำเนินการต่างๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติภารกิจดังกล่าว และ3) พยายามสร้างความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นในตัวผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่จะทำงานนั้นๆ ให้อย่างดี (William, 1963 : 185-186) จากขั้นตอนการมอบหมายงานดังกล่าวของ William พบว่าผู้บริหารของแต่ละองค์กรได้พยายามใช้เป็นแนวในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดามีการกำหนดภารกิจหน้าที่ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาไว้อย่างคือ มีตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารสองคนและมีการแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ เช่นฝ่ายจัดการศึกษาออกโรงเรียน ฝ่ายส่งเสริมการศึกษาออกโรงเรียน งานบริหารทั่วไป เป็นต้น และนอก

จากนี้ยังมีการแบ่งหน้าความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้ได้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบกิจกรรม กศน. ของแต่ละตำบลในอำเภอสะเดา เช่น นางกานดา คงงามขำ รับผิดชอบกิจกรรมพื้นที่ตำบลปรึก นางสาวสุปราณี แซ่ลิ้ม รับผิดชอบกิจกรรมพื้นที่ตำบลสำนักแก้ว นางสาวดวงฤดี เพชรเพ็ง รับผิดชอบกิจกรรมพื้นที่ตำบลเขามิเกียรติ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแต่ละคนก็จะ รับผิดชอบในการจัดดำเนินการตามกิจกรรมหรือ โครงการต่างๆ ที่ได้ระบุไว้ ส่วนการมอบหมาย งานของผู้บริหารแต่ละองค์กรที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในตำบลสำนักแก้ว พบว่าแต่ละองค์กรมีแนวทางเดียวกัน คือ การมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น ศูนย์ บริการการศึกษานอก โรงเรียนอำเภอสะเดา มอบให้เจ้าหน้าที่ 4 คนรับผิดชอบโดยตรง สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอสะเดามอบหมายให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยคูและตำบลสำนักแก้ว 8 คนซึ่งแบ่ง เป็น สถานีอนามัยบ้านม่วง 3 คน สถานีอนามัยบ้านหัวควน 3 คนและสถานีอนามัยบ้านหัวคู 2 คน สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดามอบหมายให้รับผิดชอบการเกษตรของตำบล 1 คน ลักษณะการ มอบหมายงานดังกล่าวของแต่ละองค์กรจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้ เนื่อง จากการมอบหมายงานในลักษณะนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงสภาพปัญหา ความต้องการ ความสนใจของชุมชน ได้อย่างละเอียดลึกซึ้งและตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ ได้สัมผัสและคลุกคลีกับชุมชนมาโดยตลอดจึงทำให้รู้ปัญหาที่แท้จริงของชุมชน จากความเหมือน ของการมอบหมายงานของผู้บริหารในแต่ละองค์กรแสดงให้เห็นว่าการมอบหมายงานของแต่ละ องค์กรดังที่กล่าวมาจะเป็นลักษณะการมอบหมายงานที่ระบุเขตพื้นที่ความรับผิดชอบหรือยังแสดง ถึงสายการบังคับบัญชาที่ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาจะตระหนักอยู่เสมอว่าจะต้องรับผิดชอบต่องานที่ได้ รับมอบหมาย (ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 302) ฉะนั้นการมอบหมายงานต่างๆ ขององค์กรจึงเป็นไป ในลักษณะของการมอบหมายงานไปตามขั้นตอนแต่ละส่วนของโครงสร้างขององค์กร ( ไพโรจน์ มากทอง (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546; วนิสา ศรีนิ่ม สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546)

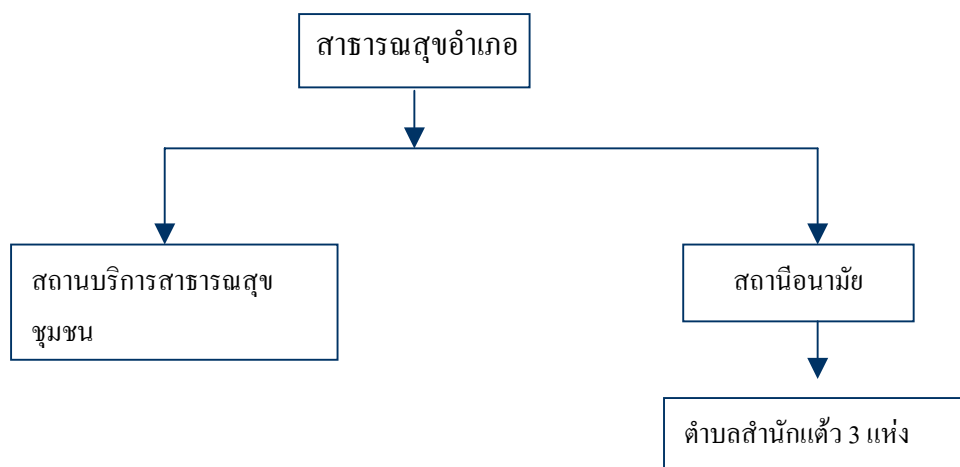
2. การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ความพยายามในการมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้บริหารในระดับต่ำกว่าให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ต้องคำนึงถึงอำนาจที่ควรสงวนไว้ที่ ส่วนกลาง (Allen, 1958) จากการเก็บข้อมูลภาคสนามเกี่ยวกับความพร้อมของแต่ละองค์กร ผู้วิจัย พบข้อมูลซึ่งวิเคราะห์โครงสร้างการกระจายอำนาจลงไปสู่ตำบลสำนักแก้ว ดังแสดงในภาพ ประกอบที่ 3-6 และรายละเอียดโครงสร้างแต่ละองค์กร ดังนี้

ภาพประกอบ 2 โครงสร้างสายงานของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเตาเพื่อเน้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตำบลสำนักเต๊ว



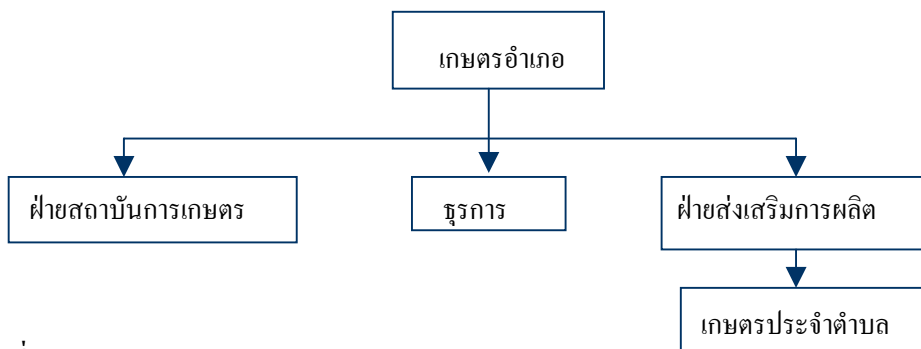
ที่มา : ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเตา

ภาพประกอบ 3 โครงสร้างสายงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตาเพื่อเน้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตำบลสำนักเต๊ว



ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตา

ภาพประกอบ 4 โครงสร้างสายงานของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเตาเพื่อเน้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตำบลสำนักเต๊ว



ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอ

ภาพประกอบ 5 โครงสร้างสายงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว



ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว

จากโครงสร้างสายงานของทั้ง 4 องค์การพบว่า มีการกระจายอำนาจไปยังผู้บริหารระดับต่างๆ เพื่อเป็นการแบ่งภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มตามศักยภาพของตน การกระจายอำนาจขององค์กรดังกล่าวจึงมีลักษณะในการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นการประสานงานร่วมมือกันกับฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับนโยบายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์กร

การกระจายอำนาจของแต่ละองค์กรที่กล่าวมาย่อมแสดงให้เห็นว่าการกระจายอำนาจต้องมีหลักการที่สำคัญคือ จะต้องมีการมอบหมายงานควบคู่อยู่ด้วยเสมอหากมองในอีกแง่มุมถ้าไม่มีการมอบหมายงานก็จะไม่มีการกระจายอำนาจเช่นกัน ฉะนั้นจากการกระจายอำนาจดังกล่าวจึงทำให้ผู้บริหารของแต่ละองค์กร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการกระจายไปยังผู้บริหารระดับต่ำลงไป และกระจายไปยังเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดด้วยตนเอง ดังจะเห็นได้จากภาพโครงสร้างสายงานที่กล่าวมา รวมทั้งความพร้อมขององค์กร ศักยภาพของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่หากมีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพในการใช้งาน ก็จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาชุมชนศึกษาคือสำนักแก้ว

ดังนั้นสรุปได้ว่าความพร้อมขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบดังที่กล่าวมา หากองค์กรใดมีศักยภาพตามที่ผู้วิจัยกล่าวมามากที่สุดก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีความพร้อมสูง ในทางตรงกันข้ามหากด้อยศักยภาพในด้านต่างๆ ก็สามารถเป็นตัวบ่งชี้ถึงความพร้อมขององค์กร ว่าอยู่ในระดับต่ำหรือปานกลางได้เช่นกัน จากความพร้อมขององค์กรทั้งในด้านความพร้อมของ เจ้าหน้าที่และความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจึงทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบ ตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ นั่นคือ ระดับการศึกษาและงบประมาณ ทั้งนี้ถือว่าระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการให้บริการสารสนเทศได้เป็นอย่างดี เพราะผู้ที่มีการศึกษาที่ต่างกัน โดยปกติแล้วการศึกษาจะทำให้คนมีวิสัยทัศน์ในการมอง ปัญหาที่ต่างกัน แต่ทั้งนี้ก็ยังมียปัจจัยแวดล้อมอื่นเป็นตัวแปรได้อีกเช่น เช่นการประสบการณ์ในการทำงานในเวลาที่นานกว่าก็อาจจะส่งผลให้มีวิสัยทัศน์ได้กว้างกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงแต่ขาด ประสบการณ์ แต่ถ้าผู้มีการศึกษาสูงพร้อมกับมีประสบการณ์ที่ดีย่อมส่งผลดีต่อการดำเนินงาน ฉะนั้นระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่จึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการให้บริการสารสนเทศแก่ ชุมชน สำหรับตัวแปรที่สำคัญอีกประการที่มีผลต่อรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ คืองบประมาณ พบว่าประมาณขององค์กรจะส่งผลต่อความพร้อมขององค์กรทั้งทางด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เหตุที่กล่าวได้ดังนี้เพราะ เมื่อองค์กรไม่มีงบประมาณ ที่เพียงพอที่จะจัดจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อ การดำเนินงาน ทำให้องค์กรขาดความพร้อมในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงถือว่า งบประมาณมีผลโดยตรงกับความพร้อมขององค์กร トラบดีที่องค์กรไม่มีความพร้อมก็ย่อมส่งผล เสียต่อรูปแบบการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชน ทั้ง 3 ลักษณะคือ เนื้อหาสารนิเทศที่จัดให้กับ กลุ่มเป้าหมายอาจจะมีเนื้อหาที่ล้าสมัย ทั้งนี้เพราะไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะจัดซื้อสารนิเทศที่จะ ต้องใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งมีความด้อยประสิทธิภาพเช่นเดียวกับสื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศรวมทั้ง วิธีการให้บริการสารสนเทศ ตัวอย่างเช่นหากองค์กรมีงบประมาณน้อยการให้บริการสารสนเทศจึงทำ ได้แค่การบรรยายเพียงอย่างเดียว ขาดสื่อที่น่าสนใจประกอบจึงทำให้การดำเนินงานไม่ได้ผลตาม ประสงค์

จากการนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมขององค์กรทำให้ ผู้วิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมขององค์กรกับรูปแบบการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชน ดังนี้ ถ้าองค์กรมีความพร้อมทั้งทางด้านงบประมาณ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระดับการ ศึกษา จำนวนของเจ้าหน้าที่และความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานย่อม ส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ในทางตรงข้ามหากองค์กรไม่มีความ พร้อมในเรื่องดังกล่าวการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศก็ไร้ซึ่งประสิทธิภาพได้เช่นกัน

## ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย

ลักษณะกลุ่มเป้าหมายในการจัดดำเนินการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนของแต่ละองค์กรนั้นมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลคือ แต่ละองค์กรมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันคือ จะเลือกลักษณะกลุ่มเป้าหมายตามระดับของปัญหาและความต้องการซึ่งหมายถึงถ้าหมู่บ้านใดหรือชุมชนใดมีปัญหาเร่งด่วนและมีความต้องการสูงก็จะดำเนินการแก้ปัญหาให้กับหมู่บ้านนั้นๆ ก่อน ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว “ดูว่าใครลำบากมากกว่าก็ให้ไป” (วนิสา ศรีนิ่ม (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546) และนอกจากนี้พบว่าแต่ละองค์กรจะมีแนวทางในการเลือกลักษณะกลุ่มเป้าหมายในการจัดดำเนินการให้ความรู้แก่ชุมชนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดามีวิธีการเลือกกลุ่มเป้าหมายโดยให้บุคลากรหลักคือครูประจำศูนย์การเรียนชุมชนหรือศรช. รับผิดชอบแต่ละพื้นที่อาจจะทำให้รู้ถึงปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ เช่นกลุ่มทักษะอาชีพการทำดอกไม้จากใบยาง หรือการทำดอกไม้จันทน์ เป็นต้น เมื่อกลุ่มเป้าหมายเสนอมาว่าต้องการในเรื่องใดทางศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอสะเดาจึงดำเนินการส่งครูไปสอนและมีการกำหนดเวลาการเรียนที่แน่นอน (ศิริรัตน์ ศรีวิริยะจันทร์ (สัมภาษณ์), 19 ธันวาคม 2546) ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาที่เลือกกลุ่มเป้าหมายโดยเปิดเวทีชุมชนแล้วระดมสมองแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปว่ามีปัญหาอะไร (ไพโรจน์ มากทอง (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546) การดำเนินการในลักษณะดังกล่าวทำให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่ตรงกับความต้องการของคนในชุมชนซึ่งจะส่งผลดีต่อคนในชุมชนเองที่จะพัฒนาหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงกับประเด็น

ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าลักษณะกลุ่มเป้าหมายในการจัดดำเนินการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนของแต่ละองค์กรนั้นมีวิธีการเลือกที่เกิดขึ้นจากความต้องการของคนในชุมชนเป็นหลัก วิธีการดังกล่าวนี้จะทำให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่ตรงกับความต้องการของชุมชนและความสนใจของชุมชน อันเป็นผลเกิดความร่วมมือกันในการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนได้เป็นอย่างดีทั้งนี้เพราะไม่ได้เป็นการให้โดยปราศจากความต้องการของชุมชน เมื่อคนในชุมชนหรือผู้รับบริการมีความต้องการที่จะแก้ปัญหาหรือพัฒนาที่เกิดจากความต้องการแล้วก็ย่อมร่วมมือกันที่จะทำการพัฒนาหรือการแก้ปัญหาเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งไม่เป็นการสูญเปล่า แต่ถ้าหากองค์กรจัดให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนโดยฝ่ายเดียวปราศจากความต้องการหรือการร่วมมือจากคนในชุมชนนั้นงานการให้บริการสารสนเทศย่อมไม่เกิดผลสัมฤทธิ์จึงเป็นการไม่คุ้มค่าจนถึงความสูญเปล่าในหลายๆ ด้าน เช่น เวลา ค่าใช้จ่าย เป็นต้น

## สภาพของชุมชน

สภาพของชุมชนเป็นตัวกำหนดรูปแบบการให้บริการสาธารณสุขแก่ชุมชนขององค์กรภาครัฐในการจัดดำเนินการให้บริการ ทั้งนี้การให้บริการที่จะได้รับผลดีและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชนนั้น ทางองค์กรจำเป็นต้องศึกษาหรือตรวจสอบสภาพของชุมชน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ความสนใจ และความพร้อมของชุมชนซึ่งจะเป็นการกำหนดทิศทางการให้บริการได้เป็นอย่างดีเหมาะสมตามศักยภาพของชุมชนผู้รับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้แบ่งการนำเสนอสภาพของชุมชนในด้านต่างๆ ดังนี้

### 1. ระดับการศึกษาของคนในชุมชน

ระดับการศึกษาของคนในชุมชน จากเอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (จปฐ 2) พ.ศ. 2546 และข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชข 2 ค.) แบ่งอย่างกว้างๆ ได้เป็น 2 กลุ่ม คือ คนในหมู่บ้านที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับต่างๆ และคนในหมู่บ้านที่จบการศึกษาภาคบังคับหรือสูงกว่าแต่ไม่ได้เรียนต่อแล้ว

#### 1.1 คนในหมู่บ้านที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับต่างๆ แบ่งเป็นกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1.1.1 ก่อนประณพบว่ามีจำนวนเด็กอายุ 3-5 ปีเต็มที่ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียนมีในปริมาณที่ใกล้เคียงกันประมาณหมู่บ้านละ 25-30 คน

1.1.2 ป.1-ม.3 หรือการศึกษาภาคบังคับซึ่งเป็นกลุ่มเด็กที่มีอายุระหว่าง 6-15 ปี พบว่า คนในชุมชนส่วนใหญ่จะให้บุตรหลานได้รับการศึกษาภาคบังคับจึงทำให้กลุ่มนี้มีมากที่สุด

1.1.3 มัธยมศึกษาปีที่ 4 ปัจจุบันยังไม่มีข้อมูลจากผลประมวลข้อมูล จปฐ 2.

1.1.4 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เช่น ม.4-ม.6 หรือ ปวช. พบว่าระดับการศึกษาของคนในชุมชนกลุ่มนี้ หมู่ 4 บ้านห้วยคูมีจำนวนผู้ที่เรียนมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด คือ 50 คน รองลงมาคือ หมู่ 2 บ้านน้ำลัด จำนวน 35 คนและหมู่ 6 บ้านหัวควนจำนวน 32 คน ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ นั้นมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันซึ่งอยู่ในช่วงประมาณ 16-28 คน

1.1.5 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า พบว่า หมู่ 1 บ้านสำนักแก้วมีจำนวนผู้ที่เรียนในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามากที่สุด คือ 33 คน รองลงมาคือ หมู่ 8 บ้านแปดร้อยไร่ จำนวน 20 คน และหมู่ 6 บ้านหัวควนและหมู่ 7 บ้านควนพลา มีจำนวนเท่ากันคือ 14 คน ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ นั้นมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันซึ่งอยู่ในช่วงประมาณ 9-11 คน

1.1.6 ปรินญาตรีหรือสูงกว่า พบว่า หมู่ 4 บ้านห้วยคูมีผู้ที่เรียนในระดับปริญญาหรือสูงกว่ามีจำนวนมากที่สุด คือ 16 คน รองลงมาคือ หมู่ 3 บ้านม่วง จำนวน 15 คนและหมู่ 6 หัวควนกับหมู่ 8 บ้านแปดร้อยไร่มีในปริมาณที่เท่ากัน คือ 10 คน สำหรับหมู่บ้านอื่นๆ นั้นมีในปริมาณที่ไม่แตกต่างกัน (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (จปฐ 2) พ.ศ. 2546 และข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช 2 ค.)

1.2 คนในหมู่บ้านที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่าซึ่งไม่ได้เรียนต่อแล้ว ทั้งนี้ไม่นับผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ตามข้อ 1.1 มีดังนี้

1.2.1 ผู้ที่จบเฉพาะการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า ซึ่งรวมถึงคนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาทั้งหมดในระบบ ทั้งระบบประถมศึกษาปีที่ 4 ปีที่ 6 ปีที่ 7 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 9 พบว่า หมู่ 6 บ้านหัวควนมีจำนวนมากที่สุดคือ 1,250 คน รองลงมาคือ หมู่ 3 บ้านม่วง มีจำนวน 680 คน และหมู่ 2 บ้านน้ำลัดมีจำนวน 444 คน แสดงให้เห็นว่ามีจำนวนผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่แตกต่างกันมาก ส่วนหมู่บ้านอื่นก็จะมีจำนวนผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตามลำดับจากจำนวนน้อยลงไปตามลำดับ คือ หมู่ 7 บ้านควนพลามีจำนวนน้อยที่สุด คือ 148 คน หมู่ 10 บ้านทุ่งจ้ง 167 คน หมู่ 5 บ้านควนตานี 205 คน หมู่ 1 บ้านสำนักแคว้น 206 คน หมู่ 9 บ้านควนยางจำนวน 215 คน หมู่ 8 บ้านแปดร้อยไร่ 230 คน และหมู่ 4 บ้านห้วยคู 317 คน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างหมู่บ้านที่เรียนการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คือ 1,250 คน กับหมู่บ้านที่เรียนการศึกษาระดับมัศึกษาน้อยที่สุด คือ 148 คน ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีความแตกต่างกันมาก

1.2.2 ผู้ที่จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า พบว่า หมู่ 3 บ้านม่วงมีจำนวนมากที่สุดคือ 183 คน หมู่ 2 บ้านน้ำลัดมีจำนวน 71 คนและหมู่ 4 บ้านห้วยคู 64 คน ตามลำดับ สำหรับหมู่บ้านอื่นๆ นั้นมีในปริมาณที่ใกล้เคียงกันซึ่งไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

1.2.3 ผู้ที่จบอนุปริญญาหรือเทียบเท่า พบว่า หมู่ 3 บ้านม่วงมีจำนวนมากที่สุดคือ 27 คน หมู่ 4 บ้านห้วยคู 21 คน หมู่ 1 บ้านสำนักแคว้น 19 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่แตกต่างกันสำหรับหมู่บ้านอื่นก็ไม่แตกต่างกันคือจะอยู่ในช่วง 4-15 คน

1.2.4 ผู้ที่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า พบว่า หมู่ 3 บ้านม่วงมีจำนวนมากที่สุดคือ 15 คน หมู่ 9 บ้านควนยาง 13 คนและหมู่ 4 บ้านห้วยคู 11 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่แตกต่างกันส่วนหมู่บ้านอื่นก็มีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

1.2.5 คนในหมู่บ้านอายุระหว่าง 15-60 ปี เป็นคนที่ไม่รู้หนังสือ เขียนชื่อตัวเองและอ่านภาษาไทยไม่ได้เป็นกลุ่มที่พบมากใกล้เคียงกับกลุ่มที่จบเฉพาะการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ซึ่งหมู่ 6 บ้าน



ห้วควมมีผู้ที่ไม่รู้หนังสือมากที่สุด คือ 1,034 คน หมู่ 3 บ้านม่วง 770 คน หมู่ 2 บ้านน้ำลาด 534 คน ส่วนหมู่อื่นจำนวนผู้ไม่รู้หนังสือมีไม่แตกต่างกัน

จากการเก็บข้อมูลระดับการศึกษาของคนในชุมชนจากข้อมูล จปฐ 2 และ กชช 2 ค. ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปที่สำคัญอันมีผลสัมพันธ์กันกับระดับการศึกษาของคนในชุมชน 3 ประการคือ

1) สภาพทางเศรษฐกิจของคนในชุมชน พบว่าถ้าชุมชนใดมีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีทำให้มีผู้ที่เรียนในระดับที่สูงกว่าภาคบังคับในจำนวนมาก ในทางตรงกันข้ามหากชุมชนมีรายได้น้อยก็จะทำให้ได้เรียนเฉพาะการศึกษาภาคบังคับโดยที่ไม่สามารถเรียนในระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้เพราะปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ไม่มีอำนาจทางการเงินพอที่จะเรียนในระดับที่สูงกว่าภาคบังคับ ดังจะเห็นได้จากหมู่บ้านที่เรียนในระดับการศึกษาภาคบังคับทั้งในอดีตและปัจจุบันมีจำนวนมากที่สุดคือหมู่ 6 บ้านห้วควมซึ่งมีถึง 1,250 คน แต่ผู้ที่เรียนในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าพบว่ามีจำนวนเพียง 10 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัด สำหรับกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ พบว่าแต่ละหมู่บ้านมีจำนวนผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับต่างๆ ไม่แตกต่างกันมากนักจะนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นตัวกำหนดระดับการศึกษาของคนได้เป็นอย่างดี

2) จำนวนของราษฎรที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อจำนวนของผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับต่างๆ กล่าวคือ ถ้าหมู่บ้านใดมีจำนวนราษฎรที่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมากก็ย่อมทำให้มีจำนวนของผู้ที่มีการศึกษาภาคบังคับมากตามไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามทำให้มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีน้อย เช่น หมู่ 6 บ้านห้วควมมีราษฎรอาศัยอยู่ 1494 คนหรือ 405 ครัวเรือนมีผู้ที่จบการศึกษาเฉพาะภาคบังคับมากที่สุดคือ 1,250 คนและมีกลุ่มที่เขียนชื่อตัวเองและอ่านภาษาไทยไม่ได้เป็นจำนวนมากที่สุดเช่นกันเมื่อเปรียบเทียบกับหมู่บ้านอื่น คือ 1034 คน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนในหมู่บ้านประมาณร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลามส่วนใหญ่ย้ายถิ่นจากจังหวัดปัตตานีและสตูลเข้ามาตั้งถิ่นฐานในพื้นที่นี้ ทำให้อาจมีปัญหาในเรื่องการขาดความต่อเนื่องในการเรียนตามระบบอาจจะมีความปัญหาในเรื่องหลักฐานการย้ายถิ่นฐานกับเงื่อนไขการเข้าเรียนในระบบชั้นเรียนของทางราชการ เหล่านี้จึงเป็นเหตุปัจจัยของการด้อยความรู้ความสามารถในการเขียน อ่านและใช้ภาษาไทย ส่วนระดับการศึกษาอื่นๆ นั้นพบว่าคนในหมู่ 6 จะอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำเมื่อเทียบกับหมู่บ้านอื่นในตำบลสำนักแคว

3) คนในตำบลสำนักแควไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเท่าที่ควร จากการสำรวจของผู้วิจัยพบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนยางไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการศึกษาจึงขาดการสนับสนุนรวมทั้งการกระตุ้นให้เด็กได้รับการศึกษาที่ดีและตัวเด็กเองก็ไม่ให้ความสำคัญกับการศึกษาเช่นกัน เหล่านี้จึงเป็นสาเหตุให้เด็กไม่ได้รับการศึกษาไม่ว่าจะเป็นการศึกษาทั้งใน

ระบบและนอกระบบ การที่จะส่งเสริมให้เด็กรักการเรียนได้นั้นย่อมขึ้นอยู่กับพื้นฐานครอบครัวที่ดีที่จะปลูกจิตสำนึกให้เด็กรักความก้าวหน้าในอนาคต

2. ความพร้อมของชุมชน มีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความร่วมมือของคนในชุมชนและความรับผิดชอบของชุมชน

2.1 ความร่วมมือของคนในชุมชน จากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารขององค์กรและผู้นำชุมชน พบว่ามีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน คือ “ส่วนใหญ่ชาวไทยที่นับถือพระพุทธศาสนาจะให้ความร่วมมือ รวมตัวกันเป็นกลุ่มต่างๆ เป็นอย่างดี เช่น การร่วมมือกันทำกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มผสมปุ๋ยบ้านควนลัด ฯลฯ” (สมศักดิ์ ถาวรกลื่อนันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546 ; บุญส่ง ขุนทอง (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546) ต่างจากชาวไทยมุสลิมที่ไม่สนใจการรวมกลุ่มเพื่ออาชีพมากนักแต่จะให้ความสนใจกับการรวมกลุ่มเพื่อกิจกรรมทางศาสนากิจกรรมมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นด้วยเงื่อนไขข้อจำกัดต่างๆ ที่มาจากค่านิยม ความคิดจากรากฐานของศาสนาที่อาจเป็นไปได้ (สมศักดิ์ ถาวรกลื่อนันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546)

ผู้วิจัยมีความคิดว่าแนวทางที่ก่อให้เกิดความร่วมมือกันในชุมชนมีหลักสำคัญ 2 ประการคือ 1) ผู้นำที่ดีจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของคนในชุมชนที่จะชักนำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้ 2) ความไม่พึงพอใจกับสภาพความเป็นอยู่จึงต้องการที่จะให้มีการพัฒนาเกิดขึ้น เมื่อคนในชุมชนเกิดความต้องการที่จะพัฒนาตนเองหรือชุมชนจึงมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนา ดังนั้นการมีหรือสร้างผู้นำที่ดีและสามารถทำให้คนในชุมชนตระหนักในความสำคัญของการร่วมมือกันพัฒนาตนเองและชุมชนได้ก็จะสามารถทำให้การพัฒนาชุมชนตำบลสำนักแก้วประสบความสำเร็จเป็นชุมชนที่มีคุณภาพและมั่นคงได้

2.2 ความรับผิดชอบของชุมชน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความพร้อมของชุมชน ซึ่งจากการสำรวจพบว่าความรับผิดชอบของชุมชนเป็นผลพลอยได้มาจากความร่วมมือของชุมชน หากหมู่บ้านใดไม่ให้ความร่วมมือในการจัดดำเนินการต่างๆ ก็ย่อมส่งผลต่อความรับผิดชอบของชุมชนด้วย เช่นความร่วมมือของประชาชน หมู่ 9 บ้านควนยาง ในการร่วมมือกันจัดตั้งกลุ่มผสมปุ๋ย พบว่าการรวมกลุ่มดังกล่าวช่วยสร้างรายได้ให้กับสมาชิก ซึ่งการรวมกลุ่มดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากกองทุนสวนยางอำเภอสะเดาในด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ปุ๋ยที่ผสมเสร็จเรียบร้อยแล้วมีตลาดรองรับโดยทางกองทุนสวนยางจะเป็นผู้ประสานงานในการหาตลาดให้กับกลุ่มนี้โดยจัดจำหน่ายปุ๋ยที่ชุมชนตำบลสำนักแก้วผลิตให้แก่

เกษตรกรรายอื่นที่นอกเหนือจากตำบลสำนักแคว้นในราคากระสอบละ 450 บาท จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้ประชาชนได้สร้างรายได้และสร้างความร่วมมือ ความสามัคคีในตำบลด้วย แต่ก็มีบางกลุ่มที่ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ เช่น กลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการผลิต รวมกลุ่มกันไม่ได้ ทำให้ขาดความเชื่อมโยงในการสร้างความร่วมมือของคนในชุมชน จะเห็นได้ว่าตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ยกมานั้นจะทำให้ทราบถึงผลดีและผลเสียอันจะเกิดขึ้นกับชุมชนหากมีหรือขาดซึ่งความร่วมมือของคนในชุมชน

3. ความสนใจของชุมชน จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับกำนันตำบลสำนักแคว้นและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแคว้น พบว่าคนในชุมชนส่วนใหญ่สนใจอาชีพเสริมและกีฬาอาชีพเสริมที่เป็นที่สนใจได้แก่การทำเครื่องจักสานจากไม้ไผ่แต่เนื่องจากคนในชุมชนขาดความรู้และทักษะที่จะสร้างสรรค์งานที่สนใจให้เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน รวมทั้งสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้อีกทางหนึ่งด้วย ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากการขาดการสนับสนุนจากทางการในการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมที่กลุ่มต่างๆ สนใจ จึงเป็นที่น่าเสียดายว่าชุมชนมีความสนใจและมีความพร้อมเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ แต่ไม่สามารถนำสิ่งต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการหารายได้เสริมให้กับครอบครัวหรือตนเองได้ (เขียน ยอดไชย (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546) สำหรับความสนใจนั้นกลุ่มผู้สนใจด้านกีฬาได้แก่กลุ่มเยาวชนที่มีความต้องการเล่นกีฬาเพื่อนันทนาการหรือเพื่อการออกกำลังกาย กีฬาที่นิยมกันคือฟุตบอล (บุญสูง ขุนทอง (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สำรวจความสนใจด้านกีฬาทำให้ทราบว่ามีการจัดตั้งเป็นทีมเพื่อการแข่งขัน ซึ่งแต่ละทีมนั้นก็มีความสามารถที่ต่างกันไปตามการฝึกซ้อมหรือทักษะของแต่ละคน สำหรับช่วงเวลาที่ใช้สำหรับฝึกซ้อมหรือออกกำลังกายจะเป็นช่วงเวลาเย็นหลังเลิกเรียนหรือหลังเลิกงาน และพบว่ายังไม่มีครูฝึกเพื่อให้เกิดเทคนิคและทักษะอย่างถูกต้อง

สภาพของชุมชนดังที่กล่าวมาจะมีความสัมพันธ์ต่อการกำหนดรูปแบบการให้บริการสารสนเทศขององค์กรภาครัฐทั้ง 4 องค์กร เพราะการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนนั้นองค์กรต้องคำนึงถึงรูปแบบการให้บริการสารสนเทศใน 3 ลักษณะ คือ 1) เนื้อหาสารสนเทศที่องค์กรจะให้กับชุมชนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับระดับการศึกษา เพราะถ้าเนื้อหายากเกินไปก็จะทำให้กลุ่มผู้รับสารสนเทศไม่เข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะสื่อและองค์กรจะต้องคำนึงถึงความสนใจของชุมชน มิฉะนั้นหากให้บริการไม่ตรงกับความสนใจของชุมชนเนื้อหาที่ให้บริการนั้นอาจจะไร้ประโยชน์ เช่นที่ผู้รับไม่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ 2) สื่อและตัวนำสื่อสารสนเทศ การให้บริการ

สารนิเทศที่ดีแก่ชุมชนต้องคำนึงถึงสื่อและตัวนำสื่อที่นำมาใช้ประกอบการดำเนินงาน เพราะถ้าใช้สื่อที่เหมาะสมกับความสนใจของชุมชนและเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของชุมชน ซึ่งอาจจะเป็น วิทยุทัศน์ ป้ายนิเทศ เป็นต้น ก็จะทำให้คนในชุมชนรับสารนิเทศได้ดีและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้ แต่ทั้งนี้สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศจะต้องมีความเหมาะสมกับเนื้อหาสารนิเทศซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม 3) วิธีการให้บริการสารนิเทศ จะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ความสนใจของชุมชน เป็นวิธีการที่ปลูกเร้าเรียกร้องความสนใจของชุมชนได้มิใช่มีใช้เป็นแค่เพียงการบรรยายต้องมีกิจกรรมประกอบ เช่นการสาธิต การทำกิจกรรมกลุ่ม ให้คนในชุมชนได้สัมผัสกับเหตุการณ์ที่เป็นรูปธรรมจึงทำให้ชุมชนเกิดทักษะที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

## ปัญหาในชุมชน

เนื่องจากตำบลสำนักเต๊วเป็นตำบลที่มีลักษณะทางกายภาพเป็นเทือกเขาเช่นเดียวกับตำบลอื่นในอำเภอสะเดา เช่น ตำบลปาดังเบซาร์ ตำบลเขามิเกียรติ เป็นต้นจึงมักจะส่งผลกระทบต่อคนในชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจและการสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้บริหารของแต่ละองค์กร การสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนในตำบลสำนักเต๊วและการสำรวจชุมชนพบว่ามีปัญหาต่างๆ สรุปเป็นประเด็นๆ ได้ดังนี้

### 1. ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ปัญหาเส้นทางคมนาคม การสื่อสารและไฟฟ้า

1.1 ปัญหาเส้นทางคมนาคม พบว่าการคมนาคมของตำบลสำนักเต๊วไม่ว่าจะเป็นถนนเส้นทางหลักของหมู่บ้าน ซึ่งหมายถึง ถนนสายที่อยู่เฉพาะในเขตพื้นที่ของหมู่บ้านที่ประชาชนส่วนใหญ่ของหมู่บ้านใช้เป็นเส้นทางคมนาคมเป็นประจำมากที่สุด (กชช 2 ค. 2546 : 8) จากการสำรวจข้อมูลของ กชช 2 ค. พบว่าเส้นทางหลักของหมู่บ้านที่มีถนนลาดยางและถนนคอนกรีตตลอดทั้งสาย คือ หมู่ 1 บ้านสำนักเต๊วและหมู่ 4 บ้านห้วยคู ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ นั้นพบว่าถนนยังมีสภาพไม่ได้มาตรฐานอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น หมู่ 5 บ้านควนตานีมีถนนลาดยาง 7 กิโลเมตรและมีถนนดินลูกรัง 10 กิโลเมตร หมู่ 6 บ้านหัวควนมีถนนลาดยาง 7 กิโลเมตรและมีถนนดินลูกรัง 11 กิโลเมตร ส่วนหมู่ 9 บ้านควนยางพบว่ามีถนนเป็นดินลูกรังมากที่สุดคือ 14 กิโลเมตร ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วพบว่าถนนสายหลักของหมู่บ้านโดยมากจะเป็นถนนดินลูกรังที่พอใช้การเฉพาะฤดูแล้ง การสัญจรไปมาของคนในชุมชนกับภายนอกจึงไม่สะดวกเท่าที่ควร สำหรับถนนที่เชื่อมระหว่างหมู่บ้านพบว่าไม่มีความสะดวกทั้งนี้มาจากสภาพของถนนที่เป็นดินลูกรัง เมื่อถึงฤดูฝนถนนจะเป็นหลุมเป็นบ่อแต่ใน

ฤดูแล้งถนนจะมีฝุ่นละออง ถึงแม้ว่าทางการได้เข้าไปดำเนินการทำถนนลาดยางให้แต่ก็ทำได้เพียงบางส่วนเพราะทางการไม่มีงบประมาณมากพอที่จะทำให้สำเร็จทุกหมู่บ้าน จึงทำให้ยังมีถนนที่ยังคงเป็นดินลูกรังอยู่ถึงร้อยละ 80 เช่นถนนสายที่เชื่อมระหว่างหมู่ 1 บ้านสำนักเต๊ว กับ หมู่ 6 บ้านหัวควนและถนนเชื่อมระหว่างหมู่ 4 บ้านหัวคูกับหมู่ 9 บ้านควนยาง เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้จึงทำให้การคมนาคมไม่สะดวกดังเหตุผลที่กล่าวแล้วข้างต้น (สมศักดิ์ ถาวรกลีอนันท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546 ; เขียน ยอดไชย (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546 ; บุญส่ง ขุนทอง (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546)

1.2 ปัญหาการสื่อสาร การสื่อสารของคนในตำบลสำนักเต๊วพบว่า ประชาชนจะใช้โทรศัพท์ส่วนตัว ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบต่างๆ มากกว่าจะใช้โทรศัพท์สาธารณะ เพราะในตำบลสำนักเต๊วมีโทรศัพท์สาธารณะน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ประชาชนจึงใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ สำหรับโทรศัพท์จากองค์การสื่อสารแห่งประเทศไทยและจากองค์กรเอกชนในอำเภอสะเดานั้นจะมีผู้ใช้บริการน้อยมากซึ่งจะมีเฉพาะบริเวณที่อยู่ใกล้กับตัวอำเภอเท่านั้น ได้แก่ หมู่ 1 บ้านสำนักเต๊วมีจำนวน 105 ครัวเรือน หมู่ 3 บ้านม่วง มีจำนวน 160 ครัวเรือนแต่ก็มีบ้างเพียงบางส่วนเท่านั้น ส่วนหมู่บ้านรอบนอกที่ห่างไกลจากตัวอำเภอจะไม่มีการใช้โทรศัพท์จากองค์กรดังกล่าว เช่น หมู่ 6 บ้านหัวควน หมู่ 8 บ้านแปดร้อยไร่ หมู่ 10 บ้านทุ่งจั่ง เป็นต้น พบว่ามีการใช้ในปริมาณที่น้อยคือ จำนวน 0-2 ครัวเรือน ประชาชนเหล่านี้จึงหันมาใช้โทรศัพท์แบบเคลื่อนที่ระบบต่างๆ แทน สาเหตุหลักเกิดจากเป็นหมู่บ้านที่อยู่ไกลจากตัวอำเภอมากจึงทำให้การติดตั้งโทรศัพท์ประจำบ้านเป็นไปได้ยากลำบากจึงทำให้องค์กรภาครัฐและเอกชนติดตั้งให้เฉพาะประชาชนที่อยู่ใกล้ตัวอำเภอมากกว่า เช่น หมู่ 1 บ้านสำนักเต๊ว หมู่ 2 บ้านน้ำลาด ส่วนการสื่อสารอื่นๆ ประเภทอินเทอร์เน็ต วิทยุสมัครเล่นพบว่ามีน้อยมากหรือแทบจะไม่มี (กชช 2 ค. 2546 : 10) สาเหตุหลักเนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจและลักษณะการประกอบอาชีพของคนในชุมชนซึ่งมีอาชีพเกษตรกรชาวสวนยางจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้โทรศัพท์เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ จึงทำให้องค์กรต่างๆ และคนในชุมชนไม่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวเท่าที่ควร

1.3 ไฟฟ้าข้อมูลที่ได้จากการศึกษาคือจะมีไฟฟ้าให้บริการเฉพาะหมู่บ้านที่มีจำนวนประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากเท่านั้น ส่วนหมู่บ้านที่มีประชากรอาศัยอยู่น้อยหรือหมู่บ้านบริเวณรอบนอกจะไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งจะพบที่ หมู่ 8 บ้านแปดร้อยไร่ หมู่ 10 บ้านทุ่งจั่ง เป็นต้น (เขียน ยอดไชย (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546) นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนขาดไฟฟ้าใช้ในการทำการเกษตรและขาดไฟฟ้าใช้ในพื้นที่ต่อแหลมอันตราย การมีไฟฟ้าที่ไม่เพียงพอในประเด็นดัง

กล่าวจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความเป็นอยู่ของคนในชุมชน โดยเฉพาะความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

## 2. ปัญหาเศรษฐกิจ ผู้วิจัยได้จำแนกปัญหาเศรษฐกิจตามเหตุปัจจัยได้ 3 ประเภท คือ

2.1 การว่างงาน จากการสัมภาษณ์กำนันตำบลสำนักเต๊วพบว่า คนในตำบลสำนักเต๊วมักจะประสบกับปัญหาการว่างงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากในตำบลไม่มีแหล่งงานรองรับ จึงก่อให้เกิดปัญหาการว่างงาน ฉะนั้นปัญหาการว่างงานจึงเป็นปัญหาที่หาทางแก้ไขได้ค่อนข้างยากทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือของคนในชุมชนเองและความร่วมมือจากองค์กรต่างๆ ในการขจัดปัญหาการว่างงานให้หมดสิ้นไปจากชุมชนซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะสามารถช่วยลดปัญหาการว่างงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.2 การด้อยความรู้ การไม่มีความรู้เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ อาชีพของคนในตำบลสำนักเต๊วส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มีอาชีพเกษตรกรชาวสวนยาง การประกอบอาชีพดังกล่าวของคนในตำบลที่ผ่านมาไม่มีการเปลี่ยนแปลงยังคงรูปแบบเดิมคือใช้แรงงานจากคนมากกว่าการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปรับปรุงคุณภาพการผลิต ทั้งนี้เพราะเกษตรกรชาวสวนยางไม่ได้แสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพยางหรือคุณภาพผลผลิตของตนอีกทั้งไม่มีอำนาจทางการเงินเพียงพอที่จะแสวงหาอุปกรณ์ที่ใช้ทุนแรง จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้คุณภาพยางหรือผลผลิตอื่นๆ ไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร

2.3 สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ คือเหตุจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรชาวสวนยาง ฉะนั้นการประกอบอาชีพมักขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติเป็นหลัก คือ ช่วงฤดูฝนชาวสวนยางไม่สามารถกรีดยางได้ ทั้งนี้เพราะน้ำฝนจะชะล้างน้ำยางไม่ให้ไหลลงสู่ภาชนะที่รองรับได้และฝนยังทำให้หน้ายางเสียหายรวมทั้งช่วงยางผลิบา ประมาณ 3 เดือน คือ มีนาคม-พฤษภาคม ของทุกปีไม่มีผลผลิตน้ำยาง ดังนั้นจึงเป็นช่วงเวลายาวนานที่ชาวสวนขาดรายได้ ส่วนเกษตรกรอื่น ๆ เช่น ชาวสวนผักและผลไม้ก็จะพบกับอุปสรรคและปัญหาอันเกิดจากสภาพแวดล้อม คือ ฤดูแล้งจะไม่มีน้ำเพียงพอทำการเกษตร เพราะแหล่งน้ำตามธรรมชาติมีน้อยหรือแห้งขอด เมื่อย่างเข้าฤดูฝนก็มักจะเกิดปัญหาดินไม่ร่วนเน่าเปื่อยเนื่องจากไม่มีการระบายน้ำที่ดีพอ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมเป็นปัญหาที่เหนือการควบคุมของอาชีพเกษตรกร ซึ่งยังคงทำการเกษตรแบบดั้งเดิมมิได้มีการศึกษาเทคนิควิธีการหรือศึกษาความรู้ใหม่ๆ นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการแก้ปัญหาผลผลิตหรือเพื่อการพัฒนาอาชีพ จึงมีความจำเป็นที่องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพื้นที่นี้ทั้งหลายจะต้องร่วมมือกันประสานงานกันในการให้ความรู้ด้านอาชีพเพื่อโอกาสในการพัฒนาตนเองและชุมชนต่อไป

3. ปัญหาการขาดความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิต ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยเหตุ 2 ประการคือ

3.1 ปัญหาขาดการจัดการศึกษาต่อเนื่องให้บริการชุมชนทุกกลุ่มอายุได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งขาดหลักสูตรท้องถิ่นหรือวิชาเฉพาะที่จะจัดบริการให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณในการจัดจึงทำให้ไม่สามารถจัดการศึกษาต่อเนื่องให้กับคนในตำบลสำนักแก้วได้ บุญส่ง ขุนทอง (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546) นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับคนไม่รู้หนังสือไม่สามารถใช้การหาความรู้จากการอ่านเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิต เพราะคนส่วนใหญ่ในตำบลเป็นผู้หญิงวัยผู้ใหญ่ตอนปลายและวัยชราที่มีค่านิยมที่สืบทอดกันมาว่าผู้หญิงไม่จำเป็นต้องเรียนหนังสือ เพราะหน้าที่ของผู้หญิง คือทำหน้าที่แม่บ้านส่วนการประกอบอาชีพเป็นหน้าที่ของผู้ชายจึงจำเป็นต้องรู้หนังสือบ้าง ค่านิยมเช่นนี้ทำให้ผู้หญิงแม้จะทำหน้าที่แม่บ้านเพียงอย่างเดียวแต่ก็มีความสำคัญกับวิถีชีวิตครอบครัว ดังนั้นหากขาดความรู้ในโลกปัจจุบันก็ไม่สามารถจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตในครัวเรือนให้ดีขึ้นได้ ประเด็นสำคัญอีกประการคือการขาดความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสังคมเพื่อสามารถนำไปปรับใช้ในครัวเรือน เช่นการเลี้ยงอบรมบุตรให้เหมาะสมกับยุคสมัยและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ฯลฯ ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นมากไม่เลือกเพศ วัย อาชีพ เพื่อจะอยู่ได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีในปัจจุบัน

3.2 ปัญหาที่เกิดจากสภาพทางเศรษฐกิจ นับว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนทั้งนี้มีสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ 1) สภาพทางเศรษฐกิจของคนในชุมชนที่ไม่มีอำนาจทางการเงินในการแสวงหาความรู้หรือสารสนเทศที่จะนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงสภาพทางเศรษฐกิจของตน 2) ลักษณะการประกอบอาชีพของคนในชุมชนเป็นอาชีพที่ไม่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้ เพราะเวลาที่เหลือส่วนใหญ่ชาวสวนจะใช้เพื่อการพักผ่อน คลายความเหนื่อยล้าจากอาชีพที่ใช้แรงงานเป็นหลัก อีกทั้งคนในชุมชนมักจะไม่ให้ความสนใจกับการแสวงหาความรู้จากแหล่งอื่นนอกจากโทรทัศน์ ซึ่งก็จะใช้ในด้านความบันเทิงมากกว่าสารคดี ข่าว ความรู้ จึงก่อให้เกิดปัญหาความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตดังที่กล่าวมาข้างต้น

4. ปัญหาอื่นๆ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อยต่างๆ ดังนี้

4.1 ปัญหาสาเหตุ พบว่าผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนจะมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนตำบลสำนักแก้วตรงกันว่ามีปัญหาสาเหตุในหมู่บ้าน ซึ่งมิได้อยู่โดยทั่วๆ ไปทั้งตำบล แต่ก็มีในปริมาณที่ไม่มากนัก เพราะมีการปราบปรามจากรัฐบาลและการณรงค์ป้องกันแก้ไขจากองค์กรที่เกี่ยวข้องในอำเภอสะเดา ปัญหาสาเหตุดังกล่าวส่งผลต่อปัญหาโครงการในชุมชนและส่งผลต่อการเล่นการพนันของคนในชุมชนอีกด้วย จึงสรุปได้ว่าปัญหาสาเหตุเป็นฉนวนของปัญหา ๆ เช่น การ

พนัน ปัญหาอาชญากรรม ซึ่งถ้าหากกำจัดปัญหาที่ต้นเหตุได้ปัญหาต่างๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น (สมชาย สันติยานนท์ (สัมภาษณ์), 18 กรกฎาคม 2546 ; เจียน ขอคไชย (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546 ; บุญส่ง ขุนทอง (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546)

4.2 ปัญหาคนต่างด้าว พบว่าในตำบลสำนักเต๊วมีปัญหาเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่เข้ามาอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก คนต่างด้าวส่วนใหญ่เป็นชาวพม่าที่หลบหนีเข้าเมืองและเข้ามาอย่างถูกกฎหมาย การเข้ามาของคนต่างด้าวทำให้เกิดปัญหาการแย่งอาชีพของคนในพื้นที่ซึ่งจากเดิมคนในพื้นที่มีอาชีพน้อยอยู่แล้ว เมื่อมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานและอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมตามมาอีกด้วย

4.3 ปัญหาน้ำท่วม จากการสำรวจชุมชนพบว่าคนในตำบลสำนักเต๊วมีบางหมู่บ้านที่ประสบกับปัญหาน้ำท่วม เพราะว่าตำบลสำนักเต๊วไม่มีระบายน้ำที่เพียงพอ เมื่อเกิดภาวะฝนตกหนักก็จะเกิดน้ำท่วม ซึ่งจะพบมากในหมู่ 2 บ้านน้ำลัด หมู่ 4 บ้านห้วยคู (บุญส่ง ขุนทอง (สัมภาษณ์), 19 กรกฎาคม 2546) เมื่อมีปัญหาน้ำท่วมก็จะเกิดปัญหาเป็นลูกโซ่ตามมา เช่น ไข้เลือดออก โรคเท้าเปื่อย เป็นต้น ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกวิธีและเหมาะสมก็จะไม่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหอย่างเป็นรูปธรรมตราบดีที่ต้นเหตุของปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขได้ ปัญหาที่ยังคงเป็นปัญหาไม่สิ้นสุดอยู่นั่นเอง

ปัญหาของชุมชนดังที่กล่าวมาจะมีความสัมพันธ์ต่อการกำหนดรูปแบบการให้บริการสารสนเทศขององค์กรภาครัฐทั้ง 4 องค์กร เพราะการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนนั้นองค์กรต้องคำนึงถึงปัญหาในชุมชนและรูปแบบการให้บริการสารสนเทศใน 3 ลักษณะ คือ 1) เนื้อหาสารสนเทศที่องค์กรจะให้กับชุมชนต้องคำนึงถึงปัญหาต่างๆ ในชุมชน เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตซึ่งจะต้องให้มีความเหมาะสมปัญหาดังกล่าว เพราะถ้าเนื้อหาไม่มีความเหมาะสมและไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะทำให้กลุ่มผู้รับสารสนเทศไม่มีความต้องการที่จะใช้ก็จะทำให้เป็นบริการที่ไร้ประโยชน์ โดยที่ผู้รับไม่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ 2) สื่อและตัวนำสื่อสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ดีแก่ชุมชนต้องคำนึงถึงสื่อและตัวนำสื่อที่นำมาใช้ประกอบการดำเนินงาน เพราะถ้าใช้สื่อที่เหมาะสมกับความสนใจของชุมชนและเหมาะสมกับความต้องการของชุมชน ซึ่งอาจจะเป็น วิดีทัศน์ ป้ายนิเทศ เป็นต้น ก็จะทำให้คนในชุมชนรับสารสนเทศได้ดีและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับตนเองได้แต่ทั้งนี้สื่อและตัวนำสื่อสารสนเทศจะต้องมีความเหมาะสมกับเนื้อหาสารสนเทศซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม 3) วิธีการให้บริการสารสนเทศ จะต้องมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ความสนใจของชุมชน คือการให้บริการกับชุมชนจะมีใช่เป็นแค่เพียงการบรรยายเท่านั้นแต่ต้องมีการสาธิต



ประกอบเพื่อให้คนในชุมชนได้สัมผัสกับเหตุการณ์ที่เป็นรูปธรรมจึงทำให้ชุมชนเกิดทักษะที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

### รูปแบบการให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชนของแต่ละองค์กร

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการสารนิเทศของแต่ละองค์กร ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม คือการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชนขององค์กรที่ได้จัดทำในรูปของโครงการหรือแผนปฏิบัติงานขององค์กรดังต่อไปนี้ คือ ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดา สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดา สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาและองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสารนิเทศขององค์กรภาครัฐในอำเภอสะเดาทั้ง 4 องค์กรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ใน 3 ประเด็น คือ 1) เนื้อหาสารนิเทศที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายควรเป็นแบบสหวิทยาการ คือมีเนื้อหาในหลายสาขาวิชา ควรเสนอปัญหาและให้ความรู้ที่จำเป็นเพื่อการแก้ปัญหาไม่ใช่เป็นเพียงแต่ถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลเท่านั้นแต่ควรให้ได้แนวคิดและใช้ความรู้ในทางแก้ปัญหา เนื้อหาควรจะทำให้ผู้รับได้มีส่วนนำประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยเน้นในเรื่องของความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับและสอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตประจำวันของผู้รับสารนิเทศทั้งนี้ยังรวมถึงจะต้องเป็นสารนิเทศที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความแปลกใหม่ น่าสนใจ ใช้งานไม่ซับซ้อนและสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใช้ได้เหมาะสมกับสารนิเทศ และ 3) วิธีการให้บริการสารนิเทศของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชน โดยยึดหลักการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งในด้านความสนใจ ความรับผิดชอบ และความพร้อมของชุมชนซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการสารนิเทศ

การดำเนินการวิเคราะห์การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมผู้วิจัยทำการศึกษาใน 3 ประเด็น คือ เนื้อหาสารนิเทศ สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศและวิธีการให้บริการสารนิเทศจากองค์กรภาครัฐทั้ง 4 องค์กรดังกล่าวข้างต้น ดังรายละเอียดของการวิเคราะห์แต่ละองค์กรต่อไปนี้

## 1. ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดา

จากการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอสะเดาจัดโครงการอบรมประชาชนเรื่อง “ยาเสพติด” ที่ให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชน หมู่ 10 บ้านทุ่งจิ่ง ตำบลสำนักแก้ว อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา เกี่ยวกับยาเสพติด เมื่อวันที่ 24-25 พฤษภาคม 2546 พบว่า รูปแบบการให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชนจะเป็นไปในรูปแบบเชิงบรรยาย จากวิทยากร 2 ท่าน คือ พ.ต.ท. อนุรุทธ อิ่มอาบที่ได้รับเชิญจากศูนย์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดอำเภอสะเดาและนายนาถ ยิ้มเขื่อน จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเดา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบถึงโทษของยาเสพติด และรู้จักป้องกันตนเอง 2) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบชนิด และโทษของยาเสพติดและมีส่วนช่วยป้องกันปัญหายาเสพติด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์

รูปแบบการให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชนตามประเด็นที่กำหนดไว้ข้างต้นทั้ง 3 ประเด็นดังนี้

1) เนื้อหาสารนิเทศ เป็นลักษณะการบรรยายถึงภาพรวมของยาเสพติดเกี่ยวกับโทษ ประเภท และวิธีป้องกัน เป็นต้น นอกจากนี้วิทยากรได้บรรยายเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากผู้มีอิทธิพลและแรงงานต่างด้าว จากการบรรยายของวิทยากรแสดงให้เห็นว่ามีเนื้อหาสารนิเทศที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย กล่าวคือมีเนื้อหาสารนิเทศในบางประเด็นที่กล่าวถึงผู้มีอิทธิพลมากซึ่งไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เท่าใดนักในแง่ของการพัฒนา เพราะควรเป็นปัญหาที่ทางราชการที่เกี่ยวข้องควรจัดการแก้ไข ในส่วนของความเหมาะสมพบว่าสารนิเทศที่ให้บริการแก่ชุมชนนั้นให้ความรู้ในภาพรวมเกี่ยวกับยาเสพติดที่ทำให้กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการได้ทราบถึงโทษ วิธีป้องกัน เพื่อให้รอดพ้นจากการตกเป็นทาสของยาเสพติด และสามารถนำข้อมูลที่ได้ออกไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป

2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศ พบว่า การจัดอบรมครั้งนี้ไม่ได้ใช้สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศประกอบการบรรยาย แต่วิทยากรจะใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการบรรยายให้น่าฟังและน่าสนใจ ซึ่งผู้เข้าร่วมรับฟังมีความพึงพอใจและได้แสดงความเข้าใจในเรื่องที่วิทยากรบรรยายโดยสังเกตจากการตอบคำถามและความต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมในขณะที่วิทยากรบรรยายเป็นระยะๆ

3) วิธีการให้บริการสารนิเทศ เป็นการให้ความรู้โดยการบรรยายแก่ชุมชนจากวิทยากร ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์หรือ two-way communication ที่ผู้บรรยายและผู้รับสารนิเทศมีโอกาสดูพูดได้ตอบสนองซึ่งกันและกัน จากการศึกษาเอกสารขององค์กรเกี่ยวกับโครงการอบรมระดับถึงกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องทำร่วมกัน คือ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การศึกษาดูงาน ณ วัดวิเวก

วนากรรมตำบลสะเดา อำเภอสะเดา แต่ในทางปฏิบัติแล้วผู้วิจัยผู้วิจัยพบว่าทางองค์กรไม่ได้จัด  
 ดำเนินการจัดให้ครอบคลุมตามที่ระบุไว้ในโครงการ ถ้าหากมีการจัดได้ก็จะเป็นผลดีต่อผู้เข้าร่วม  
 ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือทัศนคติซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำได้ทั้งองค์กรได้ทราบถึงระดับ  
 ความรู้ ความสามารถของผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณสุขครั้งต่อ  
 ไป ในทางตรงกันข้ามหากไม่มีการจัดดำเนินการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน กิจกรรมกลุ่ม  
 สัมพันธ์หรือการศึกษาดูงาน ก็จะไม่เป็นการเสริมสร้างให้คนในชุมชน ได้แสดงความคิดเห็น การ  
 รวมกลุ่มเพื่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ จากที่ผู้วิจัยและ  
 ผู้ช่วยวิจัยได้สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีประเด็นสำคัญที่ไม่สามารถจัดกิจกรรม  
 ต่างๆ ให้ครอบคลุมตามที่ได้ระบุไว้ในโครงการ คือ 1) การจัดสรรเวลาไม่ดี ดำเนินการล่าช้ากว่า  
 กำหนดเนื่องจากลักษณะการประกอบอาชีพของคนในหมู่บ้านที่มักมีเวลาในช่วงบ่าย ทำให้ทาง  
 องค์กรต้องยืดหยุ่นเวลาตามผู้เข้าร่วมโครงการจึงเป็นสาเหตุให้ไม่สามารถจัดได้ครอบคลุมเนื้อหา  
 ตามที่กำหนด 2) สถานที่จัดดำเนินการค่อนข้างคับแคบจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรมกลุ่ม  
 สัมพันธ์ ประเด็นอุปสรรคดังกล่าวจึงส่งผลให้วิทยากรต้องดำเนินการให้บริการสาธารณสุขแก่ชุมชน  
 โดยการบรรยายที่ขาดสีสันดึงดูดความสนใจของชุมชน

การจัดดำเนินการให้บริการสาธารณสุขของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ  
 สะเดาได้จัดในรูปแบบทั้งที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาประกอบการ  
 วิเคราะห์ คือ 1) เนื้อหาสารนิเทศที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อการแก้ปัญหาไม่ใช่เป็นเพียงการถ่าย  
 ทอดความรู้ ข้อมูลเท่านั้นแต่ควรให้ได้แนวคิดและใช้ความรู้ในการแก้ปัญหา เนื้อหาควรจะให้ผู้รับ  
 ได้มีส่วนนำประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยเน้นในเรื่องของความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ  
 และสอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตประจำวันของผู้รับ  
 สารนิเทศ (สมจิต พรหมเทพ, 2542 : 30) จากเกณฑ์ดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยพบว่าศูนย์บริการการ  
 ศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสะเดามีรูปแบบในการให้บริการสาธารณสุขแก่ชุมชนทั้งที่เหมาะสมและ  
 ไม่เหมาะสม กล่าวคือ เนื้อหาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้แก่เนื้อหาเกี่ยวกับยาเสพติดที่บรรยาย  
 ถึงโทษ ประเภท การป้องกัน เป็นต้น เพราะเป็นเนื้อหาที่มีความถูกต้องและครบถ้วนซึ่งมีความ  
 จำเป็นเพื่อการแก้ปัญหา เนื้อหาที่ได้จะทำให้คนในชุมชนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน  
 ในส่วนของความไม่เหมาะสมนั้นพบว่า เป็นการบรรยายเกี่ยวกับผู้มีอิทธิพลและแรงงานต่างด้าว  
 ซึ่งไม่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเพราะเป็นปัญหาของรัฐที่ต้องแก้ไขมากกว่า ดังนั้นเนื้อหา  
 สารนิเทศที่เหมาะสมจึงน่าจะเป็นวิธีการป้องกันและหลีกเลี่ยงยาเสพติดมากกว่าจะเป็นเนื้อหา  
 ดังกล่าว 2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศ พบว่าไม่มีการใช้สื่อและตัวนำสื่อใดๆ ประกอบการบรรยาย  
 ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าเป็นรูปแบบการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเท่าที่

ควร เพราะเนื้อหาสารนิเทศที่ดำเนินการให้บริการในครั้งนี้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้สื่อและตัวนำสื่อประเภท วิดีทัศน์ เพราะจะทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้เห็นภาพพจน์มากยิ่งขึ้นเพื่อง่ายต่อการเข้าใจและ 3) วิธีการให้บริการสารนิเทศเป็นการให้บริการที่ไม่เหมาะสมกับผู้เข้าร่วมโครงการมากนัก เพราะเป็นเพียงการบรรยายจากวิทยากร ไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเท่าที่ควร วิธีการที่เหมาะสมในการให้บริการจึงน่าจะเป็นวิธีการบรรยายผสมผสานกับการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอบรม ซึ่งจะทำให้อัศจรรย์หรือผู้บรรยายได้ทราบว่าชุมชนมีความรู้ความเข้าใจในระดับใด ถ้ามีความเข้าใจน้อยก็จะเป็นหน้าที่ของผู้บรรยายที่จะอธิบายให้เข้าใจได้อย่างถ่องแท้ ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว

## 2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตา

จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสถานีอนามัยบ้านม่วงในเขตตำบลสำนักแก้วที่ได้รับการมอบหมายจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตา ให้จัดอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครประจำหมู่บ้านที่หมู่ 3 สถานีอนามัยบ้านม่วง อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่เข้าร่วมอบรมในครั้งนี้ได้แก่ อาสาสมัครจากหมู่ 3 บ้านม่วง หมู่ 5 บ้านควนตานีและหมู่ 7 บ้านควนพลา ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีอนามัยบ้านม่วง การจัดอบรมในครั้งนี้จัดเมื่ออังคารที่ 20 มกราคม 2547 มี อสม. ที่เข้าร่วม 13 คน จากจำนวน 40 คน ซึ่งพบว่ามีรูปแบบการให้บริการสารนิเทศแก่ อสม. ที่เข้าร่วมอบรมในครั้งนี้ดังนี้

- 1) เนื้อหาสารนิเทศ เป็นลักษณะการบรรยายให้อาสาสมัครประจำหมู่บ้านเกี่ยวกับการรณรงค์การฉีดวัคซีนในเด็กที่เกิดใหม่ การตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเองและโรคพิษสุนัขบ้า
- 2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศ พบว่าเป็นการดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้แก่ อสม. ในครั้งนี้มีการใช้สื่อประกอบการบรรยายคือ แผ่นพับเกี่ยวกับกำจัดยุงลายป้องกันไข้เลือดออกและภาพประกอบเกี่ยวกับการตรวจมะเร็งเต้านมและภาพประกอบเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งเป็นสื่อที่มีความเหมาะสมกับการบรรยาย เพราะสื่อที่ใช้ง่ายไม่ซับซ้อนและมีเนื้อหาชัดเจน น่าสนใจจึงเป็นสื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและกลุ่มเป้าหมาย
- 3) วิธีการให้บริการสารนิเทศ เป็นการบรรยายของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยบ้านม่วงให้แก่ อสม. ที่เข้าร่วมอบรมให้เข้าใจและร่วมกันรณรงค์ให้คนในหมู่บ้านเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตนในการฉีดวัคซีนในเด็กที่เกิดใหม่ การตรวจมะเร็งเต้านม

รูปแบบการให้บริการสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสะเตาะที่มอบหมายให้สถานีอนามัยบ้านม่วงเป็นผู้ดำเนินงานครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า 1) เนื้อหาสารนิเทศที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมอบรม ทั้งนี้เพราะเป็นเนื้อหาที่มีความจำเป็นที่จะต้องถ่ายทอดให้อสม. ให้รู้และเข้าใจในการดำเนินงานต่างๆ จึงเป็นสารนิเทศที่เกี่ยวกับการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเอง การฉีดวัคซีนในเด็กที่คลอดใหม่และโรคพิษสุนัขบ้า เหตุผลที่เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้ในด้านต่างๆ ที่กล่าวมา คือหน่วยแพทย์เคลื่อนที่จากโรงพยาบาลสะเตาะมาดำเนินการประเมินคนในหมู่บ้านว่ารู้และเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเองว่าอยู่ในระดับใด จึงทำให้ทางองค์กรต้องดำเนินการให้ความรู้แก่อสม. เพื่อไปถ่ายทอดแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ส่วนเรื่องการณรงค์ให้ฉีดวัคซีนในเด็กที่เกิดใหม่นั้นจากการสำรวจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพบว่า หมู่ 3 บ้านม่วงไม่ผ่านเกณฑ์ทั้งนี้เพราะคนในหมู่บ้านส่วนใหญ่จะทำคลอดกับหมอชาวบ้าน จึงทำให้เด็กที่คลอดไม่ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคปัญญาอ่อนหรือโรคเอ๋ ซึ่งเป็นสาเหตุที่องค์กรต้องจัดดำเนินการให้บริการสาธารณสุขแก่อสม. เพื่อไปถ่ายทอดและรณรงค์ให้คนในหมู่บ้านนำบุตรหลานไปฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคดังกล่าว ในส่วนสุดท้ายที่เรื่องโรคพิษสุนัขบ้า เช่น การติดต่อ อาการ การแพร่กระจาย เป็นต้น ซึ่งเป็นการบรรยายที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมอบรมที่จะนำความรู้ที่ได้ไปถ่ายทอด เหตุผลที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ต้องบรรยายในเรื่องนี้ เพราะช่วงเดือนมกราคม จะเป็นช่วงที่เริ่มอากาศร้อน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่จะทำให้เกิดโรคพิษสุนัขบ้า ฉะนั้นทางองค์กรจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการป้องกันโรคดังกล่าวโดยการแนะนำให้ อสม. ได้นำความรู้ที่ได้จากการบรรยายไปแนะนำให้คนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบให้นำสัตว์เลี้ยงที่อาจจะเป็นสาเหตุของโรคพิษสุนัขบ้าไปทำการฉีดวัคซีน ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าเนื้อหาสารนิเทศที่ได้จากการดำเนินการในครั้งนี้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพราะมีเนื้อหาที่จำเป็นที่จะใช้ในการแก้ปัญหาซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความรู้ข้อมูลข่าวสารเท่านั้นแต่การบรรยายในครั้งนี้ยังได้แนวคิดและใช้ความรู้ในการแก้ปัญหา

2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศที่ใช้ในการประกอบการบรรยายได้แก่ แผ่นพับและสื่อความรู้ในรูปของปฏิทินความรู้ ซึ่งถือว่าเป็นสื่อที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย คือเป็นสื่อที่ใช้ง่ายไม่ซับซ้อนและน่าสนใจ 3) วิธีการให้บริการสารนิเทศ พบว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ได้บรรยายเบื้องต้นเกี่ยวกับการตรวจมะเร็งเต้านมด้วยตนเอง การฉีดวัคซีนในเด็กและโรคพิษสุนัขบ้า ซึ่งเป็นการถ่ายทอดให้ออสม. ได้รับรู้และเข้าใจในการดำเนินงานโดยที่ออสม. เป็นเพียงผู้รับฟังแล้วนำความรู้ไปถ่ายทอดความรู้ให้แก่ประชาชนแล้วนำผลกลับมาร่วมกันหาข้อสรุปหรือการอภิปรายแสดงความคิดเห็นจึงถือได้ว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสมสามารถทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติ

### 3. สำนักงานเกษตรอำเภอสะเตา

จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเตาที่ดำเนินการพัฒนาร่วมกับหน่วยทักษิณพัฒนาที่ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักเต๊วและชุดแพทย์เคลื่อนที่ของโรงพยาบาลสะเตา ที่ได้ดำเนินการให้บริการสารนิเทศ บริการตรวจสุขภาพ บริการเสียดยารุงท้องที่และแจกเสื้อผ้าให้กับผู้ที่เข้าร่วม โครงการ กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการได้แก่ประชาชนหมู่ 10 บ้านทุ่งจ้ง ซึ่งได้จัดดำเนินการที่ศาลาเอนกประสงค์ของหมู่บ้านเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2547 จากการดำเนินงานพบว่ามีรูปแบบตามประเด็นตัวแปรศึกษา ดังนี้

1) เนื้อหาสารนิเทศ เป็นการบรรยายถึงข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับสถานการณ์ชายแดนภาคใต้ให้คนในหมู่บ้านได้ทราบ และนอกจากนี้ให้บริการสารนิเทศเกี่ยวกับการเกษตรแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ เช่น เทคนิคการให้น้ำพืช โรคแมลงรวมทั้งการป้องกันและกำจัด การผลิตมังคุดคุณภาพ เป็นต้น ส่วนหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ของโรงพยาบาลสะเตาจะให้ความรู้เกี่ยวกับประเภทของยาเสพติด เช่น เฮโรอีน สารระเหย กัญชา และพิษภัยของยาเสพติด เพื่อให้ผู้ที่เข้าร่วมโครงการ ได้รู้จักและเข้าใจในการป้องกันตนเองให้รอดพ้นจากการเป็นทาสของยาเสพติด

2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศ พบว่าการจัดดำเนินการในครั้งนี้มีการจัดป้ายนิเทศ นิทรรศการและเอกสารเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ เช่นวิธีการให้บริการส่วนหนึ่งเป็นการบรรยายจากวิทยากรและอีกส่วนเป็นการจัดป้ายนิเทศการให้ความรู้แก่ชุมชนด้านการเกษตรของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเตา

3) วิธีการให้บริการสารนิเทศ เป็นวิธีการที่ผสมผสานกันระหว่างการให้ความรู้แก่ชุมชนและการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวมา

จากการดำเนินโครงการในครั้งนี้ของการร่วมมือกันระหว่างองค์กรในท้องถิ่นที่รับผิดชอบ ตำบลสำนักแก้ว ได้แก่ สำนักงานเกษตรอำเภอสะเดา องค์กรบริหารส่วนตำบลสำนักแก้วและ หน่วยแพทย์เคลื่อนที่จากโรงพยาบาลสะเดา พบว่ามีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งในด้านเนื้อหาสารนิเทศ สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศและวิธีการให้บริการสารนิเทศ กล่าวคือ มีเนื้อหาสารนิเทศที่มีความหลากหลายที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการเกษตรและการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงจากยาเสพติด ส่วนสื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศที่ใช้ประกอบการดำเนินงานในครั้งนี้พบว่า มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพราะสื่อที่ใช้ได้และง่ายสะดวก ไม่ซับซ้อนและมีสีสันเป็นที่น่าสนใจ สำหรับวิธีการให้บริการสารนิเทศนั้นพบว่า เป็นวิธีการที่เหมาะสม เพราะเป็นการให้บริการที่ผสมผสานกันระหว่างการให้บริการสารนิเทศและการให้บริการด้านอื่นๆ ที่กล่าวมาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ

นอกจากผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการสารนิเทศขององค์กรแล้วยังได้ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือหรือความสนใจของคนในหมู่บ้าน พบว่าคนในหมู่บ้านจะให้ความร่วมมือหรือสนใจเป็นอย่างดีถ้าการดำเนินงานนั้นเกิดประโยชน์โดยตรงกับตน เช่น การเสียภาษีบำรุงท้องที่ การตรวจสุขภาพ บริการถอนฟัน แจกต้นกล้ามะพร้าว แจกเสื้อผ้าและบริการตัดผมเด็ก แต่ในทางตรงกันข้ามหากเป็นการให้บริการความรู้หรือบริการสารนิเทศ ประชาชนจะไม่ให้ความสนใจ จากการสังเกตของผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกันคือประชาชนให้ความสนใจค่อนข้างน้อย จากตัวอย่างการสังเกตในช่วงเวลา 13.00-16.00 มีผู้ที่เข้าชมป้ายนิเทศหรือนิทรรศการที่จัดแสดงเกี่ยวกับการเกษตรของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดามีประมาณร้อยละ 5 ในขณะที่ผู้เข้าร่วมโครงการมีจำนวนมากที่ให้ความสนใจในการให้บริการต่างๆ ขององค์กรดังที่กล่าวมา การจัดป้ายนิเทศของสำนักงานเกษตรอำเภอสะเดาก็จัดได้เป็นอย่างดี น่าสนใจ มีสีสันชวนอ่าน และข้อมูลก็มีความถูกต้องครบถ้วนสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้โดยตรง แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายที่ประชาชนไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นคนที่ไม่รู้หนังสือซึ่งมีจำนวน 245 คนจากจำนวนราษฎรที่อาศัยอยู่จริงทั้งหมด 329 คน (กชช 2 ค) และอีกสาเหตุหนึ่งอาจมาจากคนในชุมชนไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้ข้อมูล ข่าวสารหรือสารนิเทศในการดำเนินชีวิตแต่มักจะเล็งเห็นถึงความสำคัญของสภาพความเป็นอยู่ของตนมากกว่า จะแสวงหาสารนิเทศที่จะนำมาพัฒนาตน จึงทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่กล่าวว่า “คนในชุมชนมีนิสัยไม่รักการอ่าน” (ไพโรจน์ มากทอง (สัมภาษณ์), 22 ธันวาคม 2546) จึงทำให้การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชนมักไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

ดังนั้นการให้บริการสารนิเทศแก่ชุมชนขององค์กรจะต้องเข้าใจกลุ่มเป้าหมายให้แน่ชัด ซึ่งจะมีผลต่อลักษณะของบริการสารนิเทศที่จะจัดให้บริการ (Altman and Hernon, 1998 : 98) เพราะถ้าเข้าใจได้อย่างชัดเจนย่อมทำให้การดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงจำเป็นที่ผู้จัดและผู้ให้บริการจะต้องศึกษาถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

#### 4. องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักแก้ว

จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการทำประชาคมของหมู่บ้านในเรื่องของการลงทะเบียนความยากจนของคนหมู่ 7 บ้านควนปลา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2547 ที่ผ่านมา ผลปรากฏว่ามีจำนวนผู้ที่ลงทะเบียนความยากจนไว้ 38 คน 51 ปัญหา ผู้ที่ลงทะเบียนไว้แต่ไม่ได้มาทำประชาคมมีจำนวน 3 คน ส่วนผู้ที่ไม่ได้ลงทะเบียนความยากจนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านจะต้องมาร่วมทำประชาคมในการแสดงความคิดเห็นว่าผู้ที่ลงทะเบียนไว้ยากจนตามที่ลงทะเบียนไว้หรือไม่ เหตุผลที่ต้องให้คนในหมู่บ้านที่ไม่ได้ลงทะเบียนแต่มาทำประชาคมเพราะเป็นนโยบายของรัฐต้องการให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ที่ลงทะเบียนในครั้งนี้อยู่ได้รับความเห็นด้วยจากคนในหมู่บ้านเพราะไม่มีใครคัดค้านปัญหาที่ประชาชนได้ลงทะเบียนได้แก่ปัญหาที่ดินทำกิน ปัญหาหนี้สินและปัญหาที่อยู่อาศัย จากการสังเกตในครั้งนี้อย่างไรก็ดีพบว่าองค์กรยังได้ให้สารนิเทศแก่ชุมชนในรูปแบบดังนี้

1) เนื้อหาสารนิเทศ เป็นลักษณะการบรรยายหรือชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการทำประชาคมมีขั้นตอนดังนี้ ขั้นแรกคือการเลือกประธานและเลขา ซึ่งจะต้องเป็นคนในหมู่บ้านโดยทางราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษา ขั้นตอนที่สองคือการทำประชาคม นอกจากการชี้แจงถึงขั้นตอนแล้วผู้ใหญ่บ้านหมู่ 7 ในฐานะประธานได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่คนในชุมชนเกี่ยวกับ การลงทะเบียนการแก้ปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ ซึ่งการให้ข้อมูลดังกล่าวทำให้ประชาชนได้ที่เข้าร่วมประชาคมได้เข้าใจระเบียบวิธีขั้นตอนการลงทะเบียน ปัญหาที่จะลงทะเบียนได้อย่างถ่องแท้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ลงทะเบียนโดยตรง

2) สื่อและตัวนำสื่อสารนิเทศพบว่า ใช้สื่อบุคคลในการบรรยายหรือชี้แจงการทำประชาคมให้คนในหมู่บ้านได้ทราบและเข้าใจระเบียบวิธีขั้นตอนการทำประชาคม

3) วิธีการให้บริการสารนิเทศ พบว่าเป็นวิธีการประชาคมของคนในหมู่บ้านหรือเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนความยากจนเชิงบูรณาการของผู้ที่จดทะเบียนว่ามีปัญหาจริงอย่างที่ลงทะเบียนไว้หรือไม่



จากการดำเนินงานดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปที่ว่าการดำเนินงานที่มีรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการสารสนเทศทั้งในด้านเนื้อหาสารสนเทศ สื่อและตัวนำสารสนเทศและวิธีการให้บริการสารสนเทศ เหตุที่ได้กล่าวได้ดังนี้เพราะ 1) เนื้อหาสารสนเทศที่ให้กับประชาชนมีความถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเป็นหลักและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ 2) สื่อและตัวนำสารสนเทศเป็นสื่อบุคคลที่อธิบายและทำเป็นตัวอย่างให้ประชาชนได้เห็นและเข้าใจในระเบียบวิธีขั้นตอนการลงทะเบียนมากขึ้น 3) วิธีการให้บริการสารสนเทศ เป็นวิธีการที่ผสมผสานระหว่างการบรรยาย ชี้แจงและร่วมกันแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชาคม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าเป็นวิธีการดำเนินโครงการการทำประชาคมเรื่องการลงทะเบียนความยากจนและปัญหาความยากจนของคน หมู่ 7 บ้านควนพลา ตำบลสำนักแต้วนี้เป็นรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องสัมพันธ์กับความต้องการของชุมชน