

หัวข้อวิจัย	การพัฒนาารูปแบบทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชน ในจังหวัดยะลา
ชื่อผู้วิจัย	นิชาวดี ตานีเห็ง
คณะ	วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ปีงบประมาณ	2560

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา กระบวนการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารจำเป็น การพัฒนาารูปแบบทักษะการสื่อสาร และความพึงพอใจในการใช้รูปแบบทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชนในจังหวัดยะลา ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้นำท้องที่(กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน) ปลัดอำเภอหัวหน้าประจำตำบลและประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 48 คน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัญหาด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้นำชุมชนขาดทักษะในการปฏิบัติงาน 1) ด้านการใช้ภาษาไทยราชการในการสื่อสารอย่างเป็นทางการ 2) ด้านการถ่ายทอดและสื่อความหมายไปสู่ผู้รับสาร 3) ด้านการสรุปประเด็นจากการฟัง 4) ด้านทักษะการพูดต่อหน้าชุมชน 5) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าถึงข้อมูล ส่วนกระบวนการสื่อสาร พบว่า 1) ผู้นำชุมชนมีบทบาทเป็นตัวกลางรับสารจากหน่วยงานราชการไปเผยแพร่และประชาสัมพันธ์สู่ชาวบ้าน 2) เนื้อหาที่สื่อสารเกี่ยวข้องกับการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อภารกิจของรัฐที่ได้รับมอบหมายและการแก้ปัญหาและสร้างความสงบแก่ชุมชน 3) ช่องทางการสื่อสารระดับชุมชน ได้แก่ ใช้สื่อบุคคล(อธิบายและชี้แจง) โทรศัพท์มือถือ ไลน์กลุ่ม การเคาะประตูบ้าน การประชุมหมู่บ้าน ประชาสัมพันธ์ที่มีสติด หอกระจายข่าวและประกาศเป็นลายลักษณ์อักษรตามสถานที่สาธารณะ 4) ผู้รับสารเป้าหมาย คือ ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา แกนนำสตรี เยาวชน และหน่วยราชการในพื้นที่ และ 5) รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ ได้แก่ การสื่อสารกึ่งทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทาง การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารแนวระนาบ การสื่อสารบอกต่อหลายทอด และใช้ภาษามลายูถิ่นในการสื่อสาร

2. ความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารจำเป็น พบว่า 1) ทักษะภาวะผู้นำและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการชุมชน 2) การพูดและนำเสนอต่อหน้าสาธารณะโดยใช้ภาษาไทยราชการ 2) ทักษะการฟังด้านการสรุปและการจับประเด็น 3) ทักษะการถ่ายทอดและสื่อความหมาย และ 4) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อเข้าถึงข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ชุมชน

3. รูปแบบทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) การมีองค์ความรู้ด้านภาวะผู้นำกับการสื่อสารชุมชน 2) มีทักษะปฏิบัติการด้านการสื่อสารระดับพื้นฐาน ได้แก่ การฟัง พูด อ่าน เขียนและนำเสนอโดยใช้ภาษาไทยราชการ 3) มีทักษะการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการชุมชน และ 4) ภาพลักษณ์และบุคลิกภาพผู้นำ

4. ความพึงพอใจต่อการนำไปใช้รูปแบบทักษะการสื่อสารเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชนพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากด้านมีการรับฟังความต้องการ ปัญหาและความคิดเห็น ชี้แจงข่าวสารเข้าใจง่าย มีปฏิสัมพันธ์ ดูแลและเป็นที่ยังพาวชาวบ้านต่อเนื่อง

คำสำคัญ: รูปแบบทักษะการสื่อสารผู้นำท้องถิ่น      ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน    จังหวัดยะลา

**Title:** The Development of Communication Skills for Community Leaders's Job Achievement in Yala Province  
**Researcher:** Nichawadee Taneeheng  
**Faculty:** Management Science  
**University:** Yala Rajabhat University  
**Year:** 2017

### Abstract

The purposes of this qualitative research were to analyze 1.) Problems, communication procedures, required communication skills and models for the development of communication skills. 2.) Satisfaction in the use of models in communication for a successful implementation of community leaders in Yala Province. The sample subjects were forty eight people, these were village headman, head of a group of villages and their assistants, deputy district chief and general public client. The research instrument were In-depth Interview questions and focus groups.

The research results are discuss as follows:

1. *Common problems in communication* showed that village leaders lack of implementation skills which are 1). Unable to communicate in Thai official language 2). Convey and transmit the meaning to the recipients 3). Summarize issues from the speech 4). Public speaking skills 5). Lack of skills in using modern technologies. *Communication Procedures* showed that 1). Village leaders play crucial roles on intermediaries from government and disseminate information to villagers 2). The contents of information are related to the community participation on the government tasks, and also about solution on building peace for the community. 3). Methods of communication in community contains personal media by explain and clarify; mobile phone; Line group; knock on doors to doors; villages meeting; announcement at the mosque; broadcast tower and in written form and publish in public places 4). Target audiences are community leaders, religious leaders, women's leaders, youth groups and government offices in the areas, and 5). The methods of communication used are semi-formal and informal communication; two ways

communication; Interpersonal communication; **Horizontal Communication**; words of mouths communication and using Malay dialect in communication.

2. The need to develop required communication skills 1). Leadership skills and communication skills for community implication 2). Public and communication skills by using Thai official language 3). Effective listening and summaries skills 4). The Use of modern technologies in order to access information and create public relation to community.
3. Models of communication for the success of implementation includes 1). Knowledge on leadership and community communication 2). Basic communication skills that are listening speaking writing and presenting in Thai official language 3). Communication skills for the community management and 4). Image and personality of leaders.
4. Satisfaction in the use of models in communication for a successful implementation showed that the satisfaction is at highest level; satisfaction includes listened to the needs, problems and opinions; information clarified are easy to understand; interactions; take care and dependency by villagers.

**Keywords:** model of communication skills for leadership successful, implementation, Yala Province