

รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอย ลาดพร้าว 132



นางสาวอริสรา ธนูแสง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโทศาสตรพัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-03-0863-5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION PATTERNS OF THE TRASH BANK MANAGEMENT
OF WAT KLANG COMMUNITY ,LADPRAO 132



Miss Arisara Thanuplang

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2001

ISBN 974-03-0863-5

| | |
|-------------------|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 |
| โดย | นางสาวอริสรา ธนูแผง |
| สาขาวิชา | นิเทศศาสตร์พัฒนาการ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล |

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต

.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวี บุญลือ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พัชนี เจริญรักษา)

สถาบันวิทยุสื่อสาร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อริสรา ธนูแผลง : รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
ซอยลาดพร้าว 132

(COMMUNICATION PATTERNS OF THE TRASH BANK MANAGEMENT OF
WAT KLANG COMMUNITY ,LADPRAO 132) อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. ปารีชาติ
สถาปิตานนท์ สโรบล. 171 หน้า. ISBN. 974-03-0863-5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งและ
การบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางรวมทั้งศึกษาบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการ
ธนาคารขยะชุมชน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการ
สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอย
ลาดพร้าว 132 ประกอบไปด้วย 3 รูปแบบ คือ การสื่อสารทางเดียวแบบไม่เป็นทางการ การ
สื่อสารสองทางแบบเป็นทางการ และ การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ

2. รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอย ลาดพร้าว
132 ประกอบไปด้วย 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารทางเดียวแบบเป็นทางการ การสื่อสารทางเดียว
แบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการ และ การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็น
ทางการ

3. บทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางแบ่งเป็น
บทบาทในระยะก่อตั้งธนาคารขยะ 4 ลักษณะ คือ เป็นผู้รับนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชน เป็นผู้
กำหนดแผนการดำเนินงานจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน เป็นผู้กำหนดนโยบายและกฎระเบียบของ
ธนาคารขยะชุมชนและเป็นผู้เผยแพร่นวัตกรรมใหม่ให้กับสมาชิกในชุมชนและบทบาทในระยะของ
การบริหารจัดการธนาคารขยะ 3 ลักษณะ คือ เป็นผู้บริหารงานทั่วไปของธนาคารขยะ เป็นผู้
แสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งเป็นผู้วางแผนการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคาร
ขยะ

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์..... ลายมือชื่อนิสิต.....
สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.. ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา....2544..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4385294628 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : COMMUNICATION / PATTERN/ COMMUNITY/ DEVELOPMENT

ARISARA THANUPLANG : COMMUNICATION PATTERNS OF THE TRASH BANK MANAGEMENT OF WAT KLANG COMMUNITY, LADPRAO 132 THESIS
ADVISOR : PARICHART STHAPITANONDA SAROBOL, Ph.D. 171 pp. ISBN 974-03-0863-5

The objectives of this research is to study the communication patterns in forming of a trash bank in Ladprao 132 community and its management. Besides, the roles of the community leaders of the trash bank were also studied by means of qualitative research. The data was collected by means of in depth interview as key informants.

The results are as follows:

1. The communication patterns of forming Trash Bank in Ladprao 132 community can be categorized as follows:1) Informal one way communication. 2) Formal two way communication. 3) Informal two way communication.

2. The communication patterns in managing Trash Bank in Ladprao 132 community consist of 4 patterns which are 1) Formal one way communication. 2) Informal one way communication. 3) Formal two way communication. 4) Informal two way communication.

3. The roles of Wat Klang community leaders towards the management of the trash bank during the establishing period are divided into 1) Introducing innovations in to the community. 2) Identifying the working process of establishing the trash bank. 3) Policy and regulation making of the trash bank. 4) Diffusing the innovations to members of the community.

The management roles of the trash bank are 1) Managing the general task of the trash bank. 2) Seeking the proper solutions and any problems & obstacles. 3) Planning the development of the trash bank operation.

Department.....Public Relations..... Student 's signature.....

Field of study....Development Communication Advisor's signature.....

Academic year..2001..... Co-advisor 's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้นมาจากความช่วยเหลือของผู้สนับสนุนมากมาย

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ และเอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมาตั้งแต่ต้นจนจบ ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวัติ บุญลือ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ พัทณี เขยจรรยา กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น

ขอขอบคุณ คุณประวิทย์ มาลีนนท์ กรรมการผู้จัดการ และคุณบริสุทธิ์ บุรณะสัมฤทธิ์ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่แสนใจดีจากไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท. ที่กรุณาให้เวลาจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้วิจัยมาศึกษาต่อในระดับปริญญาโท

ขอขอบคุณกลุ่มผู้นำชุมชนวัดกลางและสมาชิกในชุมชนวัดกลาง ซอย ลาดพร้าว132 กรุงเทพมหานครทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการพูดคุยเพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับการทำการวิจัย

ขอขอบคุณไกด์ติ้ง พีแวนน์ พีคิตตี้ และเพื่อนร่วมรุ่น DEV COMM. ทุกคน รวมทั้งเพื่อน ๆ พี่ ๆ ที่ไทยทีวีสีช่อง 3 ที่รัก ที่คอยเป็นกำลังใจ และถามไถ่เป็นห่วงเป็นใยกันตลอดเวลา

ทำยนี้ลูกขอกราบแทบเท้า คุณปู่ คุณย่า คุณพ่อ คุณแม่ และคุณอา ที่เป็นทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตและเป็น “บ้าน” ที่อบอุ่นจนสามารถทำให้ลูกมีวันแห่งความสำเร็จ

อริสรา ธนุแสง

สารบัญ

หน้า

| | |
|---|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญ..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ณ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ปัญหาในการวิจัย..... | 8 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 8 |
| 1.3 ขอบเขตการวิจัย..... | 8 |
| 1.4 นิยามศัพท์ในการวิจัย..... | 8 |
| 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย..... | 11 |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 12 |
| 2.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสาร..... | 12 |
| 2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรวมกลุ่มของประชาชน..... | 17 |
| 2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การ..... | 28 |
| 2.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้นำชุมชนและบทบาทของผู้นำชุมชน..... | 41 |
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย..... | 55 |
| 3.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย..... | 55 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 56 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 57 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 60 |
| 3.5 การนำเสนอข้อมูล..... | 60 |
| 4. ผลการวิจัย..... | 61 |
| ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพื้นที่เป้าหมาย..... | 61 |
| ผลการวิจัย..... | 65 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| 4.1 รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน..... | 65 |
| 4.2 รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชน..... | 91 |
| 4.3 บทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชน..... | 114 |
| 5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 121 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 121 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย..... | 133 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 147 |
| รายการอ้างอิง..... | 149 |
| ภาคผนวก..... | 155 |
| ภาคผนวก ก..... | 156 |
| ภาคผนวก ข..... | 161 |
| ภาคผนวก ค..... | 164 |
| ภาคผนวก ง..... | 169 |
| ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... | 171 |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ (ภาพ)

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพแสดงการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง..... | 66 |
| ภาพแบบจำลองการสื่อสาร “ขั้นการหาแนวร่วม”..... | 72 |
| ภาพแบบจำลองการสื่อสาร “ขั้นการเชื่อมโยงคณะกรรมการ”..... | 74 |
| ภาพโครงสร้างการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง..... | 77 |
| ภาพแบบจำลองการสื่อสาร “ขั้นการฟอร์มทีม”..... | 78 |
| ภาพแบบจำลองการสื่อสาร “ระยะดำเนินการเคลื่อนไหว”..... | 83 |
| ภาพแบบจำลองการสื่อสาร “ระยะขยายกิจกรรมของกลุ่ม”..... | 90 |



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มูลฝอยหรือกากของเสียเป็นตัวการหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมและจากการที่มูลฝอยมีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีสาเหตุจากการเพิ่มประชากร การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรม จากการศึกษาของกรุงเทพมหานครซึ่งร่วมกับองค์การช่วยเหลือระหว่างประเทศญี่ปุ่น พบว่ามีอัตราการผลิตมูลฝอยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประมาณ 0.8 กก./คน/วัน สำหรับในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลมีอัตราการผลิตมูลฝอย ประมาณ 0.4-0.8 กก./คน/วัน การที่มูลฝอยเพิ่มมากขึ้นและการขาดการจัดการมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพนั้นย่อมก่อให้เกิดปัญหา คือ ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม (pollution) ทำให้เกิดแหล่งเพาะพันธุ์ของเชื้อโรคและแมลง (breeding places) ซึ่งเป็นการเสี่ยงต่อสุขภาพ (health risk) อันนำไปสู่การสูญเสียทางเศรษฐกิจ (economic loss) รวมทั้งทำให้ขาดความสวยงาม (esthetics) และก่อให้เกิดเหตุรำคาญ (nuisances) (ประเทือง ทวีสิน, 2534 : 513)

มูลฝอยที่กองสะสมและเป็นปัญหาต่อสภาวะแวดล้อมในปัจจุบันนี้มีแหล่งกำเนิดที่สำคัญได้แก่ ชุมชน โรงงานอุตสาหกรรม และพื้นที่เกษตรกรรม เมื่อขณะนับเป็นปัญหาสำคัญของ ชุมชนในเมืองและชนบทที่มีการขยายตัว และเมื่ออัตราการเพิ่มของขยะมีอัตราที่สูงมากขึ้น สิ่งที่ตามมา ก็คือ ปัญหาของการจัดการขยะที่มีปริมาณมากขึ้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวนั้นมีการสั่งสมมา ยาวนาน แม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายและมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการลดปริมาณของเสียและนำของเสียมาใช้ประโยชน์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 จนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ในปัจจุบันแล้วก็ตาม กรุงเทพมหานครก็ยังคงมีปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้นเป็น 1.2 กิโลกรัมต่อคนต่อวัน หรือประมาณ 8,626.05 ตันต่อวัน ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บมีเพียง 7,650 ตันต่อวัน จึงคงมีขยะมูลฝอยตกค้างในชุมชน ประมาณ 976.05 ตันต่อวัน และเมื่อทำการจำแนกประเภทของขยะจะพบว่า ขยะ 45 % จากปริมาณขยะทั้งหมด นั้น ประกอบด้วย กระดาษ 19% พลาสติก 13% แก้ว 8% โลหะ 5% ซึ่งขยะเหล่านี้สามารถนำไปสู่กระบวนการหมุนเวียนผลิตกลับมาใช้ใหม่หรือรีไซเคิล (recycle) ได้ (โครงการกรุงเทพฯเมืองสะอาด , 2540 : 5 อ้างถึงใน กฤดา ศิริตันติกโร , 2542:2)

ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงได้พยายามที่จะลดปริมาณการเกิดมูลฝอยขึ้น อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นการเสนอแนะให้เร่งรัดการออกกฎหมายควบคุม เพื่อจัดการปัญหามูลฝอยให้ได้ผล อาทิเช่น กฎหมายรีไซเคิล กฎหมายส่งเสริมการนำมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ กำหนดระเบียบควบคุมกลไกการเรียกคืน การออกกฎหมายห้ามนำเข้าผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้หรือผลิตภัณฑ์ที่มีการบรรจุหีบห่อมากเกินไปจนความจำเป็น แต่อย่างไรก็ตามการลดปริมาณมูลฝอยจากแหล่งกำเนิด ก็เป็นการจัดการปัญหามูลฝอยที่ได้ผลดีกว่าการออกกฎหมายควบคุม ดังนั้นเป้าหมายที่สำคัญคือ “ประชาชน”ว่าจะทำอย่างไรที่จะทำให้ประชาชนมีความตระหนักและปลูกจิตสำนึกถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ในการลดจำนวนขยะมูลฝอย ไม่เห็นแก่ความสะดวกมักง่ายของตนเอง

ดังนั้นการแก้ไขปัญหาการจัดการมูลฝอยจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน รวมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่จะต้องประสานพลังและประโยชน์ร่วมกันในการที่จะแก้ไขและป้องกัน ซึ่งการละเลยการจัดการขยะมูลฝอยนั้นย่อมนำมาสู่วิกฤตการณ์สิ่งแวดล้อมที่ยากจะแก้ไข (พิมพ์ใจ ปัทมสันติวงศ์ , 2542 : 3)

จากการศึกษาและวิเคราะห์ทางเลือกนโยบายในการจัดการขยะมูลฝอยในปัจจุบัน พบว่ามีสามแนวทางที่สำคัญ คือ แนวทางแรก ภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมดตลอดกระบวนการจัดการขยะมูลฝอย แนวทางที่สองคือการแปรรูป (privatization) ที่ให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการ บางส่วนของกระบวนการ โดยศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี (2538 : 37) ได้ให้ความเห็นว่าสังคมไทยในปัจจุบันนั้นภาครัฐและภาคเอกชนมีความเชื่อมโยงกันอย่างเข้มแข็งมากแต่ภาคประชาชนหรือชุมชน กลับเกิดความอ่อนแอ จึงทำให้สังคมขาดความสมดุล ทำให้ยังเกิดปัญหาสังคมเหล่านี้อยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นทางออกทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหา คือ การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน โดยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนซึ่งสอดคล้องกับทางเลือกนโยบายในการจัดการขยะมูลฝอยแนวทางสุดท้าย อันได้แก่ การจูงใจพฤติกรรมของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นหรือการทำให้ขยะซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มียุทธค่าให้เกิดมูลค่าขึ้น เพื่อให้ประชาชนช่วยกันเก็บรักษาและนำมาแลกเปลี่ยนเป็นมูลค่า (สมควร โพธิสาร , 2534 : 569)

ด้วยเหตุนี้การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนจึงถือเป็นการแก้ปัญหาด้วยตนเองและการเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมนั้นจึงเป็นโอกาสหนึ่งในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของประเทศที่ดำเนินในระดับรากหญ้า เพราะจากความจริงที่ว่าประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลายที่แสดงให้เห็นถึงการเป็นประเทศที่

มีความเจริญก้าวหน้าในทุกๆด้านนั้น ต่างมีฐานของการพัฒนาโดยเริ่มมาจากความเข้มแข็งของชุมชนเป็นหลัก (ชาติชาย ณ เชียงใหม่ , 2542 : 1)

จากความสำคัญของการพัฒนาความเข้มแข็งชุมชนดังได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำให้ทิศทางการพัฒนาประเทศจำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการทัศน์ในการพัฒนาเสียใหม่ โดยมีฐานชุมชนเป็นเสาหลักในการพัฒนาประเทศให้มุ่งไปสู่ความยั่งยืน (ชาติชาย ณ เชียงใหม่ , 2542 :1) ซึ่งแนวคิดในการพัฒนาในรูปแบบนี้ไม่ใช่เป็นเพียงแนวคิดที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเท่านั้น แต่แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการ โดยปรากฏในแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) ที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งรัฐจะมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมถึงการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ทั้งนั้นรัฐควรตระหนักและสนับสนุน วัฒนธรรม เอกภักดิ์ และความสนใจของพวกเขา รวมทั้งช่วยให้การมีส่วนร่วมของพวกเขาบรรลุถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน (อ้างถึงใน เวทีนี้ สตะเวทิน , 2542 : 3)

แนวทางที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนานั้น ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้การพัฒนาเมืองประสบความสำเร็จ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยทางรัฐบาลได้กำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) และกรุงเทพมหานครก็ได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์สำคัญไว้ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2540-2544) โดยคณะผู้บริหารได้นำมาประกาศเป็นนโยบายประชามเมืองที่มุ่งเน้นให้มีการรวมตัวของประชาชนหรือเป็นองค์กรประชาชนเพื่อประสานความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ โดยจะถือหลักว่าผู้มีส่วนร่วมสร้างปัญหาควรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้วย และมีหลักการพื้นฐาน คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนจากทุกฝ่ายในกรุงเทพฯ ให้ได้มีโอกาสพบปะกันเป็นประจำ หรือ สร้างความรู้สึกรักท้องถิ่นร่วมกันในการรับรู้ปัญหา การตระหนักต่อสถานการณ์ปัญหาอย่างเป็นหนึ่งเดียว ร่วมกันระดมความคิดเห็นรวมทั้งร่วมดำเนินการจัดการระบบการแก้ไขปัญหาตามสถานภาพของตน โดยไม่ผลักภาระให้เป็นของหน่วยงานใดหรือฝ่ายใด ไม่ว่าจะป็นภาครัฐหรือเอกชน หรือ แม้แต่ตัวแทนของประชาชนแต่จะยอมรับว่าเป็นภาระหน้าที่ของทุกคนในกรุงเทพมหานคร ที่จะต้องร่วมกันรับผิดชอบ พลังจากหน่วยย่อยๆสมาชิกในเขตเมือง จะรวมตัวกันเป็นกลุ่มเป็นชุมชน โดยจะเกี่ยวพันกันเป็นเครือข่ายโยงใยครอบคลุมและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในประเทศ (การพัฒนาประชามเมือง กทม , 2540 :1)

ด้วยเหตุนี้การพัฒนาแบบองค์รวมที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 นั้นจำเป็นต้องนำมาแปลงสู่ภาคปฏิบัติโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ชุมชนจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและพลิกฟื้นประเทศให้พ้นจากวิกฤตเพราะชุมชนเป็นหน่วยทางสังคมที่ประกอบด้วยคนทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งอาจจะมีเหมือนและความต่างในระดับบุคคลแต่สถาบันชุมชนก็ได้สร้างกติกาในการอยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะในลักษณะของบรรทัดฐาน ค่านิยม หรือ วิถีชาวบ้านที่เชื่อมโยงจนเกิดเป็นความผูกพันระหว่างคนกับคน คนกับทรัพยากรธรรมชาติ รวมไปถึงการสร้างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนกับสถาบันอื่นๆ ที่อยู่ภายนอก เช่น ราชการ ธุรกิจ สื่อมวลชน การเมือง ฯลฯ และเพื่อเป็นการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันภายในชุมชน ทางรัฐบาลยังได้มอบหมายให้หน่วยงานของรัฐ คือ ธนาคารออมสิน ให้ทำหน้าที่บริหารกองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (SIF) ด้วย (ฝ่าวิกฤตด้วยพลังชุมชน, 2543 : คำนำ)

ปัจจุบันการจัดตั้งกลุ่มอันเกิดจากการรวมตัวของประชาชนในชุมชนมีมากขึ้น ซึ่งกลุ่มต่างๆ นั้นเกิดขึ้นโดยกระบวนการที่คนในชุมชนมาประชุมปรึกษาหารือเป็นประจำ จนปรากฏผู้นำตามธรรมชาติขึ้น มีการจัดตั้งองค์กร มีการวิเคราะห์ปัญหา วินิจฉัยปัญหา วิเคราะห์ทางเลือกและตัดสินใจทางเลือกได้ถูกต้อง โดยมีหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรเอกชนเป็นเสมือนพี่เลี้ยงให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษา (สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ, 2540) ซึ่งหลายชุมชนก็สามารถดำเนินงานและกิจกรรมในชุมชนของตนได้ก้าวหน้าประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ อาทิ ชุมชน 70 ไร่ เขตคลองเตย ชุมชนสวนพลูพัฒนา เขตสาทร และ ชุมชนเชื้อเพลิงพัฒนา เขตยานนาวา ที่รวมกลุ่มกันจัดตั้งโครงการขยะแห้งแลกต้นไม้โดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิศึกษาเอเชีย ซึ่งแม้ว่าจะประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานไปบ้าง แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ทำให้ชุมชนเหล่านี้มีความแข็งแกร่งและเข้มแข็งในที่สุด (อ้างถึงในวิทยานิพนธ์ กฤดา ศิริตันดิกร, 2542 : 2)

แนวทางการจัดการขยะชุมชนโดยการจัดตั้งธนาคารขยะขึ้นนั้นถือเป็นแนวทางที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะการจัดตั้งธนาคารขยะถือเป็นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะ และเป็นการลดปริมาณขยะมูลฝอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย นายสนธยา คุณปลื้ม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า “ปัญหาขยะถือเป็นปัญหาที่เร่งด่วนและควรได้รับการแก้ไขอย่างถูกวิธี ดังนั้นจึงมีนโยบายบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชนขึ้น โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น ด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันลดอัตราการผลิตขยะและให้การสนับสนุนงบประมาณบุคลากรและวิชาการแก่ท้องถิ่น รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในการร่วมกันลดและคัดแยกขยะ รวมทั้งการส่งเสริมการคัดขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ โดยผ่านกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์ การจัดนิทรรศการ กิจกรรมขยะแลกไข่ กิจกรรมทอดผ้าป่ารีไซเคิล โดยกิจกรรมที่สำคัญที่สุดคือ กิจกรรมธนาคารขยะรีไซเคิล ซึ่งสามารถดำเนินการภายในโรงเรียนและชุมชน ด้วยการให้สมาชิกที่เป็นนักเรียนหรือสมาชิกในชุมชนทำการแยกขยะรีไซเคิลและนำมาฝากไว้ที่ธนาคาร ซึ่งวิธีการดังกล่าวสามารถช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดจากโรงเรียนและชุมชนได้เป็นจำนวนมาก” โดยกิจกรรมธนาคารขยะนั้นถือเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบันดังเช่นที่บ้าน ขอนตะเคียน อ.หนองม่วง จ.ลพบุรี ที่ได้มีการจัดโครงการธนาคารขยะขึ้นเพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมให้ชาวบ้านรู้จักความสะอาดของที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม (สยามรัฐ ปีที่ 52 ฉบับที่ 17621,2544 : 7)

ชุมชนวัดกลางเป็นหนึ่งในชุมชนเมืองขนาดเล็ก ที่มีประชาชนอาศัยอยู่ในพื้นที่ซึ่งมีวัดกลางเป็นศูนย์กลางของชุมชน โดยวัดกลางตั้งอยู่ในซอยลาดพร้าว 132 กรุงเทพมหานครและในปัจจุบันชุมชนนี้มีประชากรอาศัยอยู่ทั้งสิ้น 179 หลังคาเรือน (ศุภชัย และ พีรานุช ตรีรัตนชวลิต, 2543 :2) ชุมชนวัดกลางถือเป็นอีกหนึ่งชุมชนตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในอันที่จะเป็นพลังในการสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน

“ปัญหาภาวะมลพิษมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชนเป็นอย่างมากและนับวันจะทวีคูณมากยิ่งขึ้น การดำรงชีพของพสกนิกรทั้งหลายในปัจจุบัน ต้องเผชิญภาวะวิกฤต อันเกิดจากสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมรุนแรงขึ้นตลอดเวลา สาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือ ชุมชนเมืองยังขาดระบบบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะมูลฝอยที่ดีและมีประสิทธิภาพ” (อ้างถึงใน ศุภชัย และ พีรานุช ตรีรัตนชวลิต, 2543 :2) และจากการดำเนินงานภายใต้แนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวต่อการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมของเมืองดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ชุมชนวัดกลางได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนวัดกลางขึ้น เพื่อเข้าร่วมโครงการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชน เขตบางกะปิ เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2542 โดยความร่วมมือของมูลนิธิ พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ชุมชน และหน่วยงานต่างๆในเขตบางกะปิ คณะกรรมการชุมชนวัดกลางจึงได้มีโอกาสศึกษาเรียนรู้วิธีการคัดแยกขยะรีไซเคิล การดูงานรักษาสิ่งแวดล้อมในที่ต่างๆเป็นจำนวนหลายแห่ง และเมื่อวันที่ 18-19 มีนาคม พ.ศ. 2543 คณะกรรมการชุมชนวัดกลางได้เข้าร่วมการดูงานที่ร้านวงษ์พาณิชย์ ธนาคารโรงเรียนวัดพันปีและการแยกขยะของ ชุมชนบรมไตรโลกนาถ จังหวัดพิษณุโลกและจากการดูงานในที่ดังกล่าว จึงทำให้คณะกรรมการชุมชนเห็นว่าเป็นโครงการที่ดีและได้กลับมาจัดตั้งธนาคารขยะที่ชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2543 (ศุภชัย และ พีรานุช ตรีรัตนชวลิต, 2543 : 2)

แนวคิดในเรื่องธนาคารขยะชุมชนนั้นดำเนินการภายใต้หลักการที่ให้สมาชิกนำขยะรีไซเคิลมาส่งที่ธนาคาร โดยทางธนาคารจะคิดมูลค่าของขยะเป็นจำนวนเงินและบันทึกลงในสมุดบัญชีของสมาชิกแต่ละคน ในกรณีที่สมาชิกต้องการถอนเงินก็สามารถทำได้เหมือนกับธนาคารทั่วไป ธนาคารขยะเป็นอีกกิจกรรมหนึ่งในการจัดการขยะโดยชุมชนซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกจิตสำนึกในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมให้เยาวชนและผู้ปกครองอันจะทำให้เกิดรายได้จากคุณค่าของขยะรีไซเคิล รวมทั้งเป็นการลดปริมาณขยะในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง สำหรับขยะรีไซเคิลที่รับฝากขณะนี้ ประกอบด้วย ขยะประเภทแก้ว กระดาษ พลาสติก โลหะ รวมทั้งขยะอินทรีย์ด้วย (ศุภชัย และ พีรานุช ตรีรัตนชวลิต, 2543 : 3)

การสื่อสารเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการพัฒนาสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า รวมทั้งรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศ (เกศินี จุฑาวิจิตร ,2542 :65) ซึ่งการที่จะเปลี่ยนแปลงสังคมไปใน ทิศทางที่เหมาะสมนั้นย่อมต้องอาศัยการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ การสื่อสารเป็นเงื่อนไขสำคัญหรือเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัย โดยยังมีการสื่อสารมากเท่าไร ก็ยิ่งส่งผลให้สังคมเปลี่ยนแปลงมากเท่านั้น (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล,2542 :72)

กระบวนการทางเลือกของการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคม (The Alternative Paradigm of Communication for Social Change) ถือเป็นแนวคิดของการสื่อสารภายใต้กรอบการเปลี่ยนแปลงทางสังคมแบบใหม่ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลงและแสวงหาหนทางที่จะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับชุมชน สังคม ประเทศหรือระดับโลก ซึ่งประเด็นสำคัญของกระบวนการทางเลือกใหม่ในการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ กระบวนการสนทนาโต้ตอบกัน (dialogue process) ของสมาชิกในสังคม บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน (equal basis) เพื่อค้นหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงสังคมและดำเนินการร่วมกัน ในขณะที่มองบทบาทของภาครัฐบาลว่าเป็นผู้ให้การสนับสนุน (facilitator) การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ

สำหรับการสนทนาโต้ตอบระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นจะเป็นการฝึกสมาชิกในสังคมเกี่ยวกับกระบวนการร่วมกันคิด ร่วมกันรับฟัง และ เคารพในความคิดผู้อื่น ตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของตน ร่วมกันวิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางสังคมร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนกระบวนการร่วมกันค้นหาแนวทางและการตัดสินใจร่วมกันบนพื้นฐานของข้อมูลที่สมบูรณ์หรือที่เรียกว่า “กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม” (participatory

communication) ของสมาชิกในสังคม อันจะนำไปสู่การเกิดจิตสำนึกเชิงสาธารณะร่วมกัน (public conscientization) และกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน (learning process) ระหว่างสมาชิกในสังคม เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสังคมที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก

กระบวนการสนทนาโต้ตอบกันระหว่างสมาชิกในสังคมจำเป็นต้องดำเนินไปโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันของบุคคล สิทธิและเสียงของบุคคล ในการแสดงความคิดเห็น (right to communicate) โอกาสในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง (accessibility to information) การมีจิตสำนึกในเชิงประโยชน์ของสาธารณะเหนือประโยชน์ส่วนตัว การตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของตน การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและการปฏิบัติตามแนวทางที่ได้รับการเห็นชอบจากสมาชิกส่วนใหญ่ เชื่อกันว่าเป็น การสื่อสารเชิงประชาธิปไตยที่จะนำไปสู่การเพิ่มพลัง (empowerment) ให้กับสมาชิกในสังคมและเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรมหรือ โครงการที่ได้ร่วมกันกำหนด ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเอาใจใส่ดูแลและตรวจสอบโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล, 2542 : 73 -74)

การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้น ถือเป็นโครงการที่ดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายใต้กรอบการเปลี่ยนแปลงทางสังคมแบบใหม่ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อดูแลและจัดการสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นให้ดีขึ้นและจากความร่วมมือของประชาชนทุกคนในชุมชน จึงทำให้ชุมชนวัดกลาง ได้รับรางวัลจากสภาวัฒนธรรมแห่งชาติ ในฐานะ ชุมชนดีเด่นวัฒนธรรมไทยสู่ภัยเศรษฐกิจ เมื่อวันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2544

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าเพราะเหตุใดชุมชนวัดกลาง ซึ่งเป็นชุมชนต้นแบบของการจัดการสภาพแวดล้อมชุมชนในเขตกรุงเทพมหานครนั้น มีรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานระหว่างสมาชิกในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งและบริหารจัดการอย่างไร จึงทำให้กิจการของธนาคารสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นองค์ประกอบทางด้านผู้นำก็ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันน่าจะเป็นคำตอบของความสำเร็จของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยนี้ยังถือเป็นกรณีศึกษาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุมชนเมืองอื่นๆต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของสมาชิกในชุมชนวัดกลางในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะ ชุมชนวัดกลาง
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารของสมาชิกในชุมชนวัดกลางในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชน วัดกลาง
3. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ปัญหานำการวิจัย

1. สมาชิกในชุมชนวัดกลางมีรูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนอย่างไร
2. สมาชิกในชุมชนวัดกลางมีรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนอย่างไร
3. ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษารูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งและการบริหารจัดการ ธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ตลอดจนบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีผลต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนของสมาชิกในชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 กรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ภายใต้บริบททางการสื่อสาร

นิยามศัพท์

ธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 หมายถึง สถานที่รับฝากขยะรีไซเคิลของชุมชนวัดกลาง ซอย ลาดพร้าว 132 โดยทางธนาคารขยะจะทำหน้าที่รับฝากและแปรรูปขยะให้เป็นเงิน โดยจะอยู่ในรูปสมุดเงินฝากคล้ายธนาคารพาณิชย์ทั่วไปซึ่งสามารถถอนเป็นเงินได้

สมาชิกในชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 หมายถึง กลุ่มบุคคลที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ซึ่งมีวัดกลางเป็นศูนย์กลางของชุมชน โดยวัดกลางตั้งอยู่ในพื้นที่ซอยลาดพร้าว 132 กรุงเทพมหานคร สำหรับสมาชิกในชุมชนวัดกลางนั้นประกอบด้วย สมาชิกของธนาคารขยะชุมชนและสมาชิกทั่วไปใน ชุมชนวัดกลาง

สมาชิกธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง หมายถึง ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง โดยแบ่งสมาชิกออกเป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นผู้จัดตั้งและบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนและกลุ่มลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนซึ่งเป็นกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารขยะ โดยการฝากขยะรวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ออกเป็น กลุ่มลูกค้าประจำและกลุ่มลูกค้าไม่ประจำทั้งเด็กและผู้ใหญ่

สมาชิกทั่วไปในชุมชนวัดกลาง หมายถึง กลุ่มบุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 แต่บุคคลเหล่านี้ไม่ได้เป็นสมาชิกของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง วิธีการสื่อสารที่สมาชิกในชุมชนวัดกลางใช้ในการติดต่อระหว่างกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในลักษณะระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม เกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนใน ระยะก่อตั้งของกลุ่ม ระยะดำเนินการเคลื่อนไหว และระยะขยายกิจกรรมของกลุ่ม รวมทั้งการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางภายใต้สถานการณ์ต่างๆ อันประกอบด้วย สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปของธนาคารขยะชุมชน สถานการณ์การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชน โดยในที่นี้จะวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสาร 4 ลักษณะ คือ

1. **จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร** แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียว (One way communication) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication)

2. **จำแนกตามลักษณะการใช้** แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) และ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

3. **จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร** แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ วัจนภาษา (Verbal Communication) และ อวัจนภาษา (Non-Verbal Communication)

4. **จำแนกตามการไหลของข่าวสาร** แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) และ การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)

การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่สมาชิกของธนาคารชยะชุมชนวัดกลางได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล ในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งและการบริหารจัดการธนาคารชยะชุมชน การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมดังกล่าวอาจจะผ่านช่องทางอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การรวมกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกในชุมชนวัดกลางตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความสนใจและตระหนักในเรื่องปัญหาชยะภายในชุมชนของตน จึงได้รวมตัวกันเพื่อจัดตั้งธนาคารชยะชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อการจัดการชยะภายในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการวิจัยครั้งนี้ จะแบ่งพัฒนาการของการรวมกลุ่มออกเป็น 3 ระยะ คือ 1.ระยะก่อตั้ง 2. ระยะดำเนินการเคลื่อนไหว 3. ระยะขยาย กิจกรรมของกลุ่ม

รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่ม หมายถึง วิธีการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารชยะชุมชนวัดกลางของคณะกรรมการธนาคารชยะชุมชนวัดกลาง ในระยะจัดตั้ง ระยะจัดแย้ง ระยะยินยอม และ ระยะดำเนินการ โดยเป็นการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในลักษณะระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารชยะชุมชนวัดกลาง โดยในที่นี้จะวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่ม 4 ลักษณะ คือ จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร จำแนกตามลักษณะการใช้ จำแนกตามสัญลักษณ์ และจำแนกตามการไหลของข่าวสาร

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานของคณะกรรมการธนาคารชยะชุมชนและสมาชิกในการร่วมกันจัดการธนาคารชยะชุมชนให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน และ สถานการณ์การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารชยะชุมชน โดยแสดงออกในรูปของ การเข้าประชุม การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การเข้าร่วมประเมินผล

รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการ หมายถึง วิธีการสื่อสารของคณะกรรมการธนาคารชยะชุมชนวัดกลางและสมาชิกกลุ่มลูกค้ำของธนาคารในการบริหารจัดการธนาคารชยะชุมชน ภายใต้สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การแก้ไขปัญหา และสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงธนาคาร โดยแสดงออกในรูปของการเข้าประชุม การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การเข้าร่วมประเมินผล เป็นต้น โดยในที่นี้จะวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการ 4 ลักษณะ คือ จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร จำแนกตามลักษณะการใช้ จำแนกตามสัญลักษณ์ และจำแนกตามการไหลของข่าวสาร

ผู้นำชุมชน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในชุมชนให้เป็นผู้ดำเนินการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยผู้นำชุมชนนั้นสามารถแบ่งได้เป็น ผู้นำชุมชนแบบที่เป็นทางการ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และ ผู้นำชุมชนแบบไม่เป็นทางการ เช่น ผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น เป็นต้น

ผู้นำชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 หมายถึง บุคคลซึ่งอาศัยอยู่ในชุมชนวัดกลางซึ่งได้รับการยอมรับจากสมาชิกในชุมชนวัดกลางให้เป็นผู้ดำเนินการทำกิจกรรมการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง โดยในที่นี้ผู้นำของชุมชนวัดกลางเป็นผู้นำแบบเป็นทางการ อันได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ประธานชุมชนวัดกลาง และ คณะกรรมการชุมชนวัดกลาง

บทบาทของผู้นำชุมชน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกตามสถานภาพและหน้าที่ในตำแหน่งของผู้นำชุมชน โดยบทบาทของผู้นำชุมชนนั้นเริ่มตั้งแต่ การริเริ่มกิจกรรม การกำหนดแผนงาน การจัดการและกฎระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน เป็นต้น

บทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 หมายถึง การกระทำกิจกรรมต่างๆของผู้นำชุมชนวัดกลางซอยลาดพร้าว 132 ในการมีส่วนร่วมในการจัดตั้งและการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง โดยบทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางนั้นเริ่มตั้งแต่ การก่อตั้งธนาคารขยะชุมชน การกำหนดแผนงาน การจัดการและกฎระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดูแลและบริการลูกค้าของธนาคาร รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการดำเนินกิจการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งชุมชนอื่นๆต่อไป
2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนเมืองเพื่อสร้างความเข้มแข็งและสามารถจัดการสภาพแวดล้อมในชุมชนได้ยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง” ผู้วิจัยได้กำหนด แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ 4 แนวคิดหลักด้วยกัน คือ

1. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสาร
2. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรวมกลุ่มของประชาชน
3. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การ
4. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้นำชุมชนและบทบาทของผู้นำชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นองค์ประกอบหลักสำคัญประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องในการรวมกลุ่มและการบริหารจัดการหน่วยงานต่างๆให้มีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารเปรียบเสมือนสายใยของสังคมที่ประสานหน่วยงานต่างๆของสังคมให้รวมเข้าด้วยกัน การที่มนุษย์สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่ม เป็นสังคมได้นั้น เกิดจากการที่มนุษย์ทำการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างกฎระเบียบของสังคมให้เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิก

ในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซึ่งเกิดจากการรวมตัวกันของสมาชิกในชุมชนวัดกลางจำนวนหนึ่งที่มาทำงานร่วมกัน โดยในการทำงานทั้งในระยะของการรวมกลุ่มและการบริหารจัดการนั้นมีระบบของการสื่อสารระหว่างส่วนต่างๆภายในกลุ่ม การติดต่อกับภายนอก เพื่อให้เกิดการประสานความสัมพันธ์สำหรับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการขยะภายในชุมชนให้มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้โดยอาศัยรูปแบบของการสื่อสารลักษณะต่างๆ ซึ่งได้มีการจำแนกรูปแบบการสื่อสารในหลายลักษณะตามหลักเกณฑ์ ที่ใช้ในการพิจารณาที่แตกต่างกันไป ในที่นี้จะกล่าวถึงรูปแบบของการสื่อสาร 4 ลักษณะ คือ (อ้างใน นพรัตน์ มุณีรัตน์ , 2541:30 -34)

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
2. จำแนกตามลักษณะการใช้
3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
4. จำแนกตามการไหลของข่าวสาร

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One - way Communication)

หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัยหรือแสดงความคิดเห็น จึงไม่มีปฏิกริยาย้อนกลับจากผู้รับสาร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะเป็นเส้นตรง ปราศจากการคำนึงถึงปฏิกริยาโต้กลับจากผู้รับสาร ทำให้ปริมาณของข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback) จากผู้รับสารมีน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพแบบจำลอง ได้ดังนี้

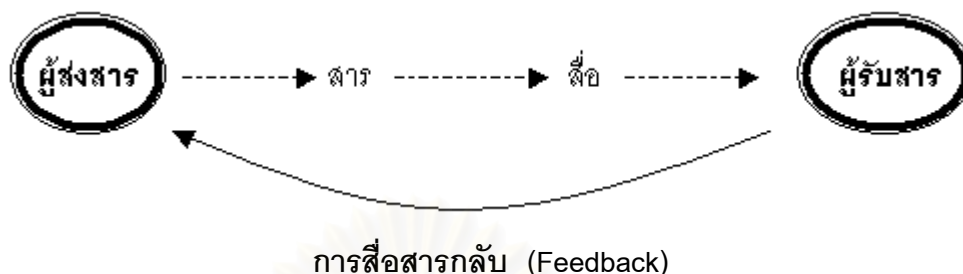


การสื่อสารในลักษณะนี้จะออกมาในรูปของนโยบาย แผนงานคำสั่งต่างๆ ของผู้บริหาร หรือผู้นำ โดยผ่านสื่อชนิดต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การสื่อสารแบบทางเดียวมักจะเกิดขึ้นกับสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ที่มีการเสนอข่าวสารสู่ประชาชนแต่เพียงฝ่ายเดียว

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two - way communication)

หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารทางหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันเมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้ส่งสารด้วยอีกทางหนึ่ง จึงเป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็สามารถรับและส่งข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อข้องใจหรือข้อสงสัยต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกันเพื่อ

สร้างความเข้าใจได้อย่างชัดเจน การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะให้ความสำคัญกับปฏิบัติการได้กลับ (feedback) ของผู้รับสาร ดังแผนภาพจำลอง



ทั้งนี้การสื่อสารแบบสองทางมีผลทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกลับ (feedback) นั้น เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเสมอภาคกันในการติดต่อสื่อสารโดยไม่มีฝ่ายใดมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

Harold J. Leavitt (อ้างในกรซวัลด์ หอมไกรลาส, 2540:23) ได้กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง ซึ่งผลการทดลองปรากฏว่า การสื่อสารทางเดียรรวดเร็วกว่า แต่ในเรื่องความถูกต้องแม่นยำและการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารควรใช้การสื่อสารแบบสองทางแต่ Leavitt ยังได้เสนอแนะว่าหากต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่ายในการติดต่อสื่อสารแล้วการสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า

2. จำแนกตามลักษณะการใช้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเป็นสำคัญ ตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ประกาศแจ้ง นโยบาย คำสั่งปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่และมิได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ แต่เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากความสนิทสนมคุ้นเคยและจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด ได้แก่ การพบปะพูดคุยสนทนากัน

3. จำแนกตามสัญลักษณ์การที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

3.1 การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำ หรือ แบบวจนะ (Verbal Communication)

หมายถึง การสื่อสารที่อาศัยคำพูด (words) หรือ ตัวเลข (number) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือ ภาษาทางคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อความหมายให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายได้อย่างชัดเจนและตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการ

ลักษณะการสื่อสารแบบวจนะนี้ ได้แก่ การสนทนา การสัมภาษณ์ การเขียนบันทึก การเขียนรายงาน การประกาศข่าวสาร การประชุม เป็นต้น

3.2 การสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำหรือแบบอวจนะ (Non -Verbal Communication)

หมายถึง การสื่อสารโดยปราศจากคำพูด แต่แสดงออกทางท่าทางสีหน้า การเคลื่อนไหวส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายตามธรรมชาติของคน ซึ่งแต่ละบุคคลก็สื่อสารกับบุคคลอื่นโดยมีความหมายเฉพาะตนเอง ซึ่งทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเราอยู่ในสภาพเช่นใด เช่น การสั่นศีรษะแสดงถึงการปฏิเสธ การพยักหน้าแสดงถึงการเข้าใจ หรือเห็นด้วย เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การตีความหมายของแต่ละคนที่รับข่าวสารว่าจะสอดคล้องและตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการหรือไม่

ทั้งนี้การสื่อสารทั้งแบบวจนะ และ การสื่อสารแบบอวจนะ ต้องดำเนินควบคู่กันไป เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

4. จำแนกตามทิศทางการไหลของข่าวสาร การสื่อสารในลักษณะนี้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

4.1 การสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Communication) โดยแบ่งออกเป็น

4.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Top-down หรือ Downward Communication)

หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า โดยออกมาในรูปของ นโยบาย แผนงาน ประกาศ เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะทำให้ผู้รับสารที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไม่เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ขาดความริเริ่ม คอยรับฟังคำสั่งอยู่เสมอ หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ และไม่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

4.1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Bottom-up หรือ Upward Communication)

หมายถึง การส่งข่าวสารจากผู้ส่งสารซึ่งอยู่ในระดับหรือตำแหน่งที่ต่ำกว่า ขึ้นไปสู่ผู้รับสารซึ่งอยู่ในระดับหรือตำแหน่งที่สูงกว่า ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกในสังคมได้ติดต่อสื่อสารกันโดยมีทั้งส่งสารและรับสารอย่างเท่าเทียมกัน การสื่อสารรูปแบบนี้จะออกมาในลักษณะของการประชุม ปรึกษาหารือ การสัมมนา เป็นต้น ทั้งนี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เสริมสร้างให้มีความคิดสร้างสรรค์ และทำให้สมาชิกทุกส่วนของสังคมนั้นมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างเต็มที่

4.2 การสื่อสารตามแนวนอน หรือ แนวราบ (Horizontal Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่มีระดับหรือมีตำแหน่งที่เสมอกัน ใกล้เคียงกัน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว เช่น เพื่อนฝูง ญาติพี่น้อง การสื่อสารรูปแบบนี้จะช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบร่วมกันของหมู่คณะ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด และเป็นการสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสังคม

จากรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าการสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง ก็คือ การสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน ทั้งนี้การสื่อสารจากบนลงล่างหรือจากล่างขึ้นบน อาจใช้รูปแบบการสื่อสาร

อย่างเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ในขณะที่เดียวกันระหว่างการสื่อสารอาจใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งวัจนะและอวัจนะควบคู่กันไปได้

ส่วนรูปแบบการสื่อสารที่จะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาได้นั้น ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน ทั้งนี้เป็นไปในลักษณะของการสื่อสารที่ผสมผสานกันทั้งการสื่อสารในแนวดิ่งและแนวนอน โดยมีการสื่อสารแบบสองทางเป็นแกนหลัก

นอกจากนั้น Everette M. Roger (1983) ได้เสนอว่าการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างรวดเร็ว คุณลักษณะระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นปัจจัยสำคัญที่จะอธิบายว่าใครถ่ายทอดข่าวสารไปยังใคร จะมีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข่าวสารแค่ไหน ทั้งนี้การสื่อสารจะเป็นไปด้วยความราบรื่นเมื่อผู้ส่งสารมีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกัน (Homophily) เช่นทัศนคติ ค่านิยม การศึกษา อาชีพ สถานะทางสังคม ฯลฯ โดยบุคคลส่วนใหญ่จะมีความสบายใจที่จะติดต่อกับบุคคลอื่นที่คล้ายคลึงกับตนมากกว่า การพูดคุยกับบุคคลที่แตกต่างกับตน ซึ่งต้องใช้ความพยายามมากที่จะทำให้การสื่อสารประสบผล เพราะการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน (Heterophily) อาจทำให้การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกันก็ได้ และผู้รับสารเองอาจจะมีความรู้สึกไม่สะดวกหรือไม่สบายใจที่จะทำการสื่อสาร

จะเห็นได้ว่าการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นที่อยู่อาศัย โดยทำให้ประชาชนมารวมกลุ่มกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมตามเป้าหมายของกลุ่มนั้น ทั้งในระยะของการรวมกลุ่มและการบริหารจัดการนั้น จะเห็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารถือเป็นวิธีการสื่อสารที่สมาชิกใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันจนสามารถทำให้รวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารชุมชน ในทางเดียวกันรูปแบบการสื่อสารก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สมาชิกในชุมชนวัดกลางสามารถบริหารจัดการธนาคารขยะภายใต้สถานการณ์ต่างๆดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการรวมกลุ่มของประชาชน

การประชุมสุดยอดเพื่อการพัฒนาสังคม (The World Summit for Social Development) เมื่อเดือน มีนาคม พ.ศ. 2538 ที่กรุงโคเปนเฮเกน นั้นสรุปได้ว่า การพัฒนาสังคมจะต้องยึดคนเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการพัฒนา ก็เพื่อ ชัดความยากจนที่แท้จริง กระจายความยุติธรรม และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยแนวคิดจากการ

ประชุมดังกล่าวข้างต้นนั้นได้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ที่เริ่มต้นจากการเปิดโอกาสให้คนไทยทุกกลุ่ม ทุกสาขาอาชีพและทุกภูมิภาคของประเทศ ได้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น และกำหนด ทิศทางการพัฒนาประเทศอย่างกว้างขวาง โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 นั้นเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพราะคนเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำคัญของการพัฒนาในทุกเรื่อง (เกศินี จุฑาวิจิตร ,2543:32)

ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาชุมชนในรูปแบบใหม่จะเปลี่ยนมุมมองมาเป็นการให้ความสำคัญกับประชาชนในการดูแลพัฒนาท้องถิ่นหรือชุมชนของตนเอง โดยให้คนในชุมชนได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และร่วมกันแก้ไขปัญหา วางแผน วางระบบจัดการภายในชุมชนของตนเองเพื่อที่จะได้แนวทางในการพัฒนาที่เหมาะสมกับท้องถิ่นหรือชุมชนของตนเอง ดังนั้นการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนจึงเป็นเรื่องที่ควรพิจารณา เพราะการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนจะเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้กิจกรรมหรือการพัฒนาชุมชนเกิดผลสำเร็จได้ (เวทีณี สตะเวทิน ,2542 :10)

จากแนวคิดของการพัฒนาที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางในการจัดการปัญหาและพัฒนาชุมชนจึงทำให้ในปัจจุบันมีการรวมกลุ่มของ "ประชาชน" เพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง (เวทีณี สตะเวทิน ,2542 :16) โดยปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อการจัดตั้ง "องค์กร" นั้นเกิดขึ้นในหลายพื้นที่ อาทิ การรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ ธนาคารหมู่บ้าน หรือ กองทุนหมู่บ้าน (เกศินี จุฑาวิจิตร, 2543 :48) โดยการจัดตั้งองค์กรดังกล่าวนั้นก็เพื่อแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นมีแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีการปรึกษาหารือระหว่างสมาชิกในองค์กร อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมายของกลุ่ม

โดยสรุปแล้วการรวมกลุ่มของประชาชนนั้นเกิดจากการที่บุคคลเหล่านั้นมีความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันต่อความเดือดร้อนและความไม่พอใจที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ จึงกลายเป็นความ สนใจและความห่วงกังวลของส่วนรวม ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงเป็นการเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสภาพการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของความเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น

เมื่อกล่าวถึงคำว่า "การมีส่วนร่วม" นั้นมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน อาทิ

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (อ้างถึงใน เวทีนี้ สตะเวทิน , 2542 :11) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้ การกระจายทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคมเพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกในสังคม

เสนห์ จามริก (อ้างถึงใน เวทีนี้ สตะเวทิน , 2542 :11) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนไม่ได้หมายความว่าเพียงดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมตามที่นักวิชาการ หรือองค์กรพัฒนาจัดตั้งขึ้น แต่ต้องให้ชุมชนมีกิจกรรม และ วิธีการดำเนินการของเขาเองในชุมชน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ป็นองค์ประกอบสำคัญของ "การมีส่วนร่วม" นั้น คือประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินงาน ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมประเมิณผล โดยประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่ควรพิจารณาคือ "ใคร" คือประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วม โดยในกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น คำว่า ประชาชน ไม่ได้หมายความว่าถึงทุกคนในชุมชน แต่หมายถึง คนยากจนส่วนใหญ่ซึ่งด้อยโอกาสและอำนาจ โดยกลุ่มเหล่านี้จะมีการรวมตัวกัน นอกจากนี้หัวใจของการที่จะให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเกิดขึ้นได้จริงนั้น ในการทำงานจะต้องถือว่าชาวบ้านคือ ตัวหลักในการแก้ปัญหาของเขาเอง โดยกิจกรรมพัฒนานั้นจะต้องเริ่มจาก พื้นฐานของชุมชน (อ้างถึงใน เวทีนี้ สตะเวทิน ,2542 :12)

โดยสรุปแล้วประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมนั้นก็ต้องเป็นบุคคลที่มีความตระหนักถึงปัญหาของตนเองและต้องการมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชน โดยการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนนั้น ต้องอาศัยบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องเข้ามารวมกลุ่มเพื่อสนองตอบความต้องการของตนซึ่งสอดคล้องกับหลักของการเกิดกลุ่มของมนุษย์ที่ว่า "การที่บุคคลมารวมกันเป็นกลุ่มนั้นก่อให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยและรู้สึกว่าได้รับความคุ้มครองรวมทั้งทำให้การกระทำของกลุ่มมีความก้าวหน้าและทำให้ความต้องการของตนเองบรรลุผลตามความต้องการ"

ในทางเดียวกันแนวคิดในเรื่องกลุ่มก็มีความสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องการจัดตั้งองค์การที่ว่า "การจัดตั้งองค์การประเภทใดก็ตามต้องอาศัยการรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเข้ามาดำเนินการจัดการโดยมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพอันนำไปสู่เป้าหมายของกลุ่ม ดังนั้นกลุ่มจึงถือเป็นองค์ประกอบหลักของการมีส่วนร่วมของประชาชน" (บรรยงค์ ไตจินดา ,2542:18)

เมื่อกล่าวถึงคำว่า “กลุ่ม” นั้นมีผู้ให้ความหมายไว้เป็นจำนวนมาก อาทิ

Edger Schein (อ้างใน พงษ์ศักดิ์ ศุภรสุท, 2536 :16) ได้ให้คำจำกัดความของ กลุ่มว่า กลุ่มเป็นบุคคลจำนวนหนึ่งที่ติดต่อสื่อสารระหว่างกันในช่วงระยะเวลาหนึ่งและมีจำนวนน้อยพอที่จะ ทำให้บุคคลแต่ละคนติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ทั้งหมด และเป็น การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า

Feldmars and Arnold (อ้างใน บุญเกิด มาอ่อง ,2537 :8) ให้คำนิยามไว้ว่า กลุ่ม หมายถึง คนตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มารวมตัวกัน โดยมีลักษณะสำคัญคือ มีความสัมพันธ์กันรับรู้ว่าตนเองมีความสนใจและเป้าหมายร่วมกัน และมารวมตัวกันเพื่อความสำเร็จของกิจกรรมในการทำงาน

Marwin Shaw (อ้างถึงในยุบล เบญจรงค์กิจ และคณะ ,2534 :70) ได้ให้ความหมายว่า กลุ่ม คือ บุคคลสองคนหรือมากกว่า ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในลักษณะที่บุคคลแต่ละคนมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลซึ่งกันและกัน และจากการที่กลุ่มบุคคลมีการปะทะสัมพันธ์ซึ่งกันและกันนี้เองทำให้กลุ่มมีลักษณะที่แตกต่างจากการรวมตัวกันเฉยๆ

สนิท สมัครการ (ม.ป.ป.:17) กล่าวถึงกลุ่มในลักษณะที่เรียกว่า “กลุ่มสังคม” หมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปได้มีปฏิกริยาโต้ตอบทางสังคมซึ่งกันและกัน (Social Interaction) พฤติกรรมทางสังคมจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการกระตุ้นหรือเร้าใจอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการตอบสนองของอีกฝ่ายหนึ่งได้ การแสดงปฏิกริยาโต้ตอบกันในกลุ่มนี้อาจมีได้ทั้งลักษณะติดต่อ ทางตรง หรือ ทางอ้อม สมาชิกของกลุ่มแต่ละคนจะต้องมีสิทธิ (Right) และความรับผิดชอบในหน้าที่ จะสามารถแยกผู้ที่เป็นสมาชิกออกจากผู้ที่มีได้เป็นสมาชิก และสามารถใช้เป็นแนวทางให้สมาชิกของกลุ่มคาดหวังทำที่ บทบาทของสมาชิกแต่ละคนๆได้ตลอดจนอาจจะทำให้เกิดการบังคับโดยตรงหรือทางอ้อม ที่จะให้สมาชิกแต่ละคนยอมรับและประพฤติตนตามสิทธิและหน้าที่ของตนอีกด้วย

การที่ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเองจะต้องอาศัยการรวมพลังของทุกฝ่ายในชุมชน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดซึ่งกันและกัน และร่วมกันหาทางออกในการแก้ไขปัญหา นั่นก็คือ การรวมกลุ่มกันของคนในชุมชนนั่นเอง

ดังคำกล่าวของ ดิเรก เต็งจำรูญ (อ้างใน สุวีริรัตน์ กฤษณะรังสรรค์ ,2540 :9) ว่า การรวมพลังประชาชน จัดตั้งเป็นองค์กรประชาชน เพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจในการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ของชุมชน ด้วยกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน คิดปรึกษาหารือ วางแผนและร่วมกันลงมือกระทำ จน

กระทั่งถึงที่สุดท้าย คือ การได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งการรวมตัวกันเป็น องค์กรประชาชนนั้นจึงไม่ใช่เป็นการรวมตัวกันเพื่อต้องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่จะต้องครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ในการพัฒนาชุมชน จึงถือได้ว่า กลุ่มเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่ชุมชน

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า กลุ่ม คือ การรวมตัวของบุคคลซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กัน มีความสนใจร่วมกัน หรือ การแสดงออกร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอย่างสมัครใจ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และร่วมกันหาทางออกในการแก้ไขปัญหาให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

จะเห็นได้ว่าการจัดการด้านต่างๆภายในชุมชน ประชาชนในชุมชนจะมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อรวมพลังกันในการพัฒนาชุมชน และในงานวิจัยครั้งนี้จะสนใจศึกษาการรวมกลุ่มกันของสมาชิกในชุมชนวัดกลางเพื่อร่วมมือกันจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน และตามทีกล่าวมาแล้วข้างต้นว่า กลุ่มไม่มีการหยุดนิ่ง แต่จะมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงภาวะภายในอยู่ตลอดเวลา ได้มีนักจิตวิทยาหลายคน ได้พยายามชี้ให้เห็นถึงการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงภาวะภายในกลุ่ม เช่น Tuckman (อ้างใน เวทีนี้ สตะเวทิน,2542 :17) ได้ชี้ให้เห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของการพัฒนาของกลุ่ม (Theory of Group Development) โดยสรุปว่า ในกลุ่มปฏิบัติงานและกลุ่มพัฒนา จะมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการในกลุ่มเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่หนึ่ง ระยะจัดตั้ง (Forming)

เป็นระยะแรกที่สมาชิกในกลุ่มเพิ่งมาพบกันโดยต่างคนต่างมีความคาดหวังตั้งใจตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม หรือเป็นการเตรียมตัวเตรียมใจที่จะมาตกลงกัน ปฏิบัติภารกิจร่วมกัน ในระยะนี้ถ้าเป็นกลุ่มขนาดใหญ่ที่ยังไม่มีหัวหน้า สภาพของกลุ่มยังรวมกันไม่ติด มักจะต่างคนต่างพูดในเรื่องต่างๆ แยกเป็นกลุ่มย่อยๆ คนที่มีลักษณะเป็นผู้นำ ก็เริ่มสอดพฤติกรรมในการนำให้ปรากฏแม้จะนำกันไปคนละเรื่องก็ตาม ส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกให้คนอื่นยอมรับตนเองในเรื่องต่างๆ

ระยะที่สอง ระยะขัดแย้ง (Storming)

จากการที่ต่างคนต่างแข่งขันกันเป็นผู้นำในเรื่องต่างๆจะทำให้เกิดการไม่พอใจขึ้นอย่างแพร่หลาย ทั้งผู้ที่จะพยายามนำและผู้รับฟัง ทั้งนี้เพราะต่างคนต่างไม่ค่อยจะยอมกันง่ายๆ หาก

ปรากฏมีผู้นำเป็นทางการขึ้นในกลุ่มระยะนี้ สมาชิกแต่ละคนมักจะคอยจับผิด ในแง่ของความไม่สามารถ หรือข้อบกพร่องต่างๆที่ปรากฏและเกิดความคับข้องใจ การนี้คิดในทางต่อต้านต่อกลุ่มจะมีในระยะนี้ ถ้ากลุ่มใหญ่จะใช้เวลาในระยะนี้นานกว่ากลุ่มเล็ก เป็นระยะที่จะตกลงในเรื่องต่างๆได้ยาก ทั้งนี้ก็เพราะว่า สมาชิกยังไม่รู้จักสนิทสนมกันเสียก่อน ที่จะเริ่มประชุมปฏิบัติงาน

ระยะที่สาม ระยะยินยอม (Norming)

เป็นระยะที่สมาชิกจะเรียนรู้ว่าอะไรเป็นอะไรจากกลุ่มมากขึ้น เช่น ชักจะรู้สึกตัวว่าต่อต้านเขามาเกินไปหรือพูดมากเกินไปหรือใช้อารมณ์มากเกินไปหรือรู้สึกเหนื่อยหรือได้ข้อคิดจากการอภิปรายของสมาชิกคนอื่นมากขึ้นจนจำนนด้วยเหตุผล ภาวะของกลุ่มก็ชักจะเข้ารูปเข้ารอย ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ สมาชิกส่วนใหญ่จะยอมรับปทัสสถานของกลุ่ม หรือข้อตกลงต่างๆายดายขึ้น ถึงแม้จะมีบางคนยังไม่ยอม ก็ต้องยอมตามความคิดส่วนใหญ่

ระยะที่สี่ ระยะดำเนินการ (Performing)

ระยะที่กลุ่มจะมีอิทธิพลโดยสมบูรณ์ พลังของกลุ่มจะบังคับสมาชิกทุกคนให้ดำเนินการตาม เป้าหมายของกลุ่ม เป็นระยะที่ทำให้เกิดมีผลงานของกลุ่มขึ้น การขัดแย้งต่างๆ จะสอดคล้องต้องกัน (consensus) ระยะนี้อาจมีสมาชิกที่ไม่ยอมใครอาจจะมีการออกไปจากกลุ่ม อิทธิพลของกลุ่มจะสอนให้สมาชิกทุกคนต้องยอมอดทนต่อความนี้กคิดขัดแย้ง เป็นการพัฒนาตนเองอีกแบบหนึ่งที่ได้รับจากอิทธิพลของกลุ่ม

Judith Dwyer (1997 :140) ได้เสนอพัฒนาการอีกระยะหนึ่งของกลุ่ม คือ **ระยะเปลี่ยนแปลง (Adjourning)**

เป็นระยะที่กลุ่มเริ่มมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ หลังจากที่กลุ่มได้ทำงานสิ้นสุดหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มแล้ว หรือ ผู้บริหาร คณะกรรมการของกลุ่มหมดวาระลง จะเกิดความชัดเจนในเรื่องผลงาน และ ความสัมพันธ์ของสมาชิก สมาชิกจะตรวจสอบถึงผลการดำเนินงานและวางแผนการทำงานครั้งต่อไป และจะละทิ้งออกจากกลุ่มไปในที่สุด

นอกจากนี้ ได้มีการสรุปกระบวนการเกิดกลุ่มของนักวิชาการหลายท่านไว้ในแนวเดียวกัน (อ้างใน สุวีริรัตน์ กฤษณะรังสรรค์, 2540:10) ดังนี้

1. **ขั้นก่อตัวของกลุ่ม** ที่เกิดจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจนกระทั่งกลายเป็นการกระตุ้นจิตสำนึกถึงสิ่งที่เผชิญอยู่
 2. **ขั้นดำเนินการเคลื่อนไหว** หรือ การรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่ม หลังจากที่ถูกพูดคุยตกลงกันจึงต้องมีการวางแผน วางระเบียบและวางแนวทางในการทำงานกลุ่ม
 3. **ขั้นการเจริญเติบโตและการขยายกิจกรรมของกลุ่ม** ระดมทรัพยากรจากภายในและภายนอกชุมชน ใช้กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันในการสร้างเครือข่ายกลุ่ม
- สำหรับการรวมตัวของประชาชนในชุมชน สก็อต เฟค (อ้างใน เวทีนี้ สตะเวทิน ,2542:18) ได้เสนอว่ามีขั้นตอนต่างๆ 4 ขั้นตอนดังนี้

1. ระยะเวลา “Pseudocommunity”

เป็นระยะที่ผู้เข้าร่วมกลุ่มจะมีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยจะเก็บความรู้สึกไม่แสดงความคิดเห็นที่แท้จริงออกมา เพื่อจะเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นอุปสรรคในการสร้างชุมชนที่แท้จริง

2. ระยะเวลา “Chaos”

เป็นระยะเกิดความวุ่นวายขึ้น โดยผู้ที่เข้าร่วมกลุ่มจะเริ่มมีความคิดเห็นแตกแยกกัน สมาชิกเริ่มมีการต่อต้าน ซึ่งระยะนี้จะเกิดขึ้นหลังจากการเรียนรู้ร่วมกันมาระยะหนึ่ง และจะเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่การเป็นชุมชนที่แท้จริง เพราะความคิดเห็นของผู้ที่เข้าร่วมจะเปิดเผย การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในระยะนี้จะขึ้นอยู่กับผู้นำ และการแก้ปัญหาต่างๆ ควรปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น เพราะการจัดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาจะเป็นอุปสรรคในการสร้างชุมชนที่แท้จริง

3. ระยะเวลา “Emptiness”

เป็นระยะที่ผู้เข้าร่วมกลุ่มจะ “หยุดพัก” และเริ่มที่จะมีการเห็นอกเห็นใจกัน และจะไม่มีการคาดหวังในสิ่งต่างๆ ที่อยากเป็นเพราะการคาดหวังจะเป็นการบีบคั้นให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามที่ตั้งไว้ จะเกิดความเครียดในการดำเนินกิจกรรม

4. ระยะเวลา “Community”

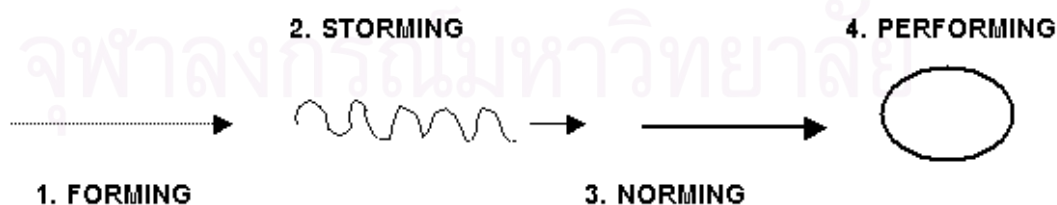
เป็นระยะที่เป็นชุมชนที่แท้จริงผู้ที่เข้าร่วมกลุ่มจะมีความรู้สึกร่วมกัน และมีความจำเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่างๆในชุมชนร่วมกันอย่างแท้จริง โดยเน้นที่ว่าควรจะมีการรวมตัวที่แท้จริงก่อน แล้วจึงมีการแก้ไขปัญหาาร่วมกันตามมาและเมื่อการรวมกลุ่มมีการปรับปรุงการดำเนินการเป้าหมายต่างๆอาจจะกลับไปเริ่มที่ระยะแรก คือ “Pseudocommunity” หรือ ระยะ “Chaos” ได้เช่นเดียวกัน

จุมพล หนีมพานิช ,มปป.:4-8 กล่าวถึงการจัดตั้งกลุ่มและขั้นตอนต่างๆในการพัฒนากรุ่ม สรุปได้ว่ามี 4 ขั้น คือ

1. ขั้นพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Orientation)
2. ขั้นการแก้ปัญหาภายใน (Internal Solving)
3. ขั้นเจริญก้าวหน้าและประเมิณผล (Growth and Productivity)
4. ขั้นการควบคุมและประเมิณผล (Control and Evaluation)

นอกจากนี้ อรไท ชมาฤกษ์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การก่อเกิด การดำรงอยู่ และพัฒนาการของกลุ่ม ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มสตรีทอผ้าบ้านปะอ่าว พบว่ากลุ่มสตรีทอผ้าบ้านปะอ่าว ก่อตั้งขึ้นใน ปี พ.ศ. 2530 ประกอบด้วย สมาชิก 60 คน การก่อเกิดของกลุ่ม เริ่มจากการฝึกอบรมสตรีพัฒนา ตั้งเป็นคณะกรรมการพัฒนาสตรีระดับหมู่บ้าน ภายหลังได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานพัฒนาชุมชนในด้านการจัดอบรม จนสามารถตั้งกลุ่มสตรีทอผ้าได้สำเร็จ อันเกิดจากความพอใจในการทำงานร่วมกัน

ระยะพัฒนาการของกลุ่ม



แนวคิดเกี่ยวกับการจำแนกการรวมกลุ่มออกเป็นประเภทต่าง ๆ นั้น สามารถแยกแยะได้มากมายตามแต่จะใช้เกณฑ์อะไรเป็นหลักในการแบ่ง

สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความเป็นชุมชนที่แข็งแรง คือ **การสื่อสาร** (Communication)

M Scott Peck (อ้างใน อนุชาติ พวงสำลี และ วีรบูรณ์ วิสารทสกุล ,2540 :10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารในการสร้างชุมชนที่แข็งแรงไว้ว่า ชุมชน คือกลุ่มที่ตกลงใจที่จะเรียนรู้วิธีแห่งการสื่อสารซึ่งกันและกันอย่างลึกซึ้งและแท้จริง

ดร.อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (อ้างในเวทีนิ สตะเวทิน ,2542:21) ได้ให้ความสำคัญของการสื่อสารว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือ การสื่อสารในกลุ่มบุคคลมีส่วนเอื้อต่อการเป็นประชาสังคม โดย ดร.อเนก มองว่าการเป็น “อารยะ” (civil) นั้นบุคคลจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารขั้นพื้นฐาน คือ การรู้จักรับฟังกัน แทนการแข่งกร้าว ไม่รับฟัง นับว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการเกิดประชาสังคม

โรเบิร์ต พัทแนม (Robert Putnam) ได้ทำการศึกษาในเมืองทูปเปโล ซึ่งรวบรวมโดย เดวิด แมททิวส์ (จิรัฐฉิม เสนาคำ แปล,2540:5) และพบว่าองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งนั้นคือ โครงสร้างพื้นที่สาธารณะ และ ช่องทางการสื่อสาร โดยค้นพบว่าชุมชนที่เข้มแข็งจะต้องมีสถานที่ที่ผู้คนสามารถพูดคุยถึงปัญหาาร่วมกัน ทั้งเป็นทางการพูดคุยแบบเป็นทางการ เช่น การประชุม และ การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนาของคนสองคน หรือ การสนทนาของกลุ่มเล็ก ซึ่งสถานที่ ดังกล่าวมีความสำคัญต่อการเกิดความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันและช่วยสร้างความเป็น “พลเมือง” ให้กับประชาชน

โครงสร้างพื้นฐานสาธารณะที่คนในชุมชนจะได้มีโอกาสมาพบปะกันแยกได้เป็นหลายระดับ

- ระดับพื้นฐานที่สุด คือ การพบปะเป็นครั้งคราว (ad hoc associations) การพบปะนี้อาจจะเป็นการพบปะกันในสภากาชาดพัฒนาท้องถิ่น หรือ การพบปะของเพื่อนบ้าน ซึ่งเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเข้ามามีความสัมพันธ์กัน
- ระดับถัดมา คือ การรวมตัวกันเป็นกลุ่มที่เน้นงานด้านใด ด้านหนึ่ง หรือ เป็นองค์กรกระตุ้น เช่น มูลนิธิชุมชน

- ระดับสูงสุด คือ การเป็นองค์กรเครือข่าย ทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน หรือ ช่วยเหลือ แก่องค์กรสมาชิก (องค์กรร่วม) ซึ่งเป็นการเชื่อมองค์กรสมาชิกและสมาชิก เข้าหากัน

ดังนั้นการพบปะหรือองค์กรทุกประเภทข้างต้นเป็นช่องทางการสื่อสาร (Channel of communication) ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะกับโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสารเป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะจะอิงอยู่กับระบบสังคมที่ไม่เป็นทางการ เช่น งานเทศกาลต่างๆ เป็นการดึงผู้คนให้เข้ามาพบปะพูดคุยกัน ซึ่งการพูดคุยดังกล่าวอาจเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันจนไปถึงประเด็นลึกๆ เช่น ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เป็นต้น

นอกจากนี้การพบปะสมาคมจำเป็นต้องมีลักษณะพิเศษ คือ จะเป็นการพบปะสมาคมกันที่วางอยู่บนความซื่อสัตย์ ความเชื่อถือกันและกันของเพื่อนบ้าน คนในครอบครัว และคนแปลกหน้าที่เข้ามาทำงานในชุมชนด้วย ซึ่งเป็นการรู้จักกันในฐานะที่เป็นปัจเจกชนและประชาชนทุกคนจะต้องมีโอกาสในการเข้าร่วมในการพูดถึงปัญหาความเป็นอยู่ของชุมชน ดังนั้นการที่ประชาชนได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นนั้น คือการที่ประชาชนได้ใช้การสื่อสารในการปรึกษาหารือเพื่อรวมกลุ่มในการแก้ปัญหาของส่วนรวม

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารในการรวมกลุ่มได้แก่

เวทีนีส ตตะเวทีน (2542 :125) ได้ศึกษาในเรื่องการสื่อสารในการจัดการประชาคมบางลำพู โดยวิเคราะห์ถึงพัฒนาการของประชาคมบางลำพู พบว่า พัฒนาการของประชาคมบางลำพู สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ ระยะเรียนรู้ ระยะปรับกระบวนการ ระยะเผชิญปัญหา และระยะแสวงหาทางออก โดยจากการศึกษาพบว่า จุดเด่นในการรวมตัวของประชาชนในย่านบางลำพู คือ การมีการสร้างช่องทางเพื่อให้บุคคลได้เข้ามาพบปะ พูดคุยกัน จนนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อดำเนินกิจกรรมร่วมกันในที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากในระยะแรกของการรวมกลุ่ม สมาชิกของกลุ่มจะยังไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมาก่อน แต่หลังจากได้เข้าร่วมในกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกันทำให้สมาชิกของกลุ่มได้รู้จักและมีความคุ้นเคยกันมากขึ้น โดยผ่านกระบวนการประชุม ระดมสมองและการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน จึงนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน โดยการเริ่มทำความรู้จักพูดคุยกันจะเริ่มจากการชักชวน โดยใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว จากนั้นจึงมีการร่วมประชุมกันอย่างจริงจัง ดังนั้นกิจกรรมจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่เป็นส่วนสำคัญที่ ก่อให้เกิดการรวมตัวกันขึ้น สำหรับระยะเผชิญปัญหานั้นจะเป็นระยะที่

เกิดขึ้นหลังจากที่สมาชิกของกลุ่มได้เรียนรู้ถึงวิธีการทำงานและเรียนรู้ระหว่างกันมาระยะหนึ่ง สมาชิกจะมีการเผชิญหน้ากันอย่างเปิดเผย ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แท้จริงของแต่ละฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการร่วมกันพัฒนาชุมชนและสอดคล้องกับ **“กระบวนทัศน์ทางเลือกของการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม”** (The Alternative Paradigm of Communication for Social Change) โดยมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลงและแสวงหาหนทางที่จะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนในระดับชุมชน สังคม ประเทศ หรือระดับโลกต่อไป โดยมองว่าการเปลี่ยนแปลงสังคม อาจมีความหลากหลายและแตกต่างกันไป (pluralistic / multiplicity in world) ตามความเหมาะสมของท้องถิ่นและตามความต้องการของสมาชิกในสังคมดังกล่าวโดย**“รูปแบบของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม”**นั้นประกอบไปด้วยลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์สองทางแบบโต้ตอบกันของสมาชิก โดยผ่านช่องทางการสื่อสารทุกประเภททั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล ,2542:73)

โดยสรุปแล้วในการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อการพัฒนาอันจะมีเรื่องของการสื่อสารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในทุกๆระยะ ทั้งระยะของการเรียนรู้ ระยะปรับกระบวนกร ระยะเผชิญปัญหา และระยะแสวงหาทางออก โดยรูปแบบของการสื่อสารที่ปรากฏ คือ การสื่อสารสองทางที่ให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมหาทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม โดยผ่านช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบ อาทิ การสนทนา การประชุม การสัมภาษณ์ ทั้งที่มีลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ดังนั้น การรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนนั้นจึงเกิดจากการที่ประชาชนในชุมชนตระหนักรู้ปัญหาที่ชุมชนประสบอยู่ แล้วจึงมีการร่วมมือกันวางแผนและจัดการปัญหาหรือความต้องการของชุมชน โดยการที่จะสามารถรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งได้นั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารในการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนโดยมุ่งสร้างคามเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในชุมชนอันจะนำมาซึ่งความสัมฤทธิ์ผลของกลุ่ม

ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าสมาชิกในชุมชนมีวิธีการสื่อสารอย่างไรจึงสามารถทำให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ทั้งนี้โดยอาศัยแนวคิดเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร แนวคิดเรื่องการรวมกลุ่มของประชาชน และ รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเข้ามาเป็นกรอบในการอธิบาย

ปัญหานำการวิจัยที่ 1 : สมาชิกในชุมชนวัดกลางมีรูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

ในการจัดตั้ง “ธนาคารชยะชุมชนวัดกลาง” ถือเป็นการจัดตั้ง “องค์การ” เนื่องจากองค์การนั้นประกอบไปด้วย การรวมตัวของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ต้องมีการบริหารจัดการองค์การที่ดีและมี ประสิทธิภาพ (บรรยงค์ ไตจินดา, 2542:292) เช่นเดียวกับธนาคารชยะชุมชนวัดกลางซึ่งเกิดจากการที่สมาชิกที่อาศัยในชุมชนวัดกลางได้รวมกลุ่มกันเพื่อจัดตั้งธนาคารชยะชุมชนขึ้น โดยดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง คือ การแก้ไขปัญหายะในชุมชนอันจะนำมาซึ่งการมีสภาพชุมชนที่น่าอยู่อาศัยและทำให้สุขภาพและการดำเนินชีวิตของสมาชิกในชุมชนดียิ่งขึ้น ดังนั้น “การจัดตั้งธนาคารชยะชุมชน” จึงถือเป็น “การจัดตั้งองค์การ”

คำว่า “องค์การ” ภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า “Organization” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายคำว่า “องค์การ” ไว้ในหลายลักษณะ (บรรยงค์ ไตจินดา, 2542 : 18) อาทิ

จอห์น เอ็ม พีฟเนอร์ และ แฟรงค์ พี เซอร์วูด (John M Pfiffner and Frank P. Sherwood :1964) ให้ความหมายว่า องค์การ เป็นกระบวนการที่มีแบบแผนซึ่งประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก บุคคลเหล่านี้ต่างปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ร่วมกัน (อ้างถึงใน บรรยงค์ ไตจินดา ,2542 : 18)

เอมิไต เอ็ทซอไน (Amitai Etzioni) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์การ คือ สังคมและมนุษย์ทุกคนเกิดขึ้นในองค์การเรียนรู้ โดยมนุษย์ใช้ชีวิต ส่วนใหญ่ในการทำงานให้องค์การใช้เวลาว่างในองค์การและในที่สุดก็จบชีวิตในองค์การ (อ้างถึงใน บรรยงค์ ไตจินดา , 2542 : 18)

วอเรน อาร์ พลังเกต (Warren R. Plunggate) ได้ให้ความหมายว่า องค์การ คือ กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่จัดตั้งขึ้นและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (อ้างถึงใน บรรยงค์ ไตจินดา ,2542 :19)

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคนที่ร่วมกันประกอบกิจการงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีการจัดระเบียบไว้ (ศิริอร ชันธหัตถ์ ,2533 : 22)

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของคำว่า องค์การ ได้ดังนี้ (บรียงค์ ไตจินดา , 2542 : 20)

1. เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. มีการรวมตัวกัน เข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน และร่วมกันทำงานในลักษณะกลุ่มที่มีการรวบรวมทรัพยากรและความพยายามของทุกฝ่ายมาดำเนินกิจการร่วมกัน
3. โดยมุ่งที่จะดำเนินการให้บรรลุถึงผลสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น ซึ่งไม่อาจทำให้สำเร็จได้ด้วยการกระทำเพียงลำพังหรือโดยอิสระ

เมื่อบุคคลรวมกลุ่มกันและจัดตั้งองค์การขึ้น จึงเกิดองค์การขึ้นหลายประเภท ดังนี้ (ศิริอร ชันธหัตถ์ , 2531 : 22)

1. แบ่งตามจุดมุ่งหมายที่จัดตั้ง แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1.1 องค์การเพื่อประโยชน์ของสมาชิก (Mutual-Benefits) เช่น พรรคการเมือง สมาคมสหกรณ์ เป็นต้น
- 1.2 องค์การธุรกิจ (Business Concerns) เช่น บริษัท ห้างร้าน และ ธนาคาร เป็นต้น
- 1.3 องค์การเพื่อสาธารณะ (Commonweal Organization) เช่น กระทรวง ทบวงกรม และจังหวัด เป็นต้น
- 1.4 องค์การเพื่อบริการ (Service Organization) เช่น โรงเรียน และโรงพยาบาล เป็นต้น

2. แบ่งตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 2.1 องค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) หรือองค์การรูปนัย เป็นองค์การที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์และมีระเบียบแบบแผน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา กำหนด อำนาจหน้าที่ของแต่ละแผนกงานอย่างชัดเจน เช่น วิทยาลัยครู แบ่งเป็นคณะวิชา และภาควิชา ตามลำดับ เป็นต้น
- 2.2 องค์การที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization) หรือองค์การรูปนัย เป็นองค์การที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของส่วนบุคคลในกลุ่มขององค์การที่เป็น

ทางการหรืออาจเกิดขึ้นในสังคมใดๆก็ได้ ดังนั้น เมื่อองค์การที่เป็นทางการที่ใด ส่วนใหญ่จะต้องมีองค์การที่ไม่เป็นทางการเกิดขึ้นควบคู่กันด้วยเสมอ เช่น สโมสรอาจารย์ ชมรมผู้เกษียณอายุ เป็นต้น แต่ขาดกฎหมายรองรับและขาดโครงสร้างที่แน่นอน

3. แบ่งตามลักษณะความเป็นเจ้าของ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 3.1 องค์การรัฐกิจ ได้แก่ องค์การที่รัฐเป็นเจ้าของ เช่น กระทรวง ทบวง กรม และ รัฐวิสาหกิจต่างๆ
- 3.2 องค์การธุรกิจ ได้แก่ องค์การที่เอกชนเป็นเจ้าของ เช่น บริษัทธนาคารกรุงเทพ จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัดอักษรบัณฑิต และห้างหุ้นส่วนยิ่งเจริญ เป็นต้น

ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นว่า “องค์การ” หมายถึง การที่บุคคลร่วมกันจัดกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงานเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับหลักสังคมวิทยาที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการรวมกลุ่ม เป็นหมู่เป็นพวก เมื่อจะดำเนินกิจกรรมอะไรร่วมกัน เดือดร้อนร่วมกัน หรือมีความสนใจร่วมกัน อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาถึงความมุ่งหมายที่จัดตั้งองค์การก็อาจสรุปถึงสาเหตุของการเกิดองค์การได้ดังนี้ (ศิริอร ชันธหัตถ์.องค์การและการจัดการ, 2531:23)

1. ความจำเป็นในการบริหารราชการ
2. ความจำเป็นในทางยุทธศาสตร์
3. ความจำเป็นในการผลิตผลทางเกษตร
4. ความจำเป็นในการคมนาคมและติดต่อสื่อสาร
5. ความจำเป็นในการค้าขาย
6. ความจำเป็นในการบริการสังคม
7. ความจำเป็นในการอุตสาหกรรม
8. ความจำเป็นในการค้นคว้าวิจัย
9. ความจำเป็นในการพัฒนาการเมือง

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปองค์ประกอบขององค์การได้ว่ามี องค์ประกอบ ดังนี้ (บรรยงค์ ไตจินดา ,2542 :20)

1. บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. การดำเนินการ
3. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
4. การบริหารจัดการ

ธนาคารขยะชุมชนวัดกลางถือเป็นองค์การเพื่อประโยชน์ของสมาชิก (Mutual-Benefits) ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของสมาชิกในชุมชนวัดกลาง หากแต่อิงรูปแบบการบริหารงานเหมือนกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ซึ่งเป็นองค์การธุรกิจ (Business Concerns) เนื่องจากการจัดตั้งธนาคารขึ้นนั้นวัตถุประสงค์หลักก็เพื่อการจัดการสภาพแวดล้อมของชุมชนในเรื่องขยะ โดยการให้ประชาชนในชุมชนนำขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ (recycle) มาฝากกับธนาคารขยะ โดยมีหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป คือ ทางธนาคารขยะชุมชนจะคิดมูลค่าของขยะที่ถูกนำมาฝากเป็นรูปเงินแล้วฝากเข้าบัญชีของลูกค้าดังเช่นธนาคารทั่วไป ซึ่งลูกค้าของธนาคารก็สามารถถอนเงินจากบัญชีได้ ดังนั้น ผลประโยชน์ที่สมาชิกในชุมชนได้รับ ก็คือ การมีบัญชีเงินฝากรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชนให้น่าอยู่อาศัยยิ่งขึ้นด้วย

องค์การทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใดต่างก็มีการทำงานในลักษณะที่เป็นกลุ่มหรือทำงานร่วมกัน จึงจำเป็นจะต้องมีการจัดแบ่งงาน (Organization) หรือ แบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและมีการดำเนินการที่เรียกว่า “การจัดการ” (Management) หรือ “การบริหาร” (Administration) เป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดการทำงานร่วมกัน และใช้ทรัพยากรร่วมกัน ให้งานเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์การจะเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ “การจัดการหรือการบริหาร” องค์การนั้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า “การจัดการ หรือ การบริหาร” เป็นสิ่งที่ควบคู่และเกี่ยวข้องกับองค์การเสมอ (บรียงค์ โตะจินดา ,2542 : 21) และจากการวิเคราะห์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การนั้น ได้มีการรายงานไว้ในนิตยสารฟอร์บส์ (Forbes) พบว่าธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวนไม่น้อยที่ประสบความสำเร็จนั้น เนื่องมาจากมีการจัดการที่ดี (well managed) และในทำนองเดียวกันในรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยได้กล่าวถึงธุรกิจระดับเล็กมากกว่า 90 % ที่ประสบความสำเร็จเนื่องมาจากการขาดความสามารถและประสพการณ์ในการจัดการ (อ้างถึงใน พยอมวงศ์สารศรี ,2542 : 33)

คำว่า การจัดการ (Management) และ การบริหาร (Administration) นั้น โดยทั่วไปแล้ว จะมีความหมายเหมือนกัน จะใช้แทนกันได้ (บรียงค์ ไตจินดา , 2542 : 24) โดยในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้คำว่า “การบริหารและการจัดการ” ในความหมายเดียวกัน และจะใช้คำว่า “การบริหารจัดการ” ในการเขียนรายงานการวิจัย โดยในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารจัดการ ภาวการณ์การชยะชุมชนวัดกลาง ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ อันประกอบด้วย สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การแก้ไขปัญหา และสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงภาวการณ์การชยะชุมชน วัดกลาง

การจัดการ หรือ การบริหารนั้น มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายในลักษณะต่างๆ ดังนี้ (พยอม วงศ์สารศรี , 2542 :34)

1. การจัดการ เป็นศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานให้แก่องค์กร โดยการสนองตอบความต้องการ ความคาดหวังและจัดโอกาสให้เขาเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน
2. การจัดการเป็นกระบวนการ (management as a process) หมายถึง การจัดการเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์กรและแปรเปลี่ยนจุดมุ่งหมายนั้นสู่การปฏิบัติจริง โดยผ่านกระบวนการที่เป็น systematic มีการประสานงาน (co-ordinated) และความร่วมมือร่วมใจจากทรัพยากรมนุษย์ (co-operative human efforts)

การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้จัดการสร้างสรรค์ อำนาจการธำรงรักษา ทรัพยากรและปฏิบัติการตามความมุ่งหมายขององค์กร โดยการประสานงานและแสวงหาความร่วมมือในการทำงานจากบรรดาบุคลากรขององค์กร (อ้างถึงใน บรียงค์ ไตจินดา , 2542 : 23)

การจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยร่วมทำงานกับผู้อื่นและใช้ทรัพยากรอื่นๆขององค์กร (อ้างถึงใน บรียงค์ ไตจินดา ,2542 : 23)

การจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่ต้องการ โดยการใช้ทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์อื่นๆ ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (อ้างถึงใน บรียงค์ ไตจินดา ,2542 : 23)

การที่องค์กรจะดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น จะต้องอาศัยการจัดการ เป็นเครื่องมืออันสำคัญ “องค์กรจะต้องอาศัยการจัดการเป็นเครื่องมือ” โดยการจัดการเกิดขึ้นใน องค์กร หากไม่มีองค์กรการจัดการก็ไม่สามารถจะเกิดขึ้น ซึ่งการจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมื่อองค์กรที่เหมาะสมหรือมีการจัดองค์กรที่ตรงกับ เพราะองค์กรเป็นพื้น

ฐานของการจัดการและการจัดองค์การจะเป็นกิจกรรมหรือหน้าที่สำคัญอันหนึ่งที่ขาดเสียมิได้ในการจัดการ (บรยงค์ ไตจินดา ,2542 : 24)

การจัดองค์การ คือ การสร้างระเบียบการใช้ประโยชน์ทรัพยากร ด้วยการมอบงานให้ทำให้เกิดภาวะที่ต้องทำร่วมมือกันทำ (อ้างถึงใน บรยงค์ ไตจินดา ,2542 : 128)

การจัดองค์การ คือ ความต้องการที่จะหาวิธีการที่ดีที่สุดมาจัดหมวดหมู่กิจกรรมต่างๆ และจัดสรรทรัพยากรขององค์การ (อ้างถึงใน บรยงค์ ไตจินดา ,2542 : 128)

การจัดองค์การ คือ การทำโครงสร้างขึ้นในระบบร่วมมือกันทำงานโดยมีสัมพันธภาพตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้วยการแสดงให้เห็นว่าใครทำอะไร แล้วรายงานต่อใคร ดังนั้นโครงสร้างขององค์การ สามารถแปลงกลยุทธ์ในองค์การที่มีการจัดการงานดี (อ้างถึงใน บรยงค์ ไตจินดา ,2542 : 129)

ดังนั้น การจัดองค์การจึงเป็นการกำหนดโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมาย (goal – seeking activities) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์การจะแสดงออกมาในรูปของแผนภูมิองค์การ (organization chart) หรือ พีระมิดของภาระงาน (job-task pyramid) และยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ด้านอำนาจหน้าที่ (authority) และความรับผิดชอบ (responsibility) ระหว่างงานด้านต่างๆ ในองค์การ โดยจะชี้ให้เห็นว่าใครจะต้องรายงานให้แก่ใคร หรือใครบังคับบัญชาใคร (who reports to whom) (อ้างใน บรยงค์ ไตจินดา ,2542 : 129) จึงกล่าวได้ว่าโครงสร้างขององค์การมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยโครงสร้างขององค์การนั้นมีการแบ่งได้หลายลักษณะ (ศิริอร ชันธหัตถ์ ,2533 : 76-80) อาทิ

1. โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน (Functional Organization Structure)

หมายถึง โครงสร้างที่จัดตั้งขึ้นโดยแบ่งไปตามประเภทหรือหน้าที่การงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละแผนกนั้นมีหน้าที่ที่จะต้องกระทำอะไรบ้าง ซึ่งจะก่อให้เกิดการได้คนมีความสามารถทำงานแผนกนั้นๆ ทั้งยังฝึกบุคคลในแผนกนั้นให้มีความเชี่ยวชาญกับหน้าที่ของงานอย่างลึกซึ้ง

2. โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก (Line Organization Structure)

หมายถึง การจัดรูปโครงสร้างให้มีสายงานหลักและมีการบังคับบัญชาจากบนลงล่างลดหลั่นเป็นขั้นๆ จะไม่มีการสั่งการแบบข้ามชั้นตอนในสายงาน ซึ่งโครงสร้างแบบนี้เหมาะสมสำหรับองค์การต่างๆ ที่ต้องการให้มีการขยายตัวในอนาคตได้

3. โครงสร้างองค์การแบบคณะที่ปรึกษา (Staff Organization Structure)

หมายถึง การจัดโครงสร้างให้มีที่ปรึกษาเข้ามาช่วยการบริหารงานเพราะว่าที่ปรึกษามีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้องค์การมองเห็นความสำคัญของการมีที่ปรึกษาขึ้น

4. โครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization Structure)

หมายถึง โครงสร้างองค์การโดยให้มีการบริหารงานในลักษณะคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการบริหารการรถไฟแห่งประเทศไทย คณะกรรมการ อ.ส.มท. เป็นต้น การบริหารงานองค์การโดยให้มีคณะกรรมการบริหารเช่นนี้จะช่วยขจัดปัญหาการบริหารงานแบบผูกขาดคนเดียว หรือ การบริหารแบบเผด็จการ

5. โครงสร้างองค์การงานอนุกร (Auxiliary)

คือ หน่วยงานช่วย บางทีเรียกว่า หน่วยงานแม่บ้าน (House-keeping agency) ซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับธุรการและอำนวยความสะดวก เช่น งานเลขานุการ และงานตรวจสอบภายใน เป็นต้น

การที่องค์การใดองค์การหนึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากการร่วมมือร่วมใจของสมาชิกเพื่อจัดตั้งองค์การตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม การจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพโดยการมีโครงสร้างของการจัดการที่เหมาะสมแล้วนั้น สิ่งสำคัญที่ควบคู่ไปกับการจัดการองค์การนั้น คือ **การสื่อสาร**

เบอร์นาร์ด (อ้างถึงใน พยอม วงศ์สารศรี, 2542 :5) กล่าวว่า “องค์การเป็นที่รวมของกลุ่มคน เพื่อทำการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดร่วมกันบรรลุผลสำเร็จ โดยบุคคลได้มีการผนึกกำลังรวมตัวกัน มีการกำหนดอำนาจ

หน้าที่ (authority) และความรับผิดชอบ (responsibility) ของแต่ละคนให้สามารถดำเนินการ ในกิจกรรมต่างๆ ฉะนั้น คุณลักษณะขององค์การที่บาร์นาร์ดกล่าว จึงประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสาร (communication)
2. การร่วมมือร่วมใจ (cooperative efforts)
3. การมีเป้าหมายร่วมกัน (common objectives)
4. การมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน (rules and regulations)

ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์ (2542 : 5) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารว่า การสื่อสาร คือ ระบบและกลไกที่สำคัญต่อการตัดสินใจในทางการบริหารของผู้บริหารทุกคนใน ขณะกำลังบริหารงาน ในเวลาเดียวกันการสื่อสารยังมีความสำคัญสำหรับการช่วยให้การปฏิบัติงานกับการให้บริการและติดต่อกับลูกค้าเป็นไปได้อย่างสะดวกราบรื่นด้วย

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารนี้จึงมีมากถึงกับอาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจของความสำเร็จ ของนักบริหารอย่างแท้จริงภายใต้ข้อความ ที่มักกล่าวกันเสมอว่า “ผู้บริหารจะต้องทำให้งานเสร็จโดย อาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ” ซึ่งย่อมเป็นการบอกโดยทางอ้อมให้เห็นได้ชัดเจนว่า การสื่อสารจะเป็นปัจจัย สำคัญอย่างยิ่ง โดยเป็นเครื่องมือใช้สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในองค์การ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการองค์การด้วย (ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์ ,2542 : 79)

นอกจากนี้ เสนาะ ตีเยวาร์ (2541:44) ยังกล่าวถึง การสื่อสารว่ามีความสำคัญต่อ องค์การอย่างมากในแง่ของการใช้เป็นเครื่องมือการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อเป็นหลักในการ กำหนดบทบาทของแต่ละคนและใช้การสื่อสารในแง่ของการเป็นกระบวนการนำไปใช้ในการ ดำเนินงานขององค์การ โดยการสื่อสารจะทำหน้าที่ 3 ประการ ในองค์การคือ

1. การใช้การสื่อสารในการออกคำสั่ง

การใช้การสื่อสารในการสั่งการที่สมบูรณ์ องค์การจะต้องพยายามทุกวิถีทางที่ทำให้ ทุกคนยอมรับ และกระทำตามคำสั่งโดยเคร่งครัด หน้าที่ของการสั่งการ คือ การชักนำและการ ใช้อิทธิพลให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การกระทำตามที่องค์การต้องการ รูปแบบของการ ใช้การสื่อสารในการออกคำสั่ง มี 2 รูปแบบ คือ การออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร และ การ ออกคำสั่งด้วยวาจา สำหรับการออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจะอยู่ในรูปของ หนังสือเวียน

ประกาศ หรือ ออกคำสั่งโดยตรงต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง สำหรับการออกคำสั่งด้วยวาจาโดยทั่วไป ได้แก่ การสั่งงานต่อหน้าผู้รับคำสั่ง หรือกลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติงาน

2. การใช้การสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคล และทุกคนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับภายใต้โครงสร้างขององค์การ องค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) จะเป็นตัวกำหนดและจำกัดรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การจะยึดถือความสัมพันธ์ของงานเป็นหลักสำคัญ กระบวนการสื่อสารจะเป็นสายใยที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ในงานให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการปฏิบัติตามคำสั่ง ในขณะที่เดียวกันความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็มีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การใช้การสื่อสารในการแก้ปัญหาและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น

ในการบริหารและปฏิบัติงานในองค์การ สมาชิกขององค์การจะต้องเผชิญปัญหาต่างๆ มากมายและต้องตัดสินใจแก้ปัญหาเหล่านั้น โดยบุคคลจะใช้การสื่อสารเพื่อการแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนใช้การสื่อสารในการแสวงหาความร่วมมือ และ ความเข้าใจที่ถูกต้องจากสมาชิกอื่นขององค์การ

โดยการใช้การสื่อสารในการจัดการดังกล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นได้โดยทั่วไป ดังเช่น กรณีที่ผู้บริหารได้มีการออกคำสั่งหรือทำบันทึกไปถึงตำแหน่งต่างๆ หรือ การสั่งงานด้วยวาจาไปยังบุคคล หรือ การสั่งการไปยังกลุ่มบางกลุ่ม เป็นต้น (ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2542 :61) ทั้งนี้ทั้งนั้นความรับผิดชอบในการสื่อสาร จึงเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารทุกระดับในองค์การ ที่จะต้องสามารถใช้การสื่อสารเพื่อช่วยให้สามารถทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี โดยวิธีดังนี้ (ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2542 :79)

1. การพัฒนาให้พนักงานทุกฝ่ายในองค์การมี “วิสัยทัศน์ที่ตรงกัน” (shared-vision) ซึ่งการจะทำได้นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีทักษะในด้านการสื่อสารเพื่อใช้ในการถ่ายทอดความคิดไปสู่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ทุกระดับ ให้เห็นและเข้าใจตรงกัน
2. การใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และรักษาความนับถือให้พียงมีต่อผู้นำขององค์การ

3. การใช้เพื่อสำหรับกระตุ้นให้เกิดการคิดริเริ่มและใช้สำหรับการบริหารเปลี่ยนแปลง
4. การใช้เป็นเครื่องมือเสริมขวัญและกำลังใจแก่ลูกน้องผู้ปฏิบัติงาน

โดยสรุปแล้วความสำคัญของการสื่อสารในการบริหารจัดการองค์การนั้นประกอบด้วย (อ้างถึงใน ธิดาพร มีกิ่งทอง ,2542 :47)

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่ง que ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอกับทักษะในการบริหารงาน
2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้ว จะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น
4. ช่วยให้การปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุกหน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆจะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้
5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสารย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าจะคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไร หรือสื่อสารอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟัง แม้จะไม่เห็นด้วยก็ตาม

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์การในทุกสถานการณ์ โดยในสถานการณ์การดำเนินงานขององค์การการนั้น อาจมีการใช้การสื่อสารในการออกคำสั่ง เช่น การออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ขององค์การกระทำกรใดๆ ทั้งทางลายลักษณ์อักษรและทางวาจา ขณะเดียวกันการสื่อสารยังมีความสำคัญในสถานการณ์การแก้ไขปัญหาขององค์การและเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกขององค์การอันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การให้ประสบความสำเร็จ

สำหรับรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการจัดการองค์การนั้นตามแนวคิดของการบริหารแบบมนุษยสัมพันธ์จะยึดถือตามหลักดังนี้ (ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์ , 2542 : 37)

1. เนื้อหา เน้นทั้งงานและทางสังคมคู่กัน
2. ทิศทางการติดต่อสื่อสาร ทั้งจากบนลงล่าง และ จากล่างขึ้นบน
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มักใช้วิธีพูดจากันโดยตรง แบบ face to face มากกว่าการขีดเขียนเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร
4. สไตล์ของการติดต่อสื่อสาร เป็นแบบไม่เป็นทางการ

ขณะที่แนวคิดการบริหารแบบทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Approach) นั้นกล่าวถึงมีรูปแบบการสื่อสารในการจัดการองค์การว่าควรมีลักษณะดังนี้คือ (ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2542 : 41)

1. เนื้อหาการสื่อสาร จะขยายการสื่อสารเฉพาะที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น มาเป็นการสื่อสารในทางสังคมด้วย
2. ทิศทางการติดต่อสื่อสาร นั้นจะเน้นให้มีมากทุกทิศทาง คือ ทั้งแนวนอน แนวตั้ง ขาขึ้น ขาลง และรวมถึงการติดต่อแนวเฉียงที่ไปด้านข้างต่างๆด้วย
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร จะดำเนินไปแบบเปิดกว้าง ให้เกิดความสะดวกได้ทุกทิศทางและสื่อทุกรูปแบบ
4. สไตล์ของการติดต่อสื่อสารนั้นจะมีทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการแต่ส่วนมากมักจะนิยมให้เป็นไปในแบบไม่เป็นทางการมากกว่า

แนวคิดในการบริหารงานทั้งสองแบบข้างต้นนั้น ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารจัดการ โดยการให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารในลักษณะต่างๆที่รูปแบบ

การสื่อสารทางเดียวและสองทางรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และรูปแบบการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นแนวดิ่งและแนวนอน อันมีผลต่อการสื่อสารในองค์การและทำให้เกิดการบริหารจัดการองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีรายงานการวิจัยที่สนับสนุนในเรื่องของ รูปแบบการสื่อสารอันมีผลต่อการจัดการองค์การ

นาอิมะ นิยะ (2541:88-90) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการสหกรณ์ ออมทรัพย์อิสลามบ้านสุโขทัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่สตรีมุสลิมเป็นผู้บริหารมี 3 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะเป็นทางการในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป และสถานการณ์การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานของสหกรณ์
2. การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน และสถานการณ์การหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน
3. การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ ในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน และสถานการณ์การหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

นพรัตน์ มุณีรัตน์ (2541: 81) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในชุมชนคีรีวง พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการท่องเที่ยวนั้นมี 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการ การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการและมีปฏิกริยาโต้ตอบมาก การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการแต่มีปฏิกริยาโต้ตอบน้อย และ การสื่อสารทางเดียวที่ไม่เป็นทางการ โดยรูปแบบการสื่อสารที่ปรากฏและมีบทบาทในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนคีรีวงมาก คือ การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการและมีปฏิกริยาโต้ตอบมากกับการสื่อสารสองทางที่เป็นทางการแต่มีปฏิกริยาโต้ตอบน้อย

เวทินี สตะเวทิน (2542 :130) ได้ศึกษาการสื่อสารในการจัดการประชาคมบางลำพู พบว่าทั้งการจัดกิจกรรมเชิงรุก และ กิจกรรมเชิงปกป้องผลประโยชน์ของชุมชน จะเป็นการสื่อสารในการประสานงานร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแกนนำประชาคม กลุ่มประชาชนในพื้นที่ กลุ่มหน่วยงานภายนอกที่ให้การสนับสนุน ซึ่งจะพบรูปแบบการสื่อสารใน 3 แบบ คือ การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ และการสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการ

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (อ้างถึงในธิดาพร มีกิ่งทอง ,2542:56) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมากโดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง และเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุญณิกา วงศ์วานิช (อ้างถึงใน ธิดาพร มีกิ่งทอง ,2542:56) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชนินาถ เจริญผล (อ้างถึงใน ธิดาพร มีกิ่งทอง ,2542:56) ศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์การเป็นการสื่อสารสองทาง การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การพนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมากที่สุด

ชาลินี นานา (อ้างถึงใน ธิดาพร มีกิ่งทอง ,2542:56) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานบริษัทอเมริกันและญี่ปุ่น ทางด้านช่องทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารสองทางทุกข้อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารทางบวกทางด้านประเภทของการสื่อสารพบว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ยกเว้นในเรื่องของการเข้าพบหัวหน้าในเฉพาะเรื่องงานและการพบปะหัวหน้าเฉพาะในเวลาทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบด้านทิศทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอนและการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ส่วนบรรยากาศการสื่อสารพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารเช่นกัน

จากรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการจัดการองค์การนั้น ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน ทั้งนี้เป็นไปในลักษณะการสื่อสารที่ผสมผสานกันทั้งการสื่อสารในแนวตั้งและแนว

นอน ซึ่งในขณะที่เดียวกันระหว่างการสื่อสาร อาจใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งทางวัจนะและอวัจนะควบคู่กันไปได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยมีการสื่อสารแบบสองทางเป็นแกนหลัก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารแบบสองทางเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มี “ส่วนร่วมในการสื่อสาร” เฉกเช่นเดียวกับแนวคิดของ ปารีชาต สถาปิตานนท์ (2542: 74) ที่กล่าวว่า กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงสังคมได้แก่ แนวคิดด้านประชาธิปไตยทางการสื่อสาร (Democratic Communication) กล่าวถึง กระบวนการสนทนาโต้ตอบกันระหว่างสมาชิกในสังคม จำเป็นต้องดำเนินไป โดยคำนึงถึงการเท่าเทียมกันของบุคคล สิทธิ และเสียงของบุคคลในการแสดงความคิดเห็น (Right To Communication) โอกาสในการรับรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง (Accessibility To Information) การมีจิตสำนึกในเชิงประโยชน์ของสาธารณชนเหนือประโยชน์ส่วนตน การตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของตน การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการปฏิบัติตามทางที่ได้รับ การเห็นชอบจากสมาชิกส่วนใหญ่ โดยเชื่อกันว่า ประชากรสื่อสารในเชิงประชาธิปไตยจะนำไปสู่การเพิ่มพลัง (empowerment) ให้กับสมาชิกในสังคม การกระตุ้นให้ ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆที่เข้าร่วมกำหนด ตลอดจน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ จัดการ ดูแลและตรวจสอบโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

“การจัดการองค์การ” ให้มีประสิทธิภาพนั้น การสื่อสารเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการที่จะประสานความร่วมมือระหว่างส่วนต่างๆในองค์การ จนทำให้การบริหารจัดการองค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสาร แนวคิดเรื่องการจัดการองค์การ และรูปแบบการสื่อสารในการจัดการองค์การ จึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการอธิบายปัญหานำการวิจัยที่ 2

ปัญหานำการวิจัยที่ 2 : สมาชิกในชุมชนวัดกลางมีรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารชยะชุมชนวัดกลางอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำชุมชนและบทบาทของผู้นำชุมชน

การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสารใดๆก็ตามผู้ส่งสารประเภทสื่อบุคคล (Personal Media) แต่ละคนมิได้มีบทบาทเท่าเทียมกันในการเผยแพร่ข่าวสาร จากผลการวิจัยจำนวนมากต่างชี้ให้เห็นว่า บุคคลบางคนสามารถมีอิทธิพลต่อทัศนคติหรือต่อพฤติกรรมของคนอื่นได้ตามที่บุคคลนั้นต้องการ บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้เรียกได้ว่าเป็นคุณลักษณะของการเป็นผู้นำ (Leadership) (กรรณิการ์ โอมุณ ,2526:28)

ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนา นั้น นอกจากองค์ประกอบทางการสื่อสาร อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการรวมกลุ่มและการบริหารจัดการแล้วนั้น “ผู้นำ” ก็ถือเป็นองค์

ประกอบสำคัญเนื่องจากในการที่จะทำให้สมาชิกในกลุ่มย่อยเกิดจิตสำนึกสาธารณะและยอมรับแนวคิดรวมทั้งการปฏิบัติตามนั้น สมาชิกต้องมีการปฏิบัติตามบุคคลที่พวกเขายอมรับในความสามารถและมีความเชื่อมั่นว่าบุคคลผู้นั้นจะนำพวกเขาไปสู่ความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้บทบาทของผู้นำกลุ่มหรือผู้นำชุมชนจึงเข้ามามีส่วนอย่างมากในการจัดการโครงการต่างๆ

เมื่อกล่าวถึงคำว่า "ผู้นำ" นั้นมีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า "ผู้นำ" ไว้เป็นจำนวนมาก

ชอร์ (Shaw อ้างถึงใน พฤติกรรมของผู้นำในจิตวิทยาสังคม ดร.ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538 :188) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม โดยที่เขาพยายามจะมีอิทธิพลเหนือสมาชิกคนอื่นๆภายในกลุ่มหรือหมายถึงสมาชิกคนใดคนหนึ่งพยายามที่จะมีอิทธิพลเหนือสมาชิกคนอื่นๆมากกว่าที่สมาชิกเหล่านั้นจะพยายามมีอิทธิพลเหนือเขา

ชาร์แทน (อ้างถึงใน ทรงพล ภูมิพัฒน์,2538:189) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่เป็นกิจกรรมของกลุ่ม ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำ การคิดริเริ่ม การออกกระเบียบ ข้อบังคับ และการร่วมมือ

สำเร็จ สิงหะวาระ (2506:48) ให้ความหมายว่า ผู้นำ คือสัญลักษณ์ (Symbol) แห่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเป็นผู้รับฝากไว้ (Depository) ซึ่งปณิธานและความหวังของสมาชิก ผู้นำจึงเป็นเงา (Image) หรือภาพสะท้อน (Projection) ของสมาชิก

สมพันธ์ เตชะอธิก และ คณะ (อ้างถึงใน เวทีนี้ สตะเวทิน , 2542 : 31) ให้ความหมายว่า "ผู้นำ" เป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะนำชาวบ้านในด้านที่ผู้นำนั้นมีความสามารถโดยมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ที่จะยังประโยชน์ให้เกิดแก่ชุมชน โดยไม่ต้องรอคำสั่งให้ปฏิบัติการใดๆ จากอำนาจทางการ

ในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาชุมชนนั้นก็จำเป็นที่จะต้องผู้นำที่เข้ามามีส่วนในการจัดการโครงการอันจะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ โดยเรียกผู้นำในการพัฒนาชุมชนว่า "ผู้นำชุมชน"

มอร์เฟด (อ้างใน อารมณ กภาพแก้ว, 2526:17) ให้ความหมายไว้ว่า ผู้นำชุมชน คือ บุคคลที่ใช้อิทธิพลของเขาที่มีต่อบุคคลอื่นๆ ในชุมชนนั้นๆ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากทุกคน ในการดำเนินงานต่างๆ ของชุมชนให้ลุล่วงไปด้วยดี

สุเทพ สุนทรภัสซ (2521:99-100) กล่าวว่า ผู้นำชุมชน คือ ผู้ที่มีความคิดการ กระทำตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ที่มีอิทธิพลหรือความสามารถโน้มน้าวใจให้คนอื่นปฏิบัติตาม ได้หรือเป็นผู้นำในการสร้างความเจริญให้แก่ชุมชนจนได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งสมาชิกส่วน ใหญ่ให้ทำหน้าที่ผู้นำอย่างเป็นทางการ เป็นตัวแทนของชุมชนในกิจการต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ประยุทธ สุวรรณโกตา (2522:33) กล่าวว่า ผู้นำท้องถิ่น หมายถึง บุคคลที่ช่วยให้ผู้ อื่นหรือ ชุมชนได้มีการตกลงกัน และพยายามหาทางให้ประสบผลสำเร็จตามจุดหมายที่ วางไว้ พฤติกรรมของผู้นำท้องถิ่นจะมีอิทธิพลเหนือประชาชนในท้องถิ่นนั้น อันจะก่อให้เกิดการ ร่วมมือกันทำงาน โดยมุ่งความสำเร็จของชุมชนเป็นสำคัญ หรืออาจกล่าวได้ง่ายๆ โดยสรุปว่า ผู้ นำท้องถิ่นก็คือ ผู้มีอำนาจหรืออิทธิพลสามารถชักจูงคนในชุมชนได้

พัฒน์ บุญยรัตพันธุ์ (2517:130) ให้ความหมายว่า ผู้นำชุมชน หมายถึง ผู้ที่มี บุคลิกภาพเด่น ประกอบกับความสามารถพิเศษในกลุ่มชนหรือในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งในแต่ละกลุ่ม ย่อมประกอบด้วยบุคคลที่มีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถและลักษณะแตกต่างกันไปใน ขณะที่ทุกคนมีความผูกพันซึ่งกันและกัน ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มจะต้องยอมรับนับถือ ความคิดเห็นของกันและกัน ด้วยเหตุนี้เอง สถานการณ์จึงเป็นตัวหนึ่งซึ่งผลักดันให้สมาชิกกลุ่ม บางคนกลายเป็นผู้นำและบางคนกลายเป็นผู้ตาม ความเป็นผู้นำจึงมักปรากฏขึ้นเพราะเหตุ การณ์หรือสภาพแวดล้อมบีบบังคับ อย่างไรก็ตามส่วนประกอบที่ทให้บุคคลกลายเป็นผู้นำย่อม เนื่องจากคุณลักษณะพิเศษประจำตัวอีกด้วย เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม ความ โอบอ้อมอารี และความเสียสละ

พัทธา สายหู (2510) กล่าวว่า “ผู้นำชุมชน” คือ ผู้ที่ก่อให้เกิดมีการกระทำขึ้นในหมู่ผู้ ตาม ผู้นำเป็นผู้ริเริ่มความคิด แล้วถ่ายทอดความคิดนั้นให้ผู้ตามรับไปปฏิบัติเป็นการกระทำ

พัฒน์ บุญยรัตนพันธุ์ (2517:130) กล่าวว่าผู้นำชุมชนโดยทั่วไปอาจจำแนกได้กว้าง ๆ เป็น 2 ประเภท คือ

1. **ผู้นำแบบเป็นทางการ** ได้แก่ ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ (Authority) โดยได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งจากทางราชการ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล กรรมการหมู่บ้านและตำบล ตลอดจนข้าราชการประเภทต่างๆ รวมไปถึง เจ้าหน้าที่ อบต.ด้วย ผู้นำประเภทนี้มีตำแหน่งหน้าที่ค้ำจุนอยู่และประชาชนก็ตระหนักในฐานะของผู้ผู้นำ เพราะมีการเลือกตั้ง แต่งตั้ง และประกาศเป็นทางการให้ทราบ ด้วยเหตุนี้ ตำแหน่งและความรับผิดชอบของผู้นำอย่างเป็นทางการจึงเป็นที่ทราบกันของสาธารณชนทั่วไป

2. **ผู้นำทางธรรมชาติหรือแบบไม่เป็นทางการ (Local Leader or Opinion Leader)** ได้แก่ ผู้ที่มีอิทธิพล มีความสามารถ ความรู้ทันสมัย และรู้สถานการณ์ของหมู่บ้าน ไม่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ใดๆจากทางราชการ ชาวบ้านก็ไม่ได้ตระหนักในความเป็นผู้นำ แต่ก็ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในการทำงานของหมู่บ้าน ประชาชนเดือดร้อนมีปัญหาก็จะอาศัยบุคคลนี้เป็นที่พึ่งได้

Gay Lumsden และ Donald Lumsden (1997:30) ได้กล่าวถึง “ผู้นำ” ว่า ผู้นำจะมี 2 รูปแบบ คือ ผู้นำที่เกิดจากการจัดตั้งและผู้นำที่เกิดขึ้นโดยสถานการณ์ ซึ่งผู้นำทั้ง 2 แบบนี้มักจะแตกต่างกันทั้งในแง่พฤติกรรม และตำแหน่ง โดยผู้นำจากการจัดตั้งจะได้รับการแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ความ รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งถ้าการปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพและจะเริ่มมองหาผู้นำคนอื่น ส่วนผู้นำที่เกิดขึ้นโดยสถานการณ์ มักจะเกิดขึ้นเมื่อสถานการณ์ในการดำเนินงานเกิดความวุ่นวาย สับสน โดยผู้นำรูปแบบนี้จะโน้มน้าวให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใจตรงกัน และร่วมกันแก้ไขปัญหที่กำลังเผชิญอยู่ต่อไป

โดยเมื่อกล่าวถึงผู้นำชุมชนนั้นก็มีการเกิดได้ทั้ง 2 ลักษณะดังกล่าวข้างต้นคือผู้นำที่เป็นทางการ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ เช่น ผู้อาวุโสในท้องถิ่น ประธาน กรรมการ เป็นต้น

นอกจากนี้ พนม ลิ้มอารีย์ (2529 :23) ได้จัดลักษณะของผู้นำไว้ 5 รูปแบบ คือ

1. **ผู้นำแบบอัตตาธิปไตย** เป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความก้าวร้าว มีความเชื่อมั่นในตนเองอย่างรุนแรง และจะไม่มีความเชื่อถือผู้อยู่ใต้การนำของตนเลย ผู้นำแบบอัตตาธิปไตยจะมีความสัมพันธ์แบบเป็นพิธีรีตอง มีระเบียบแบบแผนตามกฎหมายที่ข้อบังคับที่ได้กำหนดเอาไว้ และผู้นำชนิดนี้จะชอบใช้สัญลักษณ์ภายนอกแสดงถึงฐานะ และอำนาจของตน

2. **ผู้นำแบบประชาธิปไตย** ผู้นำประเภทนี้จะไม่มุ่งความสนใจเกี่ยวกับการมีอำนาจเหนือผู้อื่น แต่จะใช้วิธีการกระตุ้นหรือช่วยให้สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมเข้ามามีส่วนร่วมกระทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้จะให้ผลงานของกลุ่มเป้าหมาย และจะไม่แสดงอำนาจต่อสมาชิกและไม่ทำตัวเป็นจุดศูนย์กลางในการแสดงพฤติกรรมของกลุ่ม เพราะการนำกลุ่มของผู้นำประเภทนี้จะนำโดยอาศัยวิธีการเชิญชวนให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการนำ เพื่อจะได้เป้าหมาย เป็นอำนาจที่มีการแบ่งปันระหว่างสมาชิกบุคคลอื่นๆ นอกจากนี้สมาชิกในกลุ่มจะได้รับการสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ นโยบายและคำสั่งจะมีลักษณะเป็นของส่วนร่วมโดยอาศัยเสียงข้างมาก

3. **ผู้นำแบบเสรีนิยม** จะปล่อยให้สมาชิกในกลุ่มทำทุกอย่างได้อย่างตามสบาย ผู้นำไม่จำเป็นต้องทำอะไรเลยหรือถ้าจะต้องทำก็ทำเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่ผู้นำชนิดนี้จะเป็นคนคนเฉื่อยชา สมาชิกในกลุ่มจะหวังพึ่งพาผู้นำประเภทนี้ได้ยากและผู้นำเกือบจะไม่มีอำนาจปกครองสมาชิกในกลุ่มและมีความสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่มน้อยมาก การใช้อำนาจในการบริหารกลุ่มมีน้อย สมาชิกในกลุ่มต่างจะทำงานตามความพอใจของตน

4. **ผู้นำแบบทางราชการ** จะมีอำนาจตามที่กฎหมายระบุไว้และสามารถใช้อำนาจได้อย่างสมบูรณ์ตามตำแหน่งหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ไม่ได้เป็นอำนาจที่เกิดจากการอาศัยบุคลิกภาพ หรือลักษณะท่าทางของผู้นำ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบนี้กับสมาชิกในกลุ่มจะเป็นไปในรูปยอมกระทำตามโดยดุชะฎีกาภาพ เนื่องจากผู้นำในฐานะผู้บังคับบัญชา ซึ่งสมาชิกในกลุ่มที่มีฐานะเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติตาม

5. **ผู้นำโดยกำเนิด** จะได้รับการเชื่อถือศรัทธาจากบุคคลทั่วไป การเป็นผู้นำในลักษณะนี้เกิดจากการยินยอมพร้อมใจของบุคคลภายในกลุ่ม มิได้เกิดจากการได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ และสมาชิกในกลุ่มจะออกมาในรูปที่อาศัยศรัทธาที่สมาชิกมีต่อผู้นำซึ่งจะเป็นพลังให้สมาชิกเหล่านั้นร่วมใจกันปฏิบัติตามคำแนะนำด้วยความพร้อมเพียง

นอกจากนี้การเป็นผู้นำในลักษณะของ “กลุ่มสัมพันธ์” ถ้าจะให้กลุ่มดำเนินไปได้ดี ผู้นำจะต้องช่วยให้สมาชิกเกิดความรู้สึกอิสระ ที่จะติดต่อปะทะสังสรรค์ด้วย และผู้นำจะต้องหาทางขจัดความอึดอัดใจ ความคับข้องใจของสมาชิก หรือผู้อยู่ใต้การนำให้หมดสิ้นไป เพื่อว่าสิ่งเหล่านั้นจะได้ไม่เป็นอุปสรรคในการที่จะติดต่อปะทะสังสรรค์กันระหว่างผู้นำกับสมาชิก จะเห็นได้ว่า ในการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามหลักการแล้ว ผู้นำแบบประชาธิปไตยน่าจะเป็นรูปแบบของผู้นำที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พัฒน์ บุญยรัตพันธ์ (2517) ที่กล่าวว่า **”ผู้นำชุมชนที่ดีควรมีแนวความคิดอันเป็นประชาธิปไตย”**

นอกจากแนวคิดอันเป็นประชาธิปไตยซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่ดีแล้วนั้น พัฒน์ บุญยรัตพันธ์(2517:133)ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของผู้นำชุมชนที่ดีว่าจะต้องเป็นบุคคลที่ประชาชนในชุมชนยกย่องนับถือเป็นผู้ที่สามารถชักจูงและก่อให้เกิดแรงศรัทธาในกลุ่ม เป็นผู้เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้อื่น มีความคิดริเริ่ม ทนต่อเหตุการณ์ ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น มีการศึกษาดี นอกจากนี้คุณลักษณะเฉพาะตัวข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อรวมกันเช่นนี้แล้ว อาจจะเป็นผู้ที่มีฐานะที่สืบต่อกันมาหรือไปรับตำแหน่งต่างๆในปัจจุบัน เช่น ตำแหน่งทางการเมือง ตำแหน่งทางศาสนา เป็นต้น

โดยสรุปแล้วคุณลักษณะของผู้นำที่ดีในการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย

1. ช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหา
2. ให้คำแนะนำปรึกษาอย่างมีเหตุผล
3. ชี้แนะแนวทางที่จะทำให้เกิดการประสานงาน เกิดความร่วมมือ ร่วมทำงานด้วยกันระหว่างประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ
4. มีความเต็มใจที่จะยอมรับฟังความบกพร่องของตนเอง และยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น
5. คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน
6. ไม่เป็นบุคคลที่ผูกขาดการตัดสินใจใดๆ
7. คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนรวม

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำชุมชนดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของทรงพล ภูมิพัฒน์ (2538:192) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำที่ดีหรือผู้นำที่ประสบความสำเร็จว่า ผู้นำที่ดีควรมีบุคลิกลักษณะดังนี้คือ

1. มีพลังและความกระตือรือร้น
2. มีความเชื่อมั่น
3. มีความรู้จุดมุ่งหมายขององค์การ
4. มีทักษะทางวิชาการ
5. มีจินตนาการ

6. มีบุคลิกภาพที่ดี
7. มีลักษณะนิสัยที่ดี
8. มีสติปัญญาสูง
9. มีความสามารถที่จะวิเคราะห์
10. มีความเชื่อที่ถูกต้อง

บทบาทและหน้าที่ของผู้นำชุมชน

วิรัตน์ สมตน์ (2530:81-83) ได้กล่าวถึงบทบาทผู้นำท้องถิ่น ดังนี้

1. ให้ความรู้แก่เพื่อนบ้านหรือการรับรู้จากเจ้าหน้าที่แล้วเป็นผู้ถ่ายทอดต่อให้แก่ชาวบ้าน ช่วยให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และพัฒนาทางด้านสังคม ความเป็นอยู่ให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
2. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่บ้าน การประสานประโยชน์ระหว่างชาวบ้านสร้างพลังกลุ่มขึ้นมาในการพัฒนา
3. ประสานงานพัฒนาเข้าด้วยกัน เชื่อมโยงความต้องการและความสนใจร่วมกัน
4. วางแผนงานพัฒนาในหมู่บ้าน ในรูปคณะกรรมการที่เกิดจากการรวมกันของผู้นำในท้องถิ่น หรือเป็นการวางแผนร่วมกับเจ้าหน้าที่ทางราชการที่มีหน้าที่ในการพัฒนา
5. สร้างฐานรองรับการพัฒนาคือประชาชนที่อยู่ในหมู่บ้านนั่นเอง รวมทั้งการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ขึ้นมาทดแทนผู้นำรุ่นเก่าโดยเน้นที่เยาวชนในหมู่บ้าน
6. การแก้ปัญหาของท้องถิ่น โดยระดมความคิดจากเพื่อนบ้าน
7. ทำหน้าที่บริการ โดยเป็นผู้กระจายข่าวสารให้ข้อมูลข่าวสารแก่ชาวบ้าน เป็นผู้ให้บริการ ชุมชนสร้างสื่อต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่

จิรพรรณ กาญจนะจิตตรา (2522) ได้สรุปหน้าที่สำคัญของผู้นำไว้ ดังนี้

1. นักริเริ่มสิ่งใหม่ (initiator)

ผู้นำจะต้องมีบทบาทในการริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้นำจะต้องเป็นคนแรกที่มองเห็นความต้องการของสมาชิก จะต้องทำให้สมาชิกตระหนักถึงความต้องการและ ริเริ่มกิจกรรมในกลุ่ม

2. ผู้แนะแนวทาง (Guide)

ผู้นำจะต้องเป็นผู้ให้คำแนะนำผู้ตามในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ผู้นำจะคอยช่วยเหลือในการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของสมาชิกในกลุ่ม ผู้นำจะเป็นผู้กระตุ้นให้สมาชิกเห็นถึงความต้องการของเขา และนำทางให้รู้จักเลือกความต้องการเท่านั้นและผู้นำจะเป็นผู้ให้ข่าวสารด้วย

3. ผู้จัดการกิจกรรมของกลุ่ม (Promoter)

ผู้นำจะมีหน้าที่ในการก่อตั้งกลุ่ม บำรุงรักษากลุ่มมากกว่าสมาชิกคนอื่นๆ เช่น เป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม สนับสนุนกิจกรรมต่างๆของสมาชิก เป็นตัวกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างสมาชิก เป็นผู้ประสานงานกับสมาชิกเพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น

4. เป็นสัญลักษณ์ (Symbol)

ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้ตาม และอุทิศตนในการทำงานเพื่อกลุ่ม ซึ่งจะทำให้เป็นที่ชื่นชมของบรรดาผู้ตาม และถือเอาผู้นำเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่มและพยายามกระทำตนตามแบบอย่าง

ส่วนพนม ลีมาจารย์ (2522) ได้เสนอบทบาทและหน้าที่ของผู้นำ ได้แก่

1. ผู้นำในฐานะผู้บริหาร (The Leader as Executive)

บทบาทที่เห็นได้ชัดที่สุดของผู้นำ คือ บทบาทในฐานะผู้บริหาร ซึ่งคอยประสานงานระหว่างกลุ่มต่างๆ เป็นผู้นำทางด้านการวางแผนและตั้งวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ตลอดจนช่วยให้งานของสมาชิกคนอื่นๆดำเนินไปด้วยดี ผู้นำจะต้องรับผิดชอบนโยบายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มให้มีการปฏิบัติโดยครบถ้วนถูกต้อง

2. ผู้นำในฐานะผู้วางแผน (The Leader as Planner)

โดยปกติผู้นำทำหน้าที่วางแผนการปฏิบัติงาน เป็นผู้ตัดสินใจเลือกวิธีการต่างๆเพื่อให้กลุ่มบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึงการตัดสินใจต่อเหตุการณ์เฉพาะหน้าและการวางแผนระยะยาว บางครั้งผู้นำจะเป็นผู้วางแผนแต่เพียงผู้เดียว ผู้นำจึงเป็นบุคคลเดียวที่รอบรู้การดำเนินงานทั้งหมด ส่วนสมาชิกคนอื่นๆจะได้รับมอบหมายงานเป็นส่วนๆซึ่งทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการขาดความเข้าใจในงานได้

3. ผู้นำในฐานะผู้วางแผนนโยบาย (The Leader as Policy Maker)

งานสำคัญของผู้นำก็คือ การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

4. ผู้นำในฐานะผู้เชี่ยวชาญ (The Leader as Expert)

ผู้นำมีความจำเป็นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้และมีทักษะเป็นอย่างดี

5. ผู้นำในฐานะตัวแทนของกลุ่มเพื่อติดต่อกับภายนอก (The Leader as External Group Representative)

เนื่องจากสมาชิกทุกคนของกลุ่มไม่สามารถที่จะติดต่อกับกลุ่มอื่นๆหรือบุคคลภายนอกได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น บุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นที่พอใจของกลุ่ม จึงมักจะได้รับเลือกให้ไปทำหน้าที่แทนในการติดต่อกับบุคคลภายนอก และเมื่อบุคคลภายนอกจะติดต่อกับกลุ่มก็จำเป็นจะต้องติดต่อผ่านบุคคลนั้นอีกทีหนึ่ง ผู้นำประเภทนี้จึงกลายเป็น “ผู้แทน” ของกลุ่มไปโดยปริยาย

6. ผู้นำในฐานะผู้ควบคุมความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (The Leader as Controller of Internal Relations)

ผู้นำมีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานภายในกลุ่ม ซึ่งในการทำเช่นนั้นผู้นำจะทำหน้าที่ควบคุมความสัมพันธ์ภายในกลุ่มด้วย

7. ผู้นำในฐานะผู้ตัดสินประนีประนอม (The Leader as Arbitrator and Mediator)

เมื่อเกิดความขัดแย้ง บุคคลที่สามารถทำหน้าที่ตัดสินไกล่เกลี่ย ประนีประนอมให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ มักจะกลายเป็นผู้นำต่อมาในภายหลัง

8. ผู้นำในฐานะที่เป็นบุคคลตัวอย่าง (The Leader as Exemplor)

สมาชิกของกลุ่มที่มีความประพฤติดีหรือปฏิบัติงานดีจนได้รับการยกย่องอยู่เสมอว่าเป็นตัวอย่างที่ดีของกลุ่ม มีโอกาสที่จะเป็นผู้นำของกลุ่มนั้นได้โดยง่าย เพราะเป็นคนที่ได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือจากสมาชิกในกลุ่ม

9. ผู้นำในฐานะสัญลักษณ์ของกลุ่ม (The Leader as Symbol of the Group)

ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของกลุ่ม แต่คนหมู่มากเมื่อมาอยู่รวมกัน การที่จะทำให้มีความสามัคคีตลอดเวลา นั้นย่อมเป็นไปได้ยาก

ดังนั้น ภายในกลุ่มจึงอาจมีบุคคลคนหนึ่งที่ได้รับการยกย่องจากสมาชิกทั้งหลายว่าเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม เนื่องจากเป็นบุคคลที่ดีกับสมาชิกทุกคน มีความจงรักภักดีต่อกลุ่ม รวมทั้งเป็นบุคคลที่ไม่เป็นภัยต่อกลุ่ม

10. ผู้นำในฐานะตัวแทนรับผิดชอบ (The Leader as Substitute for Individual Responsibility)

การที่ผู้นำจำเป็นต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำบางอย่างหรือทั้งหมดของบุคคลในกลุ่ม โดยเหตุนี้บางทีในโอกาสต่อมา สมาชิกในกลุ่มอาจจะมอบหมายให้ผู้นำมีอำนาจตัดสินใจการกระทำใดๆแทนตนได้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดซึ่งอาจเป็นเหตุให้ผู้นำพลอยรับผิดชอบไปด้วย

11. ผู้นำในฐานะผู้มีอุดมคติ (The Leader as Ideologist)

ผู้นำเป็นผู้กำหนดอุดมการณ์ สร้างความเชื่อและศรัทธาต่างๆให้แก่สมาชิก หรือแม้แต่คุณธรรมประจำใจและขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆของกลุ่ม อุดมการณ์ดังกล่าวในระยะแรกๆอาจเป็นเพียงคำพูดที่ใครๆพากันนิยมและปฏิบัติตาม ต่อมาจึงกลายเป็นอุดมการณ์ที่เป็นทางการของกลุ่ม ผู้นำลักษณะนี้ส่วนมากมักจะเป็นนักพูดนักคิดที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มให้ความเคารพนับถือ

12. ผู้นำในฐานะบิดา (The Leader as Higher Figure)

ผู้นำลักษณะนี้จะมีการวางตัวเป็นผู้ใหญ่ มีอาวุโสที่สุดในกลุ่มและมีบุคลิกลักษณะที่น่านับถือในฐานะเป็นบิดาของกลุ่ม ผู้นำจะเป็นแบบอย่างแห่งอุดมคติที่สมาชิกควรเลียนแบบ และเป็นที่พักทางใจของสมาชิกเมื่อเกิดความทุกข์

13. ผู้นำในฐานะผู้ให้คำปรึกษา (The Leader as Counselor)

ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่สามารถให้ความกระจ่างแก่สมาชิกในกลุ่มในเรื่องต่างๆที่เขามาขอคำปรึกษาจะต้องยินดีรับฟังเรื่องความทุกข์ร้อนต่างๆที่สมาชิกมาระบายให้ฟังและช่วยแก้ปัญหาของเขาด้วย

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2515) ได้กล่าวถึง บทบาทของผู้นำชุมชนในการพัฒนาชุมชนไว้โดยสรุป คือ

1. ผู้นำท้องถิ่นเป็นสื่อความคิดสองทาง (Two – way Communication)
2. เป็นผู้ชักนำประชาชนเข้าร่วมโครงการพัฒนาหมู่บ้าน ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุและด้านพัฒนาคน
3. นำความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันในการแก้ปัญหาและสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าต่างๆ

Keawasit (1985 อ้างใน ปัญญา สวัสดิ์เสรี ,2539:39) พบว่า บทบาทหน้าที่ ของกรรมการชุมชนในฐานะองค์กรประชาชนนั้นสรุป ได้ 5 ประการ คือ “การกระจายข่าวสารในชุมชน การนำเสนอปัญหาและการแก้ไขปัญหาของชุมชน การชักจูงใจให้ประชาชนมีส่วนร่วม สอบถามความคิดเห็นของประชาชนและประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

สุเทพ เชาวลิต (อ้างใน ปัญญา สวัสดิ์เสรี ,2539:39) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนไว้ว่า “ผู้นำท้องถิ่นมีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนแผนการพัฒนา การประเมินผลความสำเร็จของโครงการต่างๆ ทั้งนี้เพราะว่าผู้นำท้องถิ่นเป็นผู้ที่แท้จริงในการพัฒนาหมู่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการวางแผนหรือบริหารงานพัฒนา การจัดสรรเงินตามโครงการ ตลอดจนการดำเนินงานตามหลักการช่วยเหลือตนเองและความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าของผู้นำท้องถิ่นจะขยายไปในกลุ่มชาวบ้านของตนอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดชาวบ้านมีความต้องการปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองตามวิธีการใหม่ ทั้งนี้มีความรับผิดชอบต่อความต้องการของชุมชนของเขาด้วยความเจริญและความมั่นคงของประเทศในอนาคตย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาหมู่บ้าน

ชูศักดิ์ ชูช่วย (อ้างใน ปัญญา สวัสดิ์เสรี ,2539:40) กล่าวสรุปถึงบทบาทของผู้นำชุมชนว่า “ผู้นำท้องถิ่นเป็นกลุ่มบุคคลสำคัญกลุ่มหนึ่งที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ก็เพราะผู้นำท้องถิ่นเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องและใกล้ชิดประชาชน จึงสามารถเข้าใจสภาพชุมชนได้อย่างแท้จริง มีบทบาทและหน้าที่พัฒนาชุมชนนั้นก็เพื่อพัฒนาคุณภาพของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนในด้านการศึกษา เศรษฐกิจและอาชีพ การสาธารณสุข สังคมวัฒนธรรม และการเมืองการปกครองให้มีคุณภาพสูงขึ้น”

จากแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำด้านบนนั้นแสดงให้เห็นว่า “ผู้นำชุมชน” ถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนโดยไม่ว่าจะเป็นผู้นำในรูปแบบใดนั้น ล้วนแล้วแต่ต้องมีคุณลักษณะต่างๆทั้งความมีพลัง ความกระตือรือร้น ทักษะในการบริหารงานและที่สำคัญประการหนึ่งคือ “ผู้นำชุมชน” ถือเป็นตัวแทนในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนในชุมชน เพื่อที่จะสร้างแรงผลักดันให้ประชาชนสามารถลุกขึ้น

มามีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม โดยจะเห็นได้ว่ามีงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่สนับสนุนถึงองค์ประกอบของ “ผู้นำชุมชน” ที่บทบาทในการจัดการงานพัฒนา

พยัมพันธ์ (อ้างใน ปัญญา สวัสดิ์เสรี ,2539:45) ได้ศึกษาในชุมชนวัดสร้อยทอง ผลการวิจัยพบว่า “ผู้นำมีอิทธิพลอย่างมากต่อความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในโครงการปรับปรุงชุมชน”

ยงชัย เจิดอำไพ และคณะ (อ้างใน ปัญญา สวัสดิ์เสรี ,2539:45) ได้ประเมินผลการเปลี่ยนแปลงของชาวบ้านในชุมชนเชื้อเพลิงพัฒนา พบว่า องค์กรชาวบ้านที่จะเป็นแกนกลางนำหมู่บ้านไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ก็ต่อเมื่อชาวบ้านให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในองค์กรชาวบ้าน และพบว่าในทัศนะของชาวบ้านเห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนา คือ การมีส่วนร่วมของชาวบ้าน และปัจจัยรองลงมา คือ คณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพ

ชูศักดิ์ ชูช่วย (2533:109-111) ได้ศึกษาบทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชน ตามการรับรู้ของผู้นำท้องถิ่น และประชาชนในหมู่บ้านพัฒนาดีเด่น และหมู่บ้านทั่วไปภาคใต้พบว่า บทบาทที่คาดหวังของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชน ตามการรับรู้ของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนในหมู่บ้านพัฒนาดีเด่นและหมู่บ้านทั่วไป มีการคาดหวังว่าควรปฏิบัติบทบาทโดยส่วนรวมให้มาก โดยมีบทบาทที่สำคัญแต่ละด้านที่มาเป็นอันดับแรกๆคือ บทบาทด้านเศรษฐกิจและอาชีพ บทบาทด้านการสาธารณสุข บทบาทด้านสังคมและวัฒนธรรม และบทบาทด้านการเมืองการปกครอง

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2521 : 55,66) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้กลุ่มประสบความสำเร็จว่า “เพื่อให้กลุ่มพัฒนาไปสู่เป้าหมาย ปัจจัยต่างๆ ที่นำมาใช้ ได้แก่ ระบบการบริหารงานของกลุ่ม สถานภาพของความเป็นผู้นำ และความสามารถของสมาชิก” และได้เน้นอีกว่า “คุณลักษณะของผู้นำจึงจำเป็นจะต้องมีส่วนร่วมเอื้ออำนวยให้กลุ่มมีพลวัตรที่กล้าแข็งสามารถดำเนินกิจกรรมของกลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ”

ฉลาดชาย รมิตานนท์ (อ้างถึงในสายพิรุณ น้อยศิริ , 2530 : 27) กล่าวถึง ความสามารถของผู้นำว่าเป็นเงื่อนไขที่ทำให้กลุ่มชาวบ้านรับจ้างประสบผลสำเร็จ สรุปได้ว่า “เป็นผู้นำที่ทำงานเพื่อส่วนร่วม มีความจริงใจ ตั้งใจปรับปรุงสภาพชีวิตของประชาชน ได้รับการยอมรับจากชาวบ้าน เครื่องศาสนา มีความสามารถในการรวมคนโดยแสดงให้เห็นปัญหาที่เขาประสบอยู่ อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของแต่ละคนในการแก้ปัญหาและมีหลักเกณฑ์ของการจัดระบบการทำงานร่วมกัน”

สายพิรุณ น้อยศิริ (2530:3) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมการพัฒนาธนาคาร ชาว พบว่า ปัจจัยด้านผู้นำ ได้แก่ บุคลิกและคุณลักษณะของผู้นำองค์กร คือ เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ได้รับความไว้วางใจจากชุมชน มีความเข้าใจแนวคิดและเข้าร่วมในกระบวนการธนาคารชาว ตั้งแต่ต้น ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้การดำเนินงานธนาคารชาวนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ผู้นำยังมีแนวคิดในเรื่องการพึ่งพาตนเองและใช้หลักการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยการกระจายอำนาจบริหารและมีการทำงานที่เป็นระบบ และที่สำคัญที่สุด คือ ผู้นำมีบทบาทที่สำคัญ ในการกระตุ้น ให้การศึกษา และเป็นผู้รวมกลุ่ม ทำให้สมาชิกมีข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ และเข้าร่วมกระบวนการธนาคารชาว

อคิน รพีพัฒน์ (อ้างถึงใน ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ ,2527: 113) กล่าวว่า ลักษณะที่สำคัญ 2 ประการที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จคือ

1. การมีผู้นำที่ชาวบ้านรักใคร่นับถือและไว้วางใจอยู่แล้ว
2. การมีผู้นำที่มีความสามารถเข้าใจปัญหาของประชาชนและวางโครงการหรือเลือกโครงการที่รัฐบาลมีอยู่ได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของชาวบ้าน

ดารณี รักดี (อ้างใน นพรัตน์ มุณีรัตน์,2542:86) กล่าวว่า กลุ่มผู้นำชุมชนมีบทบาทในการริเริ่มงานหรือกิจกรรมใหม่ ๆ ในชุมชน การระดมความคิดเห็นตามระบอบประชาธิปไตยด้วยการประชุมแสดงความคิดเห็น การวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันหลักในชุมชน

เวรดี ไชยพาน (2523 อ้างถึงใน อรรพรรณ จิตระวัง,2540) สรุปความสำคัญของผู้นำที่มีต่อการพัฒนาชุมชนว่า ผู้นำจะเป็นผู้ทำงานพัฒนาท้องถิ่นเริ่มต้นและแผ่ขยายวงกว้างออกไป ผู้นำจะเป็นผู้แพร่ความรู้ ความคิดต่างๆ ที่ได้รับมาจากหน่วยงานภายนอก เช่น เรื่อง อาชีพ สาธารณสุข ไปสู่ชาวบ้าน และผู้นำจะร่วมกับประชาชนในชุมชนนั้นๆวิเคราะห์สภาพชุมชน ปัญหา และ ความต้องการของชุมชน เพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของตนเอง

นพรัตน์ มุณีรัตน์ (2540:86) ได้ทำการศึกษาเรื่องบทบาทของผู้นำชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า ผู้นำชุมชนในคีรีวงมีบทบาทครอบคลุมการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนแทบทั้งหมด นับตั้งแต่ การก่อตั้งชมรมการท่องเที่ยว การกำหนดแผนการจัดการและกฎระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดูแลและบริการนักท่องเที่ยว รวมถึงการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้เนื่องมาจากหน้าที่ผู้นำชุมชนของคีรีวงทั้งที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่

บ้าน สมาชิก อบต. และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ผู้อาวุโส ประธาน และคณะกรรมการ ล้วนแล้ว แต่เข้ามาทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการชมรมการท่องเที่ยว

จึงอาจกล่าวได้ว่า “ผู้นำชุมชน” เป็นผู้ส่งสารที่มีบทบาทสำคัญในการโน้มน้าวใจให้สมาชิกยอมรับความคิดใหม่ๆ ที่เข้ามาในชุมชนและมีพฤติกรรมตอบสนองความต้องการของผู้ผู้นำในชุมชนนั้น Habermas นักวิชาการชาวเยอรมัน ได้เสนอแนวคิดเรื่อง communication action (อ้างใน กาญจนา แก้วเทพ ,2543:188) ซึ่งเป็นแนวคิดที่กล่าวว่าผู้ส่งสารสามารถทำให้ผู้รับสารมีปฏิกริยาได้ 3 แบบ ดังนี้

1.cognition communication เป็นการบอกเล่าข่าวสารให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ เช่น ข่าวพยากรณ์อากาศว่าวันนี้จะมีฝนตกเนื่องจากมีมรสุมฯลฯ

2.interaction communication เป็นการสื่อสารที่คาดหวังปฏิกริยาตอบรับจากผู้รับสาร ตัวอย่างเช่น ข้อความโฆษณาที่ว่า ในระหว่างวันที่ จะมีการลดราคาสินค้าครึ่งมิฬาร ขอให้ผู้อ่านรีบไปซื้อของในช่วงวันเวลาดังกล่าว เป็นต้น

3.expressive communication เป็นการสื่อสารที่ต้องการแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่อยู่ภายในของผู้ส่งสารออกมาให้ผู้รับสารได้รับรู้ เช่น ประโยคที่ว่า “เธอทำอย่างนี้ทำให้ฉันเสียใจรู้ใหม่” เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว หน้าที่ของผู้นำชุมชน คือ การประสานงาน ควบคุมพฤติกรรม และกิจกรรมของสมาชิก เพื่อให้เกิดผล 2 ประการ คือ งานของกลุ่มสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และธำรงรักษาสภาพและบรรยากาศที่ดีของกลุ่ม หรือทำให้กลุ่มคงอยู่ต่อไปได้ โดยสมาชิกมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน รวมแรงร่วมใจกัน

บทบาทของผู้นำชุมชนถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอันนำมาสู่การจัดการโครงการให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแนวคิดเรื่องผู้นำชุมชนและบทบาทของผู้นำชุมชน จึงนำมาสู่ปัญหาหน้าการวิจัยที่ 3

ปัญหานำการวิจัยที่ 3 : ผู้นำชุมชนวัดกลางมีบทบาทต่อการจัดการธนาคารชยะชุมชนวัดกลางอย่างไร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 ” ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆสำหรับตอบปัญหาการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1.กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย
- 2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมืองซอยลาดพร้าว 132 กรุงเทพมหานคร ชุมชนนี้จะมีวัดกลางเป็นจุดศูนย์กลางของชุมชน ชุมชนวัดกลางสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนได้โดยการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนขึ้น จนได้รับรางวัลจากสภาวัฒนธรรมแห่งชาติ ในฐานะชุมชนวัฒนธรรมไทยต้านภัยเศรษฐกิจ สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 27 คน โดยแบ่งเป็น

1. คณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง จำนวน 7 คนซึ่งเป็นกลุ่มผู้นำชุมชนวัดกลาง คือ
 - 1.1 คุณศุภชัย ตริรัตน์ชาลิต
 - 1.2 คุณพีรานุช ตริรัตน์ชาลิต
 - 1.3 คุณอารักษ์ ยงจิรกุลพงศ์
 - 1.4 คุณธวัช สุนทรวิภาค
 - 1.5 คุณเฉลียว ชูศรีจันทร์
 - 1.6 คุณวารุณี พุ่มประดิษฐ์
 - 1.7 คุณวิเชียร วิมูลชาติ

2. กลุ่มลูกค้ำของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง โดยจำแนกเป็น

2.1 กลุ่มลูกค้ำประจำ จำนวน 10คน โดยแบ่งเป็น

กลุ่มลูกค้ำเด็ก จำนวน 5 คน และ กลุ่มลูกค้ำผู้ใหญ่ จำนวน 5 คน

2.2 กลุ่มลูกค้ำไม่ประจำ จำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็น

กลุ่มลูกค้ำเด็ก จำนวน 5 คน และ กลุ่มลูกค้ำผู้ใหญ่ จำนวน 5 คน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีในการเลือกกลุ่มเป้าหมาย คือ

ผู้วิจัยใช้วิธี Purposive Sampling ซึ่งเป็นเทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือ

- คณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ก่อตั้งและเป็นผู้บริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นถือเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มุ่งศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูล ด้านรูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งและการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชน ตลอดจนบทบาทของผู้นำ ชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- กลุ่มลูกค้ำของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง โดยแบ่งเป็น กลุ่มลูกค้ำประจำ จำนวน 10 คน ซึ่งสามารถแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้ำเด็ก จำนวน 5 คน และ กลุ่มลูกค้ำผู้ใหญ่ จำนวน 5 คน และ กลุ่มลูกค้ำไม่ประจำ จำนวน 10 คน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นกลุ่มลูกค้ำเด็ก จำนวน 5 คน และกลุ่มลูกค้ำผู้ใหญ่จำนวน 5 คน โดยกลุ่มลูกค้ำของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นถือเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มุ่งศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนและบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการ จัดการธนาคารขยะชุมชน วัดกลาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการวิจัย อันประกอบด้วย

1. ตัวผู้วิจัย ซึ่งจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
2. เทปบันทึกเสียง

3. กล้องถ่ายรูป
4. แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าและใช้คำถามปลายเปิด (open-ended questions) เพื่อให้ผู้ข้อมูลสามารถเล่าเรื่องได้อย่างเต็มที่ตามประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้และยืดหยุ่นประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนและการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนภายใต้สถานการณ์ต่างๆ รวมถึงบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะ ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงเป็นการเก็บข้อมูลจากปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการทำวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาเพื่อเตรียมการก่อนลงสนามเก็บข้อมูล และเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การแนะนำตัว โดยผู้วิจัยได้ทำการแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลและกำหนดสถานภาพและบทบาทของผู้วิจัยอย่างเปิดเผย (Overt Role) และแจ้งข้อมูลให้ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกในการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ทั้งนั้นการแนะนำตัวอาจใช้บุคคลที่เป็นสื่อกลางที่เป็นที่ยอมรับของคนในพื้นที่นั้นเป็นผู้แนะนำ
3. การเข้าพบกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์และนำเสนอเป็นรูปเล่มต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview)

โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth interview) ซึ่งกลุ่มบุคคลที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนั้น ได้แก่ กลุ่มคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชน กลุ่มลูกค้าของธนาคารขยะ ชุมชนวัดกลาง และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจะอยู่ภายใต้กรอบของประเด็นที่ต้องการศึกษาเพื่อตอบปัญหานำการวิจัยดังนี้

1. ประเด็นเกี่ยวกับธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 1.1 ความเป็นมาของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 1.2 บทบาท หน้าที่ กิจกรรมของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 1.3 ผู้ที่เกี่ยวข้องในธนาคารขยะชุมชนวัดกลางและบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. ประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 2.1 การดำเนินกิจกรรมในระยะก่อตัวของกลุ่ม
- 2.2 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในระยะก่อตัวของกลุ่ม
- 2.3 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนกับหน่วยงานภายนอกในระยะจัดตั้ง
- 2.4 วิธีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกกับคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนในระยะจัดตั้ง
- 2.5 การดำเนินกิจกรรมในระยะขัดแย้ง
- 2.6 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในระยะขัดแย้ง
- 2.7 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนกับหน่วยงานภายนอกในระยะขัดแย้ง
- 2.8 วิธีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกกับคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนในระยะขัดแย้ง
- 2.9 การดำเนินกิจกรรมในระยะยินยอม
- 2.10 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในระยะยินยอม
- 2.11 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนกับหน่วยงานภายนอกในระยะ ยินยอม

- 2.12 วิธีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกกับคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชน
ในระยะยินยอม
- 2.13 การดำเนินกิจกรรมในระยะดำเนินการ
- 2.14 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในระยะ
ดำเนินการ
- 2.15 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนกับหน่วยงานภาย
นอกในระยะดำเนินการ
- 2.16 วิธีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกกับคณะกรรมการธนาคารขยะชุม
ชนในระยะดำเนินการ
3. ประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
 - 3.1 โครงสร้างการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
 - 3.2 กิจกรรมในการดำเนินงานทั่วไปของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
 - 3.3 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป
 - 3.4 วิธีการสื่อสารของคณะกรรมการกับสมาชิกธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในสถาน
การณ์การดำเนินงานทั่วไป
 - 3.5 วิธีการสื่อสารของสมาชิกธนาคารขยะชุมชนวัดกลางกับคณะกรรมการธนาคาร
ขยะชุมชนวัดกลางในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป
 - 3.6 ปัญหาในการดำเนินงานทั่วไปของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
 - 3.7 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในสถานการณ์
การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานทั่วไป
 - 3.8 วิธีการสื่อสารของคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนกับสมาชิกธนาคารขยะชุม
ชนวัดกลางในสถานการณ์การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานทั่วไป
 - 3.9 วิธีการสื่อสารของสมาชิกธนาคารขยะชุมชนกับคณะกรรมการธนาคารขยะชุม
ชนวัดกลางในสถานการณ์การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานทั่วไป
 - 3.10 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงธนาคารขยะชุมชน
 - 3.11 วิธีการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในสถานการณ์
การพัฒนาและปรับปรุงธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
 - 3.12 วิธีการสื่อสารของคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนกับสมาชิกของธนาคารขยะ
ชุมชนในสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
 - 3.13 วิธีการสื่อสารของสมาชิกธนาคารขยะชุมชนกับคณะกรรมการธนาคารขยะชุม
ชนใน สถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

4. ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

4.1 ลักษณะของผู้ที่มีบทบาทในชุมชนต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

4.2 บทบาทของผู้นำชุมชนในแต่ละขั้นตอนของการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

- การก่อตั้งธนาคารขยะชุมชน
- การกำหนดแผนการจัดการและกฎระเบียบ
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- การดูแลและบริการลูกค้าของธนาคาร
- การแก้ไขปัญหา

ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมภายในเวลาประมาณ 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆกับการเก็บรวบรวมข้อมูลตามหลักของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน คือ คณะกรรมการธนาคารบริหารธนาคารขยะชุมชน กลุ่มลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางและผู้นำชุมชนวัดกลาง โดยนำข้อมูลทั้งหมดที่เก็บรวบรวมมาเปรียบเทียบซึ่งกันและกันประเด็นต่างๆที่ต้องการศึกษา โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน แล้วนำมาหาประเด็นหลัก และข้อสรุปร่วม จากนั้นทำการจำแนกข้อมูลตามประเด็นต่างๆ แล้วนำข้อมูลมาทำการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาเพื่อตอบปัญหานำการวิจัย

การนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description) โดยนำเสนอข้อมูลตอบปัญหาการวิจัยในแต่ละข้อ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง“รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางซอยลาดพร้าว 132” ในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อตอบโจทย์การวิจัยดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางเป็นอย่างไร
2. รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางเป็นอย่างไร
3. ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางอย่างไร

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 27 ท่าน ซึ่งแบ่งเป็น คณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางจำนวน 7 ท่าน ลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง จำนวน 20 ท่าน โดยแบ่งลูกค้าของธนาคารออกเป็น ลูกค้าประจำ ผู้ใหญ่ จำนวน 5 ท่าน ลูกค้าไม่ประจำผู้ใหญ่ จำนวน 5 ท่าน ลูกค้าประจำเด็กจำนวน 5 ท่าน และ ลูกค้าไม่ประจำเด็ก จำนวน 5 ท่าน

ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพื้นที่เป้าหมาย
2. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพื้นที่เป้าหมาย

การศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางในครั้งนี้ พื้นที่ที่ได้ลงไปศึกษา คือ ชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 กรุงเทพมหานคร และเพื่อช่วยให้เกิดภาพของชุมชนที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการช่วยให้เกิดความเข้าใจพื้นฐานของชุมชนอันเป็นส่วนช่วยทำให้การจัดตั้งและการดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชนประสบความสำเร็จ จึงขอแนะนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพื้นที่เป้าหมายอันได้มาจากการรวบรวมสรุปจาก

1. เอกสารแจกจากชุมชนวัดกลางเกี่ยวกับเรื่องธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
2. หนังสือพิมพ์ อันได้แก่ ข่าว สารคดีเชิงข่าว และบทความต่างๆที่เกี่ยวกับธนาคารขยะรีไซเคิล
3. งานภาคสนาม อันได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยลงพื้นที่วิจัยที่ชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132 กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ครั้ง เฉลี่ยครั้งละ 5 - 6 ชั่วโมง และอยู่ในชุมชนอย่างต่อเนื่องรวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ ชุมชนจัดขึ้น อาทิ กิจกรรมวันปีใหม่ กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมการเปิดศูนย์การเรียนรู้ของชุมชน โดยเริ่มต้นในการหาข้อมูลเบื้องต้นตั้งแต่ช่วงเดือนพฤษภาคม 2544 และลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลอย่างจริงจังอีกครั้งในช่วงตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2544 ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ 2545

ความเป็นมาของชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132

“ชุมชนวัดกลาง” ซึ่งเป็นพื้นที่เป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 ซอยลาดพร้าว 132 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยชุมชนนี้มีผู้อยู่อาศัยมากกว่า 40 ปี ที่ดินส่วนใหญ่เป็นของผู้อยู่อาศัยดั้งเดิมซึ่งเป็นชาวมุสลิม ส่วนที่เหลือเป็นที่ดินจัดสรร ซึ่งดำเนินการจัดสรรโดย ม.ล.ประภาส มนตรีกุล ณ อยุรยา ปัจจุบันโอนกรรมสิทธิ์เป็นของผู้ซื้อแล้ว และได้รับการจัดตั้งเป็นชุมชนของกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ.2540

ชุมชนวัดกลางเป็นชุมชนที่มีครัวเรือนทั้งสิ้นจำนวน 179 หลังคาเรือนและมีประชากรทั้งหมดจำนวน 1,159 คน โดยลักษณะทางภูมิศาสตร์ของการปลูกสร้างครัวเรือนนั้นจะมีการปลูกสร้างในลักษณะของบ้านจัดสรรซึ่งทำให้ทุกครัวเรือนสามารถติดต่อกันได้อยู่เป็นประจำ

การจัดการชุมชนวัดกลางนั้นมีผู้นำชุมชนที่ได้รับการเลือกตั้งจากสมาชิกในชุมชนวัดกลางอย่างเป็นทางการอันประกอบไปด้วย

- | | | |
|----------------|---------------|--------------------|
| 1. คุณเดชาวารี | พุ่มเพ็ง | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 2. คุณอารักษ์ | ยงจิรกุลพงศ์ | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน |
| 3. คุณศุภชัย | ตรีรัตน์ชวลิต | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน |
| 4. คุณพีรานุช | ตรีรัตน์ชวลิต | ประธานชุมชนวัดกลาง |

ผู้นำที่ได้รับการเลือกตั้งอย่างเป็นทางการข้างต้นนั้นจะเข้ามาบริหารจัดการชุมชนวัดกลางโดยการจัดการชุมชนนั้นผู้นำชุมชนจะเน้นการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนเพื่อสร้างพลังชุมชนในการเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ในด้านงบประมาณสำหรับการพัฒนาชุมชน การเรียกร้องขอความช่วยเหลือทั้งจากภาครัฐและเอกชนตลอดจนถึงการรวมตัวกันเพื่อหาหนทางการพัฒนา ชุมชนด้วยตนเองรวมทั้งหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของชุมชน

ด้วยเหตุนี้ในช่วงปี พ.ศ.2534 ชาวชุมชนวัดกลางและกลุ่มผู้อาวุโสของชุมชนซึ่งมีใจรักและมีอุดมการณ์ในด้านการพัฒนาชุมชนจึงได้มีการปรึกษาร่วมกันกับกลุ่มผู้นำชุมชนเพื่อจัดตั้งกลุ่มต่างๆขึ้นภายในชุมชน โดยการจัดตั้งกลุ่มต่างๆนั้นเพื่อให้เข้ามาจัดการกับเรื่องต่างๆของชุมชน อาทิ การจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการเก็บออมหรือการจัดตั้งกลุ่มแม่บ้านเพื่อการสร้างงานให้กับสตรีที่ไม่ได้ประกอบอาชีพนอกบ้านให้มีรายได้เพื่อช่วยเหลือครอบครัว โดยในระยะแรกกลุ่มผู้นำชุมชนจำนวน 4 ท่านดังกล่าวข้างต้นเท่านั้นที่จะเป็นผู้ดูแลกลุ่มต่างๆที่จัดตั้งขึ้นในชุมชน

ต่อมากลุ่มผู้นำชุมชนวัดกลางจึงมีความคิดเห็นร่วมกันว่าในการบริหารงานกลุ่มต่างๆที่จัดขึ้นในชุมชนนั้นควรมีกลุ่มของสมาชิกในชุมชนเข้ามาเป็นผู้แทนในการบริหารงานของกลุ่มต่างๆ ด้วยเหตุนี้ผู้นำชุมชนวัดกลางจึงได้จัดการเลือกตั้ง “คณะกรรมการชุมชนวัดกลาง” ขึ้นทั้งนี้เพื่อเข้ามาทำหน้าที่ในการบริหารงานของกลุ่มต่างๆรวมทั้งการดูแลเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยคณะกรรมการชุมชนนั้นจะมาจากการเลือกตั้งโดยสมาชิกในชุมชน ในขณะที่ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และประธานชุมชนวัดกลางนั้นจะมีตำแหน่งเป็นคณะกรรมการชุมชนด้วย

ธนาคารขยะรีไซเคิล

ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและส่งผลเสียต่อสภาพชีวิตของประชาชน คือ “ปัญหาขยะ” โดยหลายหน่วยงานต่างก็พยายามที่จะหาแนวทางในการจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยแนวทางการจัดการขยะชุมชนอีกแนวทางที่ได้รับความนิยมจากชุมชนต่างๆ คือ “การจัดตั้งธนาคารขยะรีไซเคิล”

“ธนาคารขยะรีไซเคิล” คือ สถานที่ที่รับฝากขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ โดยขยะที่สามารถนำมาฝากที่ธนาคารขยะนั้น ได้แก่ เศษกระดาษ กระจกใส ขวดน้ำอัดลม ขวดน้ำมันพืช

เป็นต้น เมื่อลูกค้านำขยะรีไซเคิลมาฝากกับทางธนาคารแล้วนั้น ทางธนาคารขยะจะนำขยะรีไซเคิลไปแปรรูปยังศูนย์วัสดุรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ต่อไป

การดำเนินงานของธนาคารขยะนั้นมีแนวทางการดำเนินงานดังเช่นธนาคารพาณิชย์ทั่วไป คือ สมาชิกที่เป็นลูกค้าของธนาคารก็จะนำขยะที่สามารถรีไซเคิลได้มาฝากกับธนาคารขยะดังเช่นการนำเงินมาฝากที่ธนาคารพาณิชย์ โดยทางธนาคารขยะจะเป็นผู้ประเมินราคาขยะแล้วจึงนำตัวเลขที่ได้จากราคาขยะมาฝากเข้าบัญชีธนาคารของลูกค้า โดยลูกค้าทุกคนจะมีสมุดเงินฝากของตนเอง นอกจากนี้ทางธนาคารจะมีการจ่ายเงินปันผลให้กับลูกค้าของธนาคารด้วย

แนวทางการจัดการขยะโดยใช้ระบบธนาคารขยะนั้นจะเป็นการเพิ่มยอดเงินสะสมให้กับสมาชิกทำให้สมาชิกมีเงินออมและสามารถลดปริมาณขยะภายในชุมชนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ยังเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการกับปัญหาภายในชุมชนด้วยตนเองโดย นายสนธยา คุณปลื้ม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของธนาคารขยะรีไซเคิลในการแก้ไขปัญหาขยะในชุมชนในหนังสือพิมพ์สยามรัฐว่า

“ปัญหาขยะถือเป็นปัญหาที่เร่งด่วนและควรได้รับการแก้ไขที่ถูกวิธีตั้งนั้นจึงมีนโยบายบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชนขึ้นมาโดยให้ความสำคัญในเรื่องการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น ด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันลดอัตราการผลิตขยะและให้การสนับสนุนงบประมาณบุคลากรและวิชาการแก่ท้องถิ่น โดยกิจกรรมที่สำคัญที่สุด คือ “กิจกรรมธนาคารขยะรีไซเคิล” ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สามารถดำเนินได้ภายในโรงเรียนและชุมชนด้วยการให้สมาชิกที่เป็นนักเรียนหรือสมาชิกในชุมชนทำการแยกขยะรีไซเคิลและนำมาฝากไว้ที่ธนาคารซึ่งวิธีการดังกล่าวสามารถช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นจากโรงเรียนและชุมชนเป็นอย่างมาก”

ความเป็นมาของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

เนื่องด้วยการเล็งเห็นถึงคุณค่าของการแก้ไขปัญหาขยะภายในชุมชนโดยวิธีการจัดตั้ง “ธนาคารขยะรีไซเคิล” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากทางรัฐบาลนั้นจึงทำให้โครงการจัดการสิ่งแวดล้อมเขตบางกะปิ โดยความร่วมมือจากมูลนิธิพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ได้จัดกิจกรรมการศึกษาดูงานการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชนที่ร้านวงษ์พาณิชย์และธนาคารขยะโรงเรียนวัดพันปีเทศบาลนครพิษณุโลกและเทศบาลนครขอนแก่น โดยการศึกษาดูงานในครั้งนั้นเปิดโอกาสให้ชุมชนทุกชุมชนที่สังกัดเขตบางกะปิได้เข้าร่วมกิจกรรมการดูงานดังกล่าว

ชุมชนวัดกลางโดยคณะกรรมการชุมชนวัดกลางนั้นได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษางานการคัดแยกขยะที่จัดขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้คณะกรรมการชุมชนวัดกลางที่ได้ไปศึกษาดูงานมาเห็นตรงกันที่จะจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาขยะในชุมชนจึงได้ร่วมกลุ่มกันอย่างชัดเจนเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะขึ้นขึ้นเมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2543 โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนนั้นเพื่อปลูกจิตสำนึกในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมให้ เยาวชนและผู้ปกครอง อันจะทำให้เกิดรายได้จากคุณค่าของขยะรีไซเคิลรวมทั้งเป็นการลดปริมาณขยะภายในชุมชนและบริเวณใกล้เคียง

2. ผลการวิจัย

ในการวิจัยเกี่ยวกับ “รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว 132” ในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเสนอผลการวิจัยโดยแยกออกเป็น 3 ส่วนหลักๆตามปัญหามาวิจัยได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
2. รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
3. บทบาทของผู้นำชุมชนในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าระยะของการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นสามารถแบ่งการดำเนินงานได้เป็น 3 ระยะซึ่งแสดงได้จากแบบจำลองดังต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบจำลองที่ 1 : ลำดับขั้นการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอถึงระยะในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนและรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในแต่ละระยะดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 : ขั้นก่อตัวของกลุ่ม ในขั้นก่อตัวของกลุ่มนั้นสามารถแบ่งขั้นตอนย่อยๆ ออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 : จุดประกายทางความคิด (ระหว่างวันที่ 18-19 มีนาคม 2543)

สถานการณ์

เป็นช่วงเวลาที่หน่วยงานจากภาครัฐ คือ โครงการจัดการสิ่งแวดล้อม เขตบางกะปิ โดยความร่วมมือของมูลนิธิพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ได้จัดกิจกรรมการดูงานการจัดการขยะที่ร้านวงษ์พาณิชย์และโรงเรียนวัดพันปี จังหวัดพิษณุโลก ให้แก่ชุมชนต่างๆ ในเขตบางกะปิ ระหว่างวันที่ 18 - 19 มีนาคม พ.ศ.2543 โดยคณะกรรมการชุมชนวัดกลางซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชนที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมการไปศึกษางานดังกล่าวประกอบด้วย 1.คุณเดชวารี พุฒเพ็ง (ผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการชุมชน) 2. คุณอารักษ์ ยงจิรกุลพงศ์ (ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการชุมชน) 3. คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต (ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน) 4. คุณธวัช สุนทรวิภาค (คณะกรรมการชุมชน) และ คุณเฉลียว ชูศรีจันทร์ (คณะกรรมการชุมชน)

ทั้งนี้การเป็นเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมการไปศึกษางานดังกล่าวถือเป็นการจุดประกายทางความคิดในเรื่อง “การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน” ให้แก่คณะกรรมการชุมชนวัดกลางเพื่อให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการขยะภายในชุมชนว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ปริมาณขยะในชุมชนลดลงและทำให้ชุมชนสะอาด

วิธีการสื่อสารในขั้นจุดประกายทางความคิด

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าในขั้นของการจุดประกายทางความคิดนั้นกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบคณะผู้ศึกษางาน เขตบางกะปิ นั้นได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ในเรื่องของขยะให้แก่ผู้เข้าศึกษางานโดยวิธีต่างๆ ดังนี้

➤ การสื่อสารผ่านเวทีการอบรม

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าโครงการจัดการศึกษางานด้านสิ่งแวดล้อมนั้นได้จัดกิจกรรมการอบรมขึ้นในวันที่ 18 มี.ค.2543 ให้แก่คณะผู้ศึกษางานทั้งนี้ในการจัดการอบรมนั้นจะมีวิทยากรเป็นผู้บรรยายถึงปัญหาขยะที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การแก้ไขปัญหาขยะที่สามารถทำได้โดยเริ่มต้นจากภายในชุมชน รวมทั้งทางเลือกทางใหม่ของการจัดการปัญหาขยะคือ “การจัดตั้งธนาคารขยะ” ทั้งนี้วิทยากรยังได้อธิบายระบบการดำเนินงานของธนาคารขยะและประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดตั้งด้วย

“ก็ไปถึงตอนแรกเขาก็มีการจัดการอบรมให้กับเราเนาะเกี่ยวกับคุณค่าปัญหาของขยะที่มันมีมากในชุมชนซึ่งเขาก็บอกว่าทางเลือกที่จะทำให้เราสามารถจัดการกับมันได้ก็คือการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน ก็เขาว่าขยะมันเอามาแปรรูปเป็นเงินได้ โดยเอามันมาฝากเหมือนเอาเงินฝากธนาคารเนี่ยแหละแต่เราก็จะได้เงินปันผลคือมันมีประโยชน์มากตรงที่ได้ทั้งเงินแล้วขยะก็ลดลงด้วย” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

➤ การพาไปชมกิจกรรมจริง

หลังจากที่วิทยากรของงานได้จัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นในเรื่องของการจัดการขยะโดยระบบธนาคารขยะแล้วนั้นในวันที่ 19 มี.ค. 2545 ทางวิทยากรของงานได้นำคณะผู้เข้าศึกษางานเข้าชมกิจการธนาคารขยะที่โรงเรียนวัดพันปีทั้งนี้ในการพาคณะผู้เข้าศึกษางานชมกิจการนั้น วิทยากรจะเป็นผู้อธิบายรายละเอียดของกิจการ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง จนสามารถเป็นรูปเป็นร่างได้ รวมทั้งการบริหารจัดการธนาคารขยะ ผลการดำเนินงานและผลประกอบการในปัจจุบัน

“อบรมเสร็จเขาก็พาพี่ไปดูของจริงเลยนะดูที่โรงเรียนวัดพันปีแล้วก็เห็นในโรงเรียนเขาทำนักเรียนก็ขนขยะกันมาฝากเห็นแล้วมันก็น่ารักดีนะ ได้ทั้งประโยชน์และเป็นระบบดีด้วย นักเรียนก็มีเงินออมแถมโรงเรียนก็สะอาดก็วิทยากรเขาก็บอกให้เราฟังว่าเขาตั้งกันมาอย่างไรแล้วการดำเนินงานเป็นอย่างไร แล้วก็บอกถึงรายได้ประกอบการด้วย” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าในชั้นจุดประกายความคิดให้เกิดขึ้นคณะกรรมการนั้นจะเกิดการสื่อสารของคณะกรรมการชุมชนใน 2 ลักษณะคือ

➤ การเรียนรู้จากสิ่งที่ยอมรับและการชมกิจกรรมจริง

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าคณะกรรมการชุมชนวัดกลางจะเกิดการเรียนรู้ขึ้นภายในระบบความคิดของตนเอง ทั้งนี้เมื่อคณะกรรมการชุมชนได้รับฟังการยอมรับและการนำไปชมกิจกรรมการจัดตั้งธนาคารขยะโดยวิทยากรแล้วนั้น จึงทำให้คณะกรรมการชุมชนเกิดการสื่อสารในระบบความคิดของตนเองถึงสิ่งที่ได้รับจากการยอมรับและกิจกรรมที่ได้เห็นว่าการจัดตั้งธนาคารขยะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาขยะภายในชุมชนรวมทั้งยังมีความต้องการที่จะจัดตั้งธนาคารขยะที่ชุมชนวัดกลางด้วย

“ไปเห็นแล้วเราก็เกิดไอเดียรู้สึกอยากทำนะเราน่าจะทำได้ มันสร้างการมีส่วนร่วมให้กับพี่น้องในชุมชนเราด้วยแล้วก็ทำให้ชุมชนเราสะอาด” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

➤ การพูดคุยกับสมาชิกคนอื่นๆที่เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษางาน

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าการสื่อสารระหว่างคณะผู้เข้าศึกษางานจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ อันประกอบไปด้วย ช่วงเวลาของการพาชมกิจกรรมของธนาคารขยะ ช่วงเวลาระหว่างรับประทานอาหาร และช่วงเวลาขณะอยู่บนยานพาหนะ ทั้งนี้การสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้เข้าศึกษางานจะเป็นลักษณะของการพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ไปพบเห็นอันได้แก่ “การจัดตั้งธนาคารขยะ” และการพูดคุยถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งที่ชุมชนของตนเอง ทั้งนี้ในกลุ่มคณะกรรมการชุมชนวัดกลางนั้นก็ได้ออกมาพูดคุยร่วมกับกลุ่มอื่นๆแต่ทั้งนี้ทั้งนั้นยังไม่ได้เป็นการพูดคุยอย่างเป็นทางการที่จะจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนขึ้นที่ชุมชนวัดกลาง

“พูดคุยกับคนอื่นก็มีบ้างเหมือนกันก็ตอนเดินดูงานด้วยกันบ้าง ตอนกินข้าว บางทีตอนกลับบ้านนอนไม่หลับก็คุยกันบนรถอีก ไม่มีอะไรหรอกก็ชื่นชมกันไปถึงสิ่งที่เห็นคุยกับคนอื่นเขาบ้าง แต่ละคนก็อยากทำเพราะมองว่าดี อย่างพวกคณะกรรมการชุมชนวัดกลางที่ไปก็ชมกันว่าดีน่าทำ แต่ก็ยังไม่ได้คุยอะไรกันเป็นหลักการ” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ขั้นที่ 2 : ขั้นหาแนวร่วม (วันที่ 20 มีนาคม 2543)

สถานการณ์

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าหลังจากที่คณะกรรมการชุมชนวัดกลางเสรีจัดตั้งภาวกิจการศึกษางานที่จังหวัดพิษณุโลกแล้วนั้น คณะกรรมการชุมชนได้กลับมาที่ชุมชนวัดกลาง โดยคณะกรรมการชุมชนแต่ละท่านต่างก็มีความคิดเห็นที่ต่างกันไปเกี่ยวกับการไปศึกษางานแต่คณะกรรมการชุมชนท่านแรกที่ได้เป็นผู้ริเริ่มที่พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องของการจัดตั้งธนาคารขณะนั้น คือ “ประธานชุมชน” โดยในขั้นนี้ประธานชุมชนได้เริ่มหาแนวร่วมทางด้านความคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขณะขึ้นที่ชุมชนวัดกลาง

◆ การเลือกกลุ่มแนวร่วม

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าประธานชุมชนวัดกลางซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการชุมชนที่ไปศึกษางานการจัดการขณะนั้น ได้ใช้ “ความสนิทสนมคุ้นเคย” เป็นกลยุทธ์ในการเลือกกลุ่มแนวร่วมโดยประธานชุมชนได้ทำการเลือกกลุ่มแนวร่วมเพื่อสนับสนุนความคิดในการจัดตั้งธนาคารขณะจำนวน 2 คน อันประกอบไปด้วย ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านทั้ง 2 คน คือ คุณศุภชัย ตีร์รัตนชวลิต กรรมการสิ่งแวดล้อมชุมชน เขตบางกะปิ แต่ไม่ได้ไปศึกษางานการคัดแยกขยะที่โรงเรียนวัดพันปีและ คุณอารักษ์ ยงจิรกุล พงศ์ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการชุมชนที่ได้ไปศึกษางานที่โรงเรียนวัดพันปี

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าการที่ประธานชุมชนเลือกแนวร่วมเป็นผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านทั้ง 2 คนนั้นเนื่องจากทั้งสองเป็นบุคคลที่ประธานชุมชนมีความสนิทสนมด้วยเป็นพิเศษเนื่องจาก คุณศุภชัยนั้นเป็นสามีของประธานชุมชนและเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านจัดการสิ่งแวดล้อมเนื่องจากดำรงตำแหน่งคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมชุมชนอยู่ในขณะที่คุณอารักษ์เป็นบุคคลที่ทำงานต่างๆร่วมกับประธานชุมชนและเป็นผู้คอยตักเตือนและให้กำลังใจการทำงานของประธานชุมชนมาโดยตลอดดังนั้นประธานชุมชนจึงเลือกที่จะให้บุคคลทั้งสองคนเป็นแนวร่วมของตนเองเนื่องจากมีความเชื่อว่าบุคคลทั้งสองจะเป็นผู้เห็นด้วยกับแนวความคิดของตนเอง

“พี่ก็เลือกที่จะคุยกับคุณศุภชัย คุณอารักษ์นะ เพราะหมั่นกันใกล้ตัวกันทั้งนั้น เริ่มจากคนใกล้ตัวก่อนดีกว่าเพราะจะช่วยเราย่างขึ้น” (คุณพีรานุช ตีร์รัตนชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

วิธีการสื่อสารเพื่อการหาแนวร่วม

◆ การเดินทางไปเชิญผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านมาพูดคุย

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าประธานชุมชนนั้นเริ่มต้นจากการที่ประธานชุมชนวัดกลางได้ไปเชิญคุณอารักษ์ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านที่บ้านของผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งการบอกกล่าวกับคุณศุภชัยที่บ้านว่าขอเชิญพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องธนาคารขยะ โดยสถานที่ที่ประธานชุมชนใช้ในการพูดคุย คือ บริเวณหน้าร้านค้าขายของชำของประธานชุมชน

◆ การพูดคุยร่วมกันบริเวณหน้าร้านค้าขายของชำ

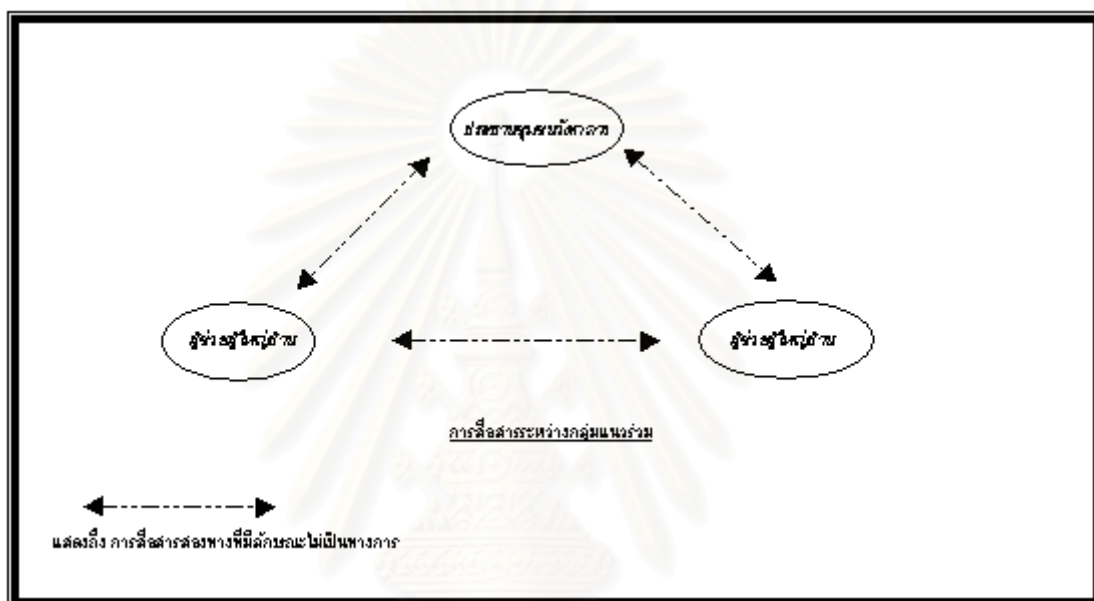
ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าเมื่อคณะกรรมการชุมชนวัดกลางทั้ง 3 ท่านมาพร้อมกันแล้วนั้น ประธานชุมชนจะเป็นผู้เล่าถึงความรู้สึกส่วนตัวที่ได้รับจากการไปศึกษางานการจัดการขยะในชุมชน โดยวิธีการจัดตั้งธนาคารขยะซึ่งประธานชุมชนจะระบุถึงประโยชน์ที่ได้รับให้แก่ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านทั้ง 2 ท่าน โดยคุณอารักษ์ซึ่งเป็นบุคคลที่ได้ไปศึกษางานเช่นกันนั้นก็มีความคิดเดียวกับประธานชุมชน ในขณะที่คุณศุภชัยซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้ไปศึกษางานกับบุคคลทั้งสองแต่ก็ทราบถึงระบบของการจัดตั้งธนาคารขยะเนื่องจากเป็นคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม เขตบางกะปิ ก็แสดงความเห็นด้วยกับการจัดตั้งธนาคารขยะว่าเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนเมื่อความคิดของแนวร่วมทั้ง 3 คนไปในทิศทางเดียวกันจึงทำให้การพูดคุยปรึกษารือกันสะดวกมากขึ้น ดังนั้น “กลุ่มแนวร่วม” จึงได้วางแผนในการเสนอแนวคิดดังกล่าวไปยังคณะกรรมการชุมชนวัดกลางคนอื่นๆที่ได้ไปศึกษางานด้วยเพื่อให้ความคิดในการจัดตั้งธนาคารขยะดูเป็นรูปเป็นร่างขึ้น

“คนแรกที่เริ่มพูดคุยเกี่ยวกับการรวมกลุ่มกันจัดตั้งก็พินะมาคุยกับคุณศุภชัยแล้วก็คุณอารักษ์ว่าจะทำธนาคารขยะกันคือพินะไฟแรงคือไปดูงานมาแล้ว 80%ทำแล้วหาแนวร่วมแล้วพอดีคุณศุภชัยก็อยู่โครงการสิ่งแวดล้อมเขตบางกะปิด้วยก็เลยปรึกษากัน” (คุณพินานุช ตรีรัตนชวลิต สัมภาษณ์ วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“คือใจมันตรงกันนะ ตอนผมไปดูผมก็เห็นว่าเราควรต้องทำนะ คือต่างคนต่างมาแล้วเปิดไฟแรงอยากทำซึ่งก็ง่ายขึ้นกลับมาก็เลยมาปรึกษากัน” (คุณอารักษ์ ยงจิรกุลพงศ์ สัมภาษณ์ วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“พี่ไม่ได้ไปทำงานที่ร้านวงษ์พาณิชย์นะส่งตัวแทนไป แต่พี่เปิดเขาไปทำงานมาแล้ว หลังจากที่เขาได้ไปทำงานธนาคารชยะกลับมา 1 อาทิตย์ก็ปรึกษาพี่ พี่ก็ว่าใช้ได้เลย ที่แรกพี่คิดว่าจะทำในรูปแบบซื้อมาขายไป ก็เอาอย่างนี้ดีกว่า” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแบบจำลองการสื่อสารในขั้นของการหาแนวร่วมดังนี้



แบบจำลองที่ 2: แบบจำลองการสื่อสาร “ขั้นการหาแนวร่วม”

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยยังพบว่าบริเวณหน้าร้านขายของชำของประชาชนชุมชนถือเป็นจุดศูนย์กลางในการพูดคุยของสมาชิกในชุมชน เพราะร้านค้านี้ตั้งอยู่บริเวณกลางชุมชนซึ่งถือเป็นจุดรวมของสมาชิกที่จะได้มีโอกาสมาพบปะกันโดยไม่ได้นัดหมาย

“มีอะไรก็มาคุยกันบริเวณหน้าร้านขายของชำนี่แหละมันตรงกลางดีคนมาซื้อของมันก็หน้าบ้านประชาชนชุมชนด้วย” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ขั้นที่ 3 : ขั้นเชื่อมโยงคณะกรรมการ (21 มีนาคม 2543)

สถานการณ์

เมื่อผ่านสถานการณ์การพูดคุยระหว่างกลุ่มแนวร่วมทั้ง 3 ท่านแล้วนั้น กลุ่มแนวร่วมทั้งหมดจึงพยายามที่จะอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสนิทสนมคุ้นเคยในฐานะที่เป็น “คนบ้านเดียวกัน” และเป็นคณะกรรมการชุมชนที่เคยได้ทำงานร่วมกันเพื่อการพัฒนาชุมชนมาเป็นกลยุทธิ์ในการติดต่อกับคณะกรรมการชุมชนวัดกลางท่านอื่นๆที่ได้ไปศึกษางานการจัดการขยะโดยขั้นตอนนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเป็นช่วง “เชื่อมโยงคณะกรรมการ” โดยกลุ่มแนวร่วมมีวิธีการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงคณะกรรมการดังนี้

วิธีการสื่อสารขั้นเชื่อมโยงคณะกรรมการ

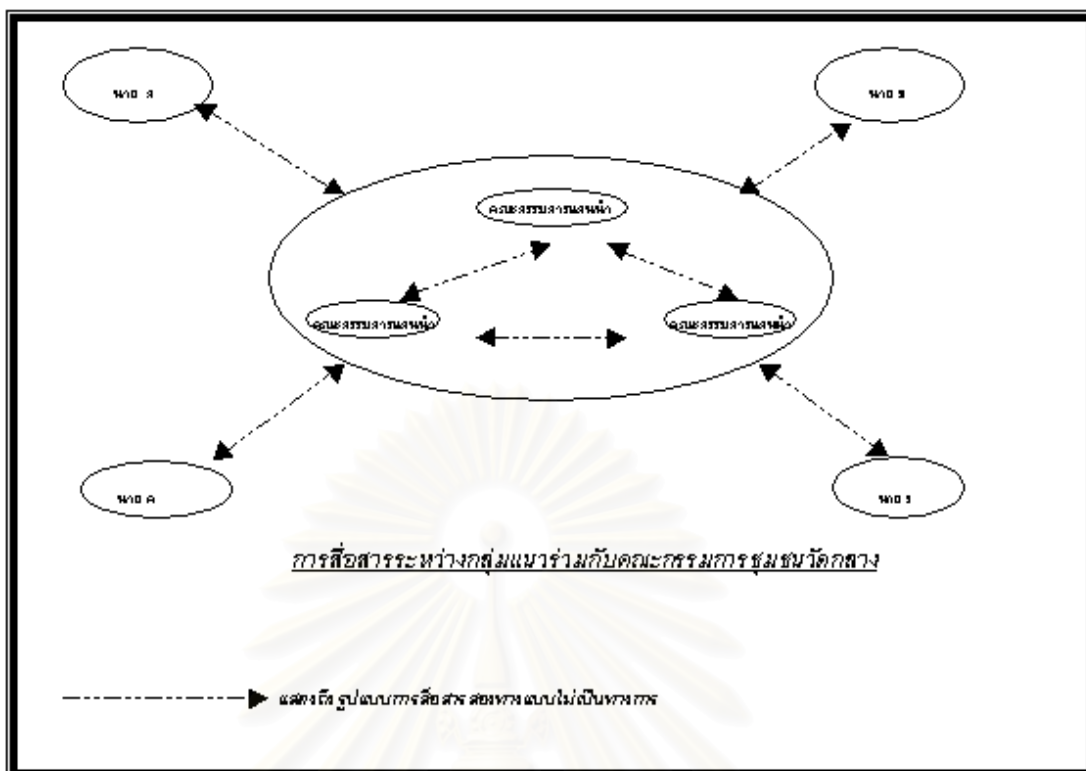
➤ การลงพื้นที่เพื่อนัดประชุมคณะกรรมการชุมชน

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่ากลุ่มแนวร่วมได้ใช้การลงพื้นที่เพื่อเข้าพบคณะกรรมการชุมชนวัดกลางท่านอื่นๆที่ไปศึกษางานอีกจำนวน 4 ท่านตามที่อยู่อาศัยของคณะกรรมการแต่ละท่าน ทั้งนี้การเดินทางไปตามบ้านนั้นมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเชิญคณะกรรมการชุมชนวัดกลางอีก 4 ท่าน เข้าปรึกษาหารือกันเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่ได้ไปศึกษางานการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน โดยสถานที่ในการนัดหมายพูดคุย คือ บริเวณหน้าร้านค้าของประธานชุมชน

“เปิดเขาเดินไปบอกตามบ้านคณะกรรมการนะ ก็เรียกคณะกรรมการที่ไปดูงานมาด้วยกันมาประชุมที่หน้าร้านค้าของเขาตอนนั้นบอกว่าจะเชิญมาถามเกี่ยวกับเรื่องที่เขาไปดูงานมา” (คุณเฉลียว ชูศรีจันทร์ สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ทางเขาก็ดูเดินมาเชิญไปประชุมกันถึงเรื่องที่เขาไปดูงานกันมาว่าจะทำกันอย่างไรดี ก็เดินมาที่บ้านของผม ผมก็ว่าจะไปตามนัดเพราะเราก็อยากรู้เรื่องว่าเขาจะทำอะไรกันอีกคราวนี้” (คุณวิเชียร วิมูลชาติ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอแบบจำลองการสื่อสารในขั้นของการเชื่อมโยงคณะกรรมการดังนี้



แบบจำลองที่ 3 : แบบจำลองการสื่อสาร “ขั้นการเชื่อมโยงคณะกรรมการ”

ขั้นที่ 4 : ขั้นฟอรัมทีม (22 มีนาคม 2543)

สถานการณ์

หลังจากที่คณะกรรมการแกนนำได้เดินทางไปบอกตามบ้านคณะกรรมการชุมชนท่านอื่นๆ เพื่อเข้าร่วมประชุมแล้วนั้นคณะกรรมการชุมชนวัดกลางอีกจำนวน 4 ท่านจึงได้เดินทางมาพบปะกัน ตามการนัดหมายของกลุ่มแนวร่วม ซึ่งในขั้นนี้จะประกอบไปด้วยกลุ่มคณะกรรมการชุมชนทั้ง 7 ท่านที่เข้าร่วมพูดคุย โดยการรวมตัวกันนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเป็นขั้นของการ “ฟอรัมทีม” เนื่องจากในขั้นนี้คณะกรรมการชุมชนจะเข้ามารวมกลุ่มกันเพื่อปรึกษาหารือกันอย่างจริงจังเพื่อระดมความคิดเห็นกัน

วิธีการสื่อสารในชั้นของการฟอร์มทีม

➤ การพูดคุยหน้าบริเวณร้านค้าขายของชำ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า การพูดคุยในชั้นของการฟอร์มทีม นั้นเริ่มต้นจากการที่กลุ่มคณะกรรมการแกนนำทั้ง 3 ท่านจะกล่าวร่วมกันถึงสาเหตุของการนัดประชุมคณะกรรมการชุมชนวัดกลางที่ได้ไปศึกษางานทั้ง 4 ท่าน โดยคณะกรรมการแกนนำจะสอบถามถึงความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการไปศึกษางาน การพูดคุยเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของการจัดตั้งธนาคารขยะภายในชุมชน ประโยชน์ที่ได้รับหากมีการจัดตั้งธนาคารขยะขึ้นภายในชุมชน รวมทั้งการหาข้อสรุปร่วมกัน

ข้อมูลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหลังจากที่ได้มีการระดมความคิดเห็นร่วมกันจากคณะกรรมการชุมชนวัดกลางทุกท่านแล้วนั้น กลุ่มคณะกรรมการชุมชนวัดกลางทุกท่านเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดการขยะภายในชุมชนด้วยวิธีการจัดตั้งธนาคารขยะดังเช่นโรงเรียนวัดพันปี ทั้งนี้ทั้งนั้นการจัดตั้งธนาคารขยะนั้นจะทำให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยประการที่สำคัญที่สุดคือการทำให้ปริมาณขยะภายในชุมชนลดลงรวมทั้งเป็นการพัฒนานิสัยการเก็บออมเงินให้กับสมาชิกในชุมชนด้วย นอกจากนี้คณะกรรมการชุมชนแต่ละท่านมองว่าการจัดตั้งธนาคารขยะนั้นคงเกิดขึ้นได้ไม่ยากเนื่องจากทุกท่านมีความพยายามอย่างเต็มที่และมีความปรารถนาที่จะทำกิจกรรมนี้ตั้งแต่ได้ไปศึกษางานเพียงแต่ยังไม่มีใครที่พูดขึ้นระหว่างการศึกษางานเท่านั้น

“ก็มานั่งคุยกันที่ร้านเบียร์ว่าจะเอายังไงคือไปดูงานมาแล้วมองว่าได้ประโยชน์ทุกอย่างชอยสะอาด ฝึกเด็กด้วย (คุณธวัช สุนทรวิภาค สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ก็นั่งคุยกันที่บ้านพี่เนี่ยแหละคุยกันว่าจะเอากันยังไงระดมความคิดเห็นกันว่าจะทำกันใหม่ จะทำรูปแบบไหนกัน” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ขวลิต สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

จากผลการวิจัยพบว่าประเด็นสำคัญอีกประการที่คณะกรรมการชุมชนวัดกลางพูดคุยในชั้นของการฟอร์มทีม คือ เรื่องของการจัดตั้ง **คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชน** เพื่อเข้ามาบริหารงานจัดตั้งธนาคารขยะสำหรับคณะกรรมการชุมชนวัดกลางที่เข้ามาบริหารงานต่างก็เป็นคณะกรรมการชุมชนที่ได้ไปศึกษางานธนาคารขยะมาทั้งสิ้นเนื่องจากมีความรู้เบื้องต้นเป็นอย่างดีเกี่ยวกับธนาคารขยะยกเว้น **คุณศุภชัย ตริรัตน์ขวลิต** ที่ไม่ได้ไปศึกษางานแต่เป็นหนึ่งในคณะ

กรรมการบริหารทั้งนี้เนื่องจากคุณศุภชัยดำรงตำแหน่งคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม เขตบางกะปิและรับผิดชอบงานด้านสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว รวมทั้งเคยทำงานธนาคารมาก่อนจึงมีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของการบริหารจัดการธนาคารพาณิชย์ซึ่งก็นำมาประยุกต์ใช้กับการจัดการธนาคารขยะ ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการท่านอื่นๆจึงแต่งตั้งให้คุณศุภชัยเป็นผู้จัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ในขณะที่ตำแหน่งอื่น ๆ นั้นเป็นไปตามความเหมาะสมและความเห็นชอบร่วมกันของคณะกรรมการ ดังเช่น คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่บัญชีเนื่องจากจบการศึกษาในสาขาบัญชี ดังตัวอย่างของการบอกเล่า ต่อไปนี้

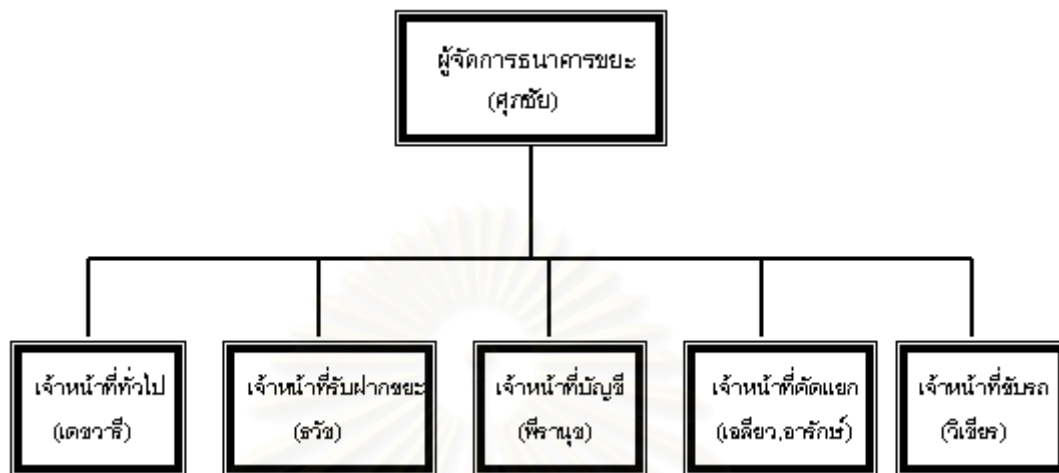
“คุณศุภชัยเนี่ยเราตั้งเขาให้เป็นผู้จัดการธนาคารขยะชุมชนเลยเพราะเขาไปเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมใหญ่ๆซึ่งทุกคนก็เห็นด้วยที่เขาเป็นไม่มีใครขัดแย้ง” (คุณธวัช สุนทรวิภาค สัมภาษณ์ วันที่ 9 : ธันวาคม 2544)

“พี่ก็เคยทำงานธนาคารมาพี่ก็รูปร่างแบบออกเลยว่าจะเป็นอย่างไร เปลี่ยนจากฝากเงินมาฝากขยะ ประจวบกับพี่เปิดเค้าเรียนจบบัญชีมาด้วยเขาก็รับงานด้านบัญชีเลย พี่ทำงานธนาคารมา 3 ปีเป็นแค่พนักงานมาทำที่นี่เป็นผู้จัดการธนาคารเลย” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์ วันที่ 12 มกราคม 2545)

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอโครงสร้างการบริหารธนาคารขยะชุมชนวัดกลางดังนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงสร้างการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง



แบบจำลองที่ 4 : โครงสร้างการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ซอยลาดพร้าว

132

ดังนั้นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนวัดกลางจึงประกอบไปด้วย

- | | | |
|---------------|---------------|--------------------------------|
| 1. คุณศุภชัย | ตรีรัตน์ชวลิต | ผู้จัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง |
| 2. คุณเดชวารี | พุดมเพ็ง | เจ้าหน้าที่ทั่วไป |
| 3. คุณธวัช | สุนทรวิภาค | เจ้าหน้าที่รับฝากขยะ |
| 4. คุณพีรานุช | ตรีรัตน์ชวลิต | เจ้าหน้าที่บัญชี |
| 5. คุณเฉลิม | ชูศรีจันทร์ | เจ้าหน้าที่คัดแยก |
| 6. คุณอารักษ์ | ยงจิรกุลพงศ์ | เจ้าหน้าที่คัดแยก |
| 7. คุณวิเชียร | วิมลชาติ | เจ้าหน้าที่ขับรถและคัดแยกขยะ |

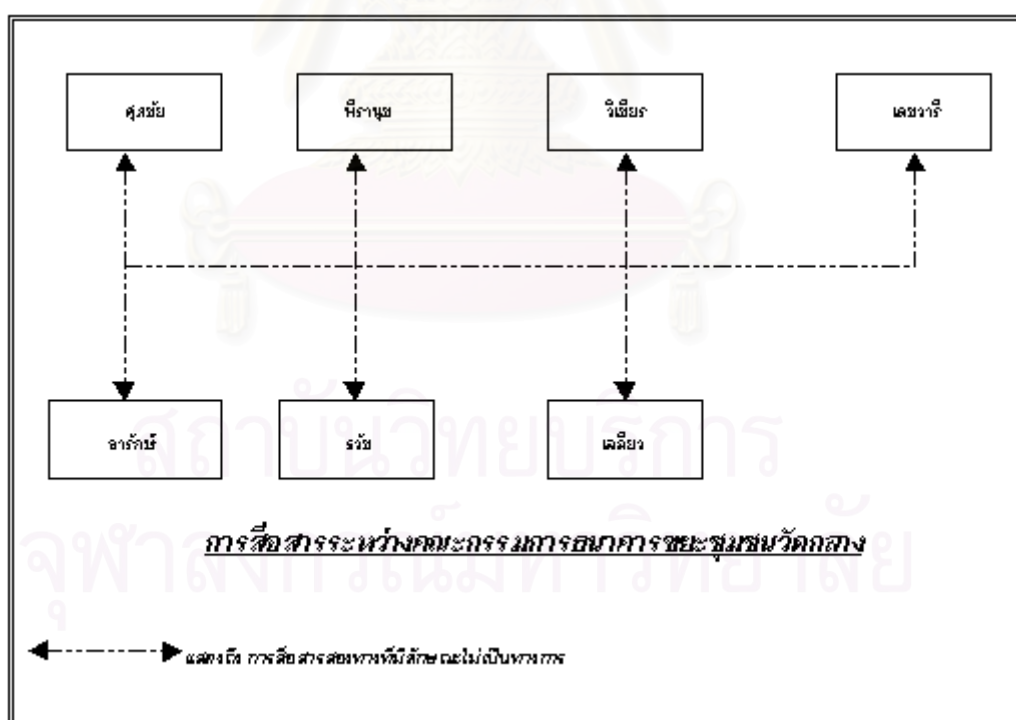
ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าการที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะนั้นเพื่อให้คณะกรรมการแต่ละท่านมีตำแหน่งในการดำเนินงานแตกต่างกันซึ่งการแต่งตั้งตำแหน่งขึ้นนั้นเพื่อให้ธนาคารขยะมีรูปแบบเหมือนธนาคารพาณิชย์ทั่วไปหากแต่เมื่อถึงเวลาปฏิบัติงานจริงแล้วหากเจ้าหน้าที่คนใดไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ก็จะมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบส่วนอื่นเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงดูเหมือนว่าการทำงานของคณะกรรมการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนไม่ได้แยกส่วนงานกันเท่าใดนักจะเป็นไปในลักษณะการถ้อยที่ถ้อยอาศัยช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุภารกิจของธนาคารขยะดังเช่นคำบอกเล่าดังนี้

“อย่างคุณศุภชัยนี่เป็นผู้จัดการธนาคารขยะแต่เวลาจริงๆเราช่วยกันทำ ซึ่งตำแหน่งนี้เราอุปโลกน์ขึ้นมาให้เหมือนธนาคารพาณิชย์ทั่วไป” (คุณพีรานุช ตีร์รัตนชวลิต สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

อย่างไรก็ตามธนาคารขยะชุมชนแห่งนี้ยังไม่มีกำหนดวาระของการเป็นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ แต่จะมีการพูดคุยกันระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะถึงการสร้างผู้นำใหม่เพื่อเข้ามาบริหารงานแทนชุดเก่าเพื่อให้คนรุ่นใหม่ได้แสดงความสามารถและเสนอแนวคิดในการทำงานแบบใหม่ๆเพื่อความเจริญก้าวหน้าของธนาคารขยะ ดังเช่นคำบอกเล่าดังนี้

“ก็ยังไม่ได้มีการหมดวาระนะคณะกรรมการเนี่ยเพียงแต่เราก็พยายามที่จะสร้างผู้นำใหม่ๆขึ้นมาเพราะจะได้มีความคิดใหม่ขึ้นมาใครเหมาะสมก็ว่ากันไปเราก็จะยอมรับ”(คุณพีรานุช ตีร์รัตนชวลิต สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแบบจำลองรูปแบบการสื่อสารในชั้นของการฟอร์มทีม ดังนี้



แบบจำลองที่ 5: แบบจำลองการสื่อสารใน “ชั้นของการฟอร์มทีม”

2. ระยะดำเนินการเคลื่อนไหว (ระหว่างวันที่ 23 - 24 มีนาคม 2543)

สถานการณ์

หลังจากที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะได้เริ่มดำเนินการเคลื่อนไหวในการจัดตั้งธนาคารขยะขึ้น ทั้งนี้ทั้งนั้นการเคลื่อนไหวจะหมายถึงการดำเนินงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเพื่อทำการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน โดยในขั้นนี้คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะปรึกษาหารือกันในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะ อันได้แก่ การกำหนดสถานที่ที่ใช้ประกอบการและสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะก่อนนำไปส่งที่ศูนย์วัสดุรีไซเคิล ทูตที่ใช้ในการดำเนินงาน การกำหนดประเภทขยะที่รับฝาก การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน การกำหนดกฎระเบียบของการฝาก การถอน การจ่ายเงินปันผล การกู้เงิน การกำหนดวันเปิดรับขยะ รวมทั้งการวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้แก่สมาชิกในชุมชน โดยหลังจากที่มีการปรึกษาหารือเพื่อการวางแผนงานแล้วคณะกรรมการบริหารธนาคารจะมีการจัดเตรียมงานตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายจากกลุ่ม

วิธีการสื่อสารในระยะของการดำเนินการเคลื่อนไหว

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าวิธีการสื่อสารในประเด็นดังกล่าวข้างต้นนั้นจะเป็นการใช้วิธีการสื่อสารแบบผสมผสานทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยสามารถสรุปวิธีการสื่อสารในระยะของการดำเนินการเคลื่อนไหวได้ดังนี้

❖ การพูดคุยหน้าร้านค้าขายของชำ

จากผลการวิจัยโดยการสัมภาษณ์พบว่า การพูดคุยหน้าร้านค้าจะเกิดขึ้นในทุกๆเย็นในระยะของการดำเนินการเคลื่อนไหว โดยกลุ่มคณะกรรมการธนาคารขยะที่ว่างจากการปฏิบัติการกิจหลักคืองานประจำแล้วนั้นจะใช้เวลาในช่วงเย็นที่หน้าร้านค้าขายของชำเพื่อพูดคุยปรึกษาหารือหรือสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ธนาคารขยะเป็นรูปเป็นร่าง

“ ก็มานั่งคุยกัน เจอกันช่วยกัน เพราะเป็นคณะกรรมการชุมชนอยู่แล้ว เวลาเจอกันก็มานั่งตรงนี้เหมือนสภากาแฟ ” (คุณพีรานุช ตีร์รัตนชวลิต สัมภาษณ์ วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ส่วนใหญ่จะเป็นตอนเย็นเพราะเราพบปะกันเสมอ ในชุมชนนี้ตอนเย็นถ้าว่างก็จะมานั่งคุยกันที่ร้านเบียร์” (คุณอารักษ์ ยงจิรกุลพงศ์ สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

สำหรับประเด็นที่พูดคุยกันในระยะดำเนินการเคลื่อนไหว ประกอบด้วย การกำหนดสถานที่ที่ใช้ในการประกอบและการสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะ การกำหนดประเภทขยะที่ทำการรับฝาก การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน การกำหนดกฎระเบียบของธนาคาร อันได้แก่ การฝาก - การถอน การจ่ายเงินปันผล การกู้เงิน การกำหนดวันเปิดรับขยะ รวมทั้งการวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้แก่สมาชิกในชุมชน ดังเช่นคำบอกเล่าดังต่อไปนี้

“ก็เริ่มพูดคุยกันว่าเราจะทำแล้วนะปรึกษากันหรือกันอย่างแรกก็จะใช้สถานที่ไหนในการรับฝากขยะก็สรุปได้ว่าจะใช้ศูนย์อสส. ของชุมชนไปก่อนแล้วกันในการเป็นสถานที่รับฝากขยะแล้วพอทีหลังได้งบประมาณการปลูกสร้างมาเพราะทาง SIF เขาเข้ามาเห็นพื้นที่บริเวณที่ดินที่เคยเป็นบ้านเช่าให้ปลูกสร้างที่ตั้งของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางขึ้น ต่อมาก็คุยกันจะเปิดธนาคารขยะกันวันไหนดี ถ้าเปิดวันศุกร์เด็กไปโรงเรียนก็มาเป็นเสาร์เข้าดีไหม ถ้าเข้าไปก็มาเป็นเสาร์บ่าย เพราะวันอาทิตย์คนต้องการพักผ่อน เปิดอาทิตย์ละ 1 วัน จะปิดนานคงไม่ได้เพราะเดี๋ยวมีขยะเยอะอีกแล้วก็มีเรื่องว่าจะรับขยะประเภทไหนก่อน อย่างเรารับคือพลาสติก ขวด อลูมิเนียม ท่อพีวีซี กระดาษ พวงไลหะ เหล็กไม่รับเพราะที่ไม่พอ ก็จะคุยกันเรื่องทุนในการดำเนินงานว่าจะเอามาจากไหนว่าถ้าเด็กเขาถอนเลยจะเอาเงินจากไหนให้ก็เลยคุยกันว่าน่าจะฝากแรกก่อนพอมีทุนกลับมาค่อยให้เด็กถอน คือ 3 อาทิตย์แรกของการฝากอย่าเพิ่งถอนจะถอนได้อาทิตย์ที่ 3 เพราะอย่างน้อยมีทุนเพราะไม่ขอเงินสนับสนุนจากหน่วยงานไหนนอกจากนั้นก็เกี่ยวกับอุปกรณ์การทำงานนะซึ่งเราใช้เงิน 500 บาทยืมมาจากเงินของชุมชน ก็ได้จากร้านค้า white board เอามือสองมาใช้ เรายืมของทั้งหมดของชุมชน ถูงบ๊วยขอคนที่อยู่ในชุมชน สมุดบัญชีเงินฝากก็ทำกันเองไปซื้อสมุดฉีกมาก่อนแล้วเอามาเย็บเล่มเป็นสมุดบัญชี” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ก็ดำเนินการเคลื่อนไหวเลยปรึกษากันเกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบของการกู้เงินว่าถ้าเด็กไม่ถอนเลยแล้วฝากนานก็จะให้เงินกู้สามเท่าจากเงินฝากนอกจากนั้นทางประธานชุมชนจะเป็นผู้เตรียมการนะเรื่องยืมของมาใช้บ้างเพราะเราไม่มีงบประมาณเราเริ่มต้นด้วยตัวเอง” (คุณธวัช สุนทรวิภาค สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“คุยกันก็เน้นไปที่ธนาคารขะนะว่าจะตั้งกันยังไงเพราะปัญหามันอยู่ตรงนั้นเยอะ ก็คุยว่าจะทำยังไงให้ดีขึ้น ตั้งยังไง แล้วก็จะคุยกันเรื่องกฎระเบียบของการฝากการถอนอะไรทำนองนี้” (คุณวิเชียร วิมูลชาติ สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

❖ การเดินไปบอกตามบ้านเพื่อเชิญประชุม

“การเดินไปบอกตามบ้าน”ถือเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารเมื่อคณะกรรมการบริหารธนาคารขะนะที่เป็นแกนนำไม่มีโอกาสได้พบกับคณะกรรมการท่านอื่นๆที่หน้าร้านค้าขายของชำแต่เนืองด้วยระบบการบริหารที่เน้นการแสดงความคิดเห็นจากส่วนรวมและอาศัยการตัดสินใจร่วมกันของคณะกรรมการธนาคาร จึงใช้วิธี “การเดินไปบอกตามบ้าน” เพื่อเชิญเข้าร่วมประชุม ทั้งนี้การเชิญประชุมนั้นประกอบไปด้วยการประชุมทั้งอย่างไม่เป็นทางการที่หน้าร้านค้าและการประชุมอย่างเป็นทางการที่ศูนย์อาสาสมัครของชุมชนด้วย

สำหรับคณะกรรมการแกนนำที่ทำหน้าที่ในการเดินไปบอกนั้น คือ *ประธานชุมชน* ซึ่งการเดินไปบอกตามบ้านนั้นจะระบุถึงกำหนดการประชุม อันประกอบไปด้วย วันเวลา สถานที่ที่ใช้ในการประชุมและประเด็นที่ต้องการเชิญปรึกษาหารือหรือประชุมให้แก่คณะกรรมการธนาคารท่านอื่นๆดังเช่นคำบอกเล่าดังนี้

“ส่วนมากเปิดจะเดินมาบอกตามบ้าน บอกว่าจะประชุมกันวันไหนเรื่องอะไรแล้วระยะหลังถึงจะมีเสียงตามสาย” (คุณอารักษ์ ยงจิรกุลพงศ์ : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

❖ การประชุมเพื่อการตัดสินใจร่วมกัน

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ พบว่า นอกจากการพูดคุยหน้าร้านค้าของประธานชุมชนแล้วนั้น คณะกรรมการธนาคารขะนะยังมีการใช้ “การประชุม” ระหว่างกลุ่มคณะกรรมการธนาคารขะนะเพื่อให้การตัดสินใจของคณะกรรมการธนาคารขะนะมีการยอมรับกันอย่างเป็นทางการ โดยในระยะเวลาของการดำเนินการเคลื่อนไหวจะมีการประชุมทั้งหมด 2 ครั้ง

โดยในการประชุมนั้นจะเป็นการนำประเด็นที่มีการแสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลายเมื่อได้พูดคุยกันที่หน้าร้านค้ามาเข้าที่ประชุมเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด โดยอาศัยการตัดสินใจจากส่วนรวมและเพื่อการสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับคณะกรรมการธนาคารขะนะให้เป็นไปในทิศทาง

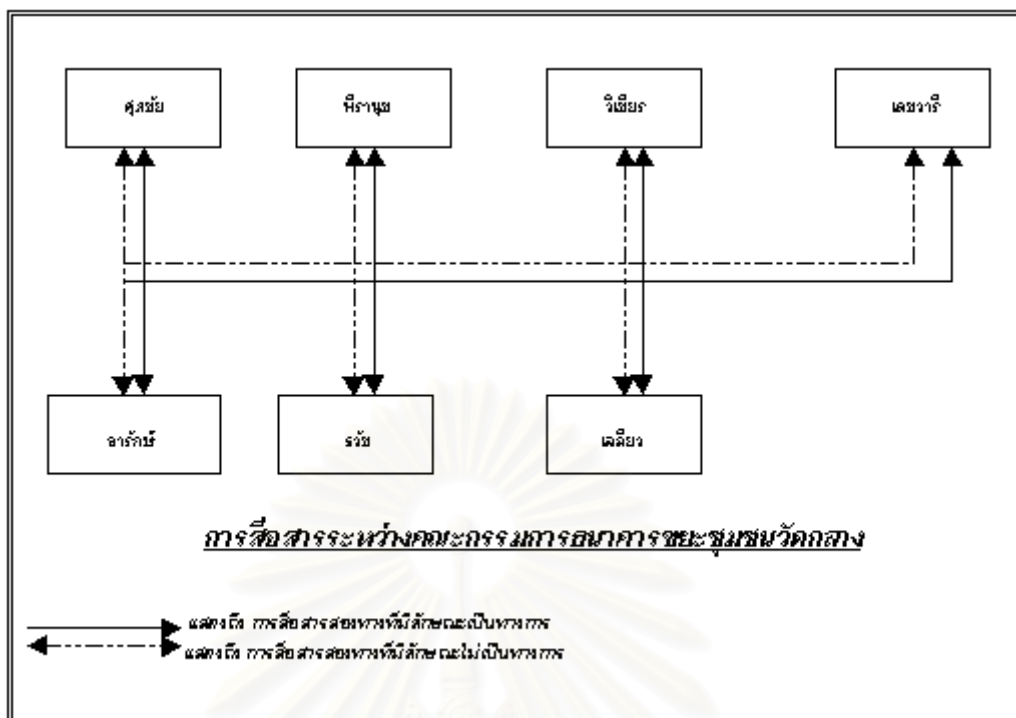
เดียวกัน ทั้งนี้ในการดำเนินการวางแผน การวางระเบียบในการดำเนินงาน ที่ประกอบไปด้วย ประเด็นต่างๆทั้ง การกำหนดสถานที่ในการประกอบการและสถานที่ที่ใช้ในการเก็บขยะก่อนส่งไป ศูนย์วัสดุรีไซเคิล การกำหนดรับประเภทขยะ การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน การกำหนดกฎระเบียบของธนาคาร อันได้แก่ การฝาก -การถอน การจ่ายเงินปันผล การกู้เงิน การกำหนดวันเปิดรับขยะ รวมทั้งการวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้แก่สมาชิกในชุมชนนั้นต่างก็ผ่าน ระบบการตัดสินใจจากที่ประชุมทั้งสิ้นทั้งนี้ผู้นำในการประชุมได้แก่ผู้จัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ดังเช่นคำบอกเล่าดังต่อไปนี้

“จะมีการประชุมกันอย่างตอนแรกนี่ก็วันละครั้งช่วงเย็นหรือไม่งั้นก็ทุกเย็นที่ร้านเปิดพอ กลับมาก็นั่งคุยกันแต่ประชุมเนี่ยจะเป็นเรื่องที่คุยกันที่หน้าร้านก็จะมาสรุปกันอย่างเป็นทางการในที่ประชุม ก็พูดในที่ประชุมมันเห็นกันหมดดี ใครชอบไม่ชอบอะไร เสนอความคิดเห็นมาแล้วผู้นำการประชุมก็จะเป็นผู้รับเสียงข้างมาก”(คุณธวัช ชูศรีจันทร์:สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ประชุมกันพี่ก็เป็นผู้นำการประชุมเฉพาะกลุ่มธนาคารขยะนะ ช่วงแรกก็เป็นการประชุมว่าได้เคลื่อนไหวทำอะไรไปบ้างแล้วก็สรุปรวมหลังจากที่ได้พูดคุยหน้าร้านคำมาแล้วในประเด็นต่างๆทั้งสถานที่ที่ใช้ดำเนินการ กฎระเบียบต่างๆแล้วคณะกรรมการที่ไปเตรียมงานมาเช่น คุณพี่รานูชที่ไปเตรียมการเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ก็จะมาแจ้งในที่ประชุมจะได้รู้ร่วมกัน นอกจากนั้นก็ยังคงจะทำยังไงให้คนในชุมชนรู้จักธนาคารขยะ”(คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการสื่อสารในระยะดำเนินการเคลื่อนไหวดังต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบจำลองที่ 6 : แบบจำลองการสื่อสาร “ระยะดำเนินการเคลื่อนไหว”

3.ระยะขยายกิจกรรม (ระหว่างวันที่ 25-26 มีนาคม 2543)

สถานการณ์

หลังจากที่คณะกรรมการธนาคารขยะได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันใน เรื่องของการกำหนดการวางแผนงานและการวางระเบียบเกี่ยวกับธนาคารขยะรวมทั้งการเตรียม งานในเรื่องสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์ธนาคารขยะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหลายแล้วนั้น สิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้การจัดตั้งประสบความสำเร็จ คือ “การมีลูกค้า” โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเป็น ขั้นตอนของการ “ขยายกิจกรรมของกลุ่ม” คือ การทำให้แผนการที่คณะกรรมการธนาคารขยะได้ เตรียมไว้แล้วมีความหมายและทำให้สมาชิกในชุมชนสามารถรับรู้กับสิ่งใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้นใน ชุมชน

สำหรับเป้าหมายของขั้นขยายกิจกรรมกลุ่ม คณะกรรมการธนาคารขยะมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกในชุมชนสามารถได้รับทราบถึง ความเป็นมาของธนาคารขยะรีไซเคิล ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางโดยการประชาสัมพันธ์เรื่องเกี่ยวกับ ธนาคารขยะนั้นเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ การเข้าร่วมเป็นลูกค้าธนาคารขยะของสมาชิกในชุมชน

ชน โดยคณะกรรมการธนาคารขยะได้ใช้วิธีการสื่อสารกับสมาชิกในชุมชนในหลายลักษณะเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ดังนี้

วิธีการสื่อสารในชั้นขยายกิจกรรมของกลุ่ม

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าคณะกรรมการธนาคารขยะเริ่มดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารขยะให้กับสมาชิกในชุมชนได้รับทราบโดยอาศัย “ความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสนิทสนมคุ้นเคย” ของคณะกรรมการธนาคารขยะทั้ง 7 ท่านเป็นจุดเริ่มต้นของการเผยแพร่ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบถึงโครงการที่กำลังจะเกิดขึ้นใหม่ในชุมชนและประโยชน์ที่จะได้รับหากสมาชิกในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมของธนาคารขยะ โดยคณะกรรมการธนาคารขยะจะมีวิธีในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารขยะไปยังสมาชิกในลักษณะต่างๆดังนี้

❖ การพูดคุยหน้าร้านค้า

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์พบว่า การพูดคุยหน้าร้านขายของชำจะเกิดขึ้นในกรณีของประธานชุมชนและผู้จัดการธนาคารขยะที่จะเป็นผู้บอกข่าวให้แก่สมาชิกในชุมชนเนื่องจากบุคคลทั้งสองเป็นเจ้าของร้านขายของชำดังนั้นเมื่อมีลูกค้ามาซื้อของที่ร้านก็ใช้โอกาสดังกล่าวในการบอกข่าวเกี่ยวกับการเปิดธนาคารขยะชุมชน วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งธนาคารขยะ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกธนาคารขยะ ดังเช่นคำบอกกล่าวดังนี้

“ก็ใครมาซื้อของก็พูดให้ฟังเลยว่าตอนนี้เรามีจัดตั้งธนาคารขยะแล้วนะยังงี้ก็เอามาฝากกันด้วยแล้วกันเพราะจะทำให้ชุมชนสะอาดแล้วก็ให้ประโยชน์ต่อสมาชิกด้วย”(พี่รานูช ตรีรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

❖ การเดินไปบอกตามบ้าน

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์คณะกรรมการธนาคารขยะทั้ง 7 ท่านพบว่าทุกคนมีกลยุทธ์ที่เหมือนกันในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะไปยังสมาชิกทั่วไปในชุมชนโดยวิธีการเดินไปบอกตามบ้าน สมาชิกในชุมชนเนื่องจากอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสนิทสนมคุ้นเคยที่เคยไปมาหาสู่กันอยู่แล้วเป็นวิธีการในการเผยแพร่ในการบอกข่าวเกี่ยวกับการจัดตั้ง

ธนาคารขยะชุมชน โดยคณะกรรมการธนาคารขยะทั้ง 7 ท่าน การประชาสัมพันธ์ถึงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการจัดตั้งให้แก่สมาชิกที่ใกล้ตัวของคณะกรรมการแต่ละคนทั้งนี้การเดินทางไปบอกตามบ้านสมาชิกนั้นยังรวมถึงการบอกเกี่ยวกับการรับประเภทขยะที่นำมาฝาก การคัดแยกขยะที่ถูกวิธีเพื่อการนำมาฝากด้วย ดังเช่นคำบอกเล่าดังนี้

“ก็จะเดินทางไปบอกตามบ้านเขาเลยว่าตอนนี้ธนาคารขยะเปิดแล้วนะคือเรารู้จักกันอยู่แล้วในชุมชนมันพูดกันง่ายเดินทางไปบอกก็รู้แล้ว เราบอกเขาว่าเราทำมันขึ้นเพื่ออะไรจะมีประโยชน์ต่อชุมชนมากขนาดไหน เราไม่เหมือนร้านค้าของเก่านะ เพราะเราปันผลมาให้ลูกๆของคุณด้วย” (พีรานุช ตริวัตินชวลิต สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“หัวหน้าธนาคารขยะน้ำเป็ลเขาเดินมาบอกคุณแม่ที่บ้านเพราะเขาสนิทกับคุณแม่แล้วคุณแม่ก็เรียกหนูมาฟังด้วย” (คุณศศิธร ทองเชื้อสาย สัมภาษณ์วันที่ 15 ธันวาคม 2544)

“ครั้งแรกก็รู้เรื่องจากคุณอรัญชามีคะเขาก็บอกว่าเขารวมกลุ่มกับน้ำเป็ลนะ เขาก็บอกให้เราเก็บขยะเดี๋ยวนี้ชุมชนมีจัดตั้งธนาคารขยะแล้วเราจะได้อะไรไปฝาก ข้อมูลอะไรส่วนมากก็มาจากสามี” (คุณดวงใจ ยงจิรกุลพงศ์ สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

สำหรับประเด็นที่คณะกรรมการธนาคารขยะทั้ง 7 ท่านได้นำไปเผยแพร่สู่สมาชิกในชุมชนจะประกอบไปด้วย การบอกข่าวการจัดตั้งธนาคารขยะ และการอธิบายถึงรูปแบบของธนาคารขยะว่าเป็นเช่นไรมีการดำเนินงานอย่างไร การระบุถึงวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งธนาคารขยะในชุมชนรวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกอันได้แก่ การมีเงินออม การได้รับเงินปันผล และการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมในชุมชน นอกจากนี้คณะกรรมการทั้ง 7 ท่านยังใช้โอกาสนี้ในการอธิบายถึงประเภทขยะที่ธนาคารขยะจะรับฝากด้วย ดังเช่นคำบอกเล่าดังนี้

“พวกคณะกรรมการก็เดินมาบอกตามบ้านสมาชิกในชุมชนว่าตั้งธนาคารขยะชุมชนขึ้นแล้วนะเขาก็อธิบายระบบด้วยว่ามันเป็นอย่างไรซึ่งหนูก็พอเข้าใจแล้วว่าตั้งธนาคารขยะเพื่อลดปริมาณขยะในชุมชนและเพื่อให้เกิดความสามัคคีในชุมชนแล้วหนูก็ยังได้เงินปันผลด้วย” (คุณปาริชาติ บุราณ สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

“ตอนแรกคณะกรรมการก็มาพูดกับผู้ปกครองตามบ้านมีธนาคารขยะเปิดแล้วนะเขาก็พูดว่ามันก็เอาขยะมาฝากเหมือนธนาคารทั่วไปแหละเพียงแต่เราฝากขยะแทนเงิน ซึ่งเขาก็บอกรายละเอียดด้วยว่ามันตั้งมาเพื่อลดปริมาณขยะแล้วก็ให้เราเงินออมจากขยะที่ดูไม่มีค่าเราก็มาคิดว่าขยะอันไหนที่ขายได้ขายไม่ได้” (คุณกาญจนา ตำนวิริยะกุล สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

ในระหว่างการขยายกิจกรรมของกลุ่มนั้นนอกจากจะพบการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะไปยังสมาชิกในชุมชนแล้วนั้น จากผลการสัมภาษณ์สมาชิกธนาคารขยะยังพบว่าได้เกิด “สื่อบุคคล” ซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการบอกข่าวคราวเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะโดยสื่อบุคคลนี้คือสมาชิกในชุมชนที่ทราบข่าวจากคณะกรรมการธนาคารขยะแล้วจะแสดงพฤติกรรม “การบอกต่อ” คือ การบอกข่าวคราวที่ได้รับทราบมาเกี่ยวกับธนาคารขยะไปยังสมาชิกในชุมชนคนอื่นๆที่ไม่ทราบเรื่องโดยสื่อบุคคลจะมีวิธีการสื่อสารดังนี้

❖ สื่อบุคคลในวงการเล่นของสมาชิกเด็ก

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าในช่วงเวลาเย็นของวันธรรมดาและช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์จะเป็นช่วงที่เกิดกิจกรรมการจับกลุ่มของเด็กๆที่อาศัยในชุมชนวัดกลางเพื่อมาเล่นเกมต่างๆกัน โดยในวงการเล่นของเด็กๆนั้นจะมีการสนทนาพูดคุยกันระหว่างกลุ่มเด็กในเรื่องต่างๆที่ได้พบแล้วก็จะนำมาเล่าให้เพื่อนฟังด้วยเหตุนี้เมื่อสมาชิกเด็กคนไหนที่ทราบเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนก็จะมาเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยการบอกต่อไปยังสมาชิกเด็กคนอื่นๆ

“ตอนแรกน้ำเป็ลก็มาบอกหนูก่อนแล้วตอนที่เพื่อนๆมาเล่นกับหนูมาซ่อมเขี้ยวก็ฟ้าสีก็บอกกันตอนเล่นนั่นแหละ” (คุณปาริชาติ บุราณ สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์ยังพบว่าสมาชิกเด็กซึ่งถือเป็น “สื่อบุคคล” ที่มีบทบาทสำคัญในการชักชวนสมาชิกเด็กคนอื่นๆเข้าร่วมเป็นสมาชิกของธนาคารขยะคือ **เด็กหญิงสุภาพร ตรีรัตนขวลิต** ซึ่งเป็นบุตรสาวของคุณพีรานุช ตรีรัตนขวลิต เช่นคำบอกกล่าวดังนี้

“ก็รู้มาจากน้องปอคะเขาเป็นลูกของน้ำเป็ลคะ เพราะหนูต้องมาเล่นที่นี่ หนูไม่ได้อยู่ที่นี้ หนูอยู่หน้าซอยคะ” (คุณกรรณิการ์ สังข์พระยา สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

“หนูก็จะไปพูดกับเพื่อนๆคะว่าถ้าคนไหนมีขยะเยอะก็มาฝากที่บ้านเรานะเพราะมีธนาคารขยะเปิดใหม่ หนูก็ชวนๆเค้าไปกัน” (คุณสุภาพร ตีรรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์ วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

❖ ผู้ปกครองบอกที่บ้าน

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์พบว่าผู้ปกครองก็มีส่วนสำคัญในการที่จะเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะให้กับสมาชิกในครัวเรือนโดยผู้ปกครองนั้นอาศัยความสัมพันธ์ในครัวเรือนในการบอกเล่าเรื่องราวที่ได้ยินมาจากคณะกรรมการธนาคารขยะแล้วมาบอกสมาชิกในครัวเรือนให้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารขยะชุมชน

“ก็รู้เรื่องการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนจากคุณแม่ครับ รู้ว่าคุณแม่ไปได้ยินมาแล้วมาบอกให้เอาขยะไปฝาก” (คุณฤทธิเกียรติ ด่านวิริยะกุล สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

❖ การจัดทำโปสเตอร์และแผ่นพับ

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์พบว่านอกจากการใช้การเดินทางไปบอกตามบ้านโดยคณะกรรมการธนาคารขยะแล้วนั้น คณะกรรมการธนาคารขยะยังมีวิธีสื่อสารเพื่อหวังผลในการเผยแพร่ข้อมูลในระดับกว้างให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง เนื่องจากพื้นที่บางพื้นที่นั้นคณะกรรมการธนาคารขยะไม่สามารถที่จะเข้าไปอธิบายได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุนี้คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนวัดกลางจึงได้ใช้ “การจัดทำโปสเตอร์” เพื่อนำไปติดที่รถรับจ้างในชุมชนและการจัดทำ“แผ่นพับ”เพื่อไปแจกในย่านตลาดกลางซึ่งเป็นตลาดประจำชุมชนวัดกลาง

เนื้อหาในโปสเตอร์และแผ่นพับนั้นจะประกอบไปด้วยภาพสถานที่ที่ใช้จัดตั้งธนาคารขยะและมีการบรรยายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของธนาคารขยะรีไซเคิล การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง รวมทั้งประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับหากเข้าเป็นลูกค้าของธนาคาร

“ระยะแรกก็มีการทำโปสเตอร์ไปประชาสัมพันธ์เปิดตัวให้คนในชุมชนวัดกลางรู้โดยทำป้ายโปสเตอร์ติดที่รถแล้วก็ไปประชาสัมพันธ์กันย่านตลาดกลางแล้วก็มีการจัดทำแผ่นพับไปแจกในที่ต่างๆด้วยให้มีสมาชิกมากขึ้น” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์ วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

❖ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเสียงตามสาย

จากข้อมูลในการสัมภาษณ์ พบว่า คณะกรรมการธนาการชยะได้มีการใช้ “เสียงตามสาย” เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธนาการชยะให้แก่สมาชิกในชุมชนด้วยโดยภายในชุมชนวัดกลางนั้นจะมีการจัดเสียงตามสายเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆให้แก่สมาชิกในชุมชนเป็นประจำอยู่แล้ว

เสียงตามสายนั้นจะออกอากาศในช่วงเช้าและช่วงเย็นนอกจากมีกรณีพิเศษจึงจะออกอากาศในเวลาพิเศษต่างๆ โดยคณะกรรมการธนาการชยะชุมชนที่มีหน้าที่หลักในการเป็นผู้จัดรายการผ่านเสียงตามสาย คือ ประธานชุมชนและผู้จัดการธนาการชยะ

“หัวหน้าธนาการชยะก็ประกาศออกเสียงตามสายด้วยหนูก็เลยรู้” (คุณศศิธร ทองเชื้อสาย สัมภาษณ์วันที่ 15 ธันวาคม 2544)

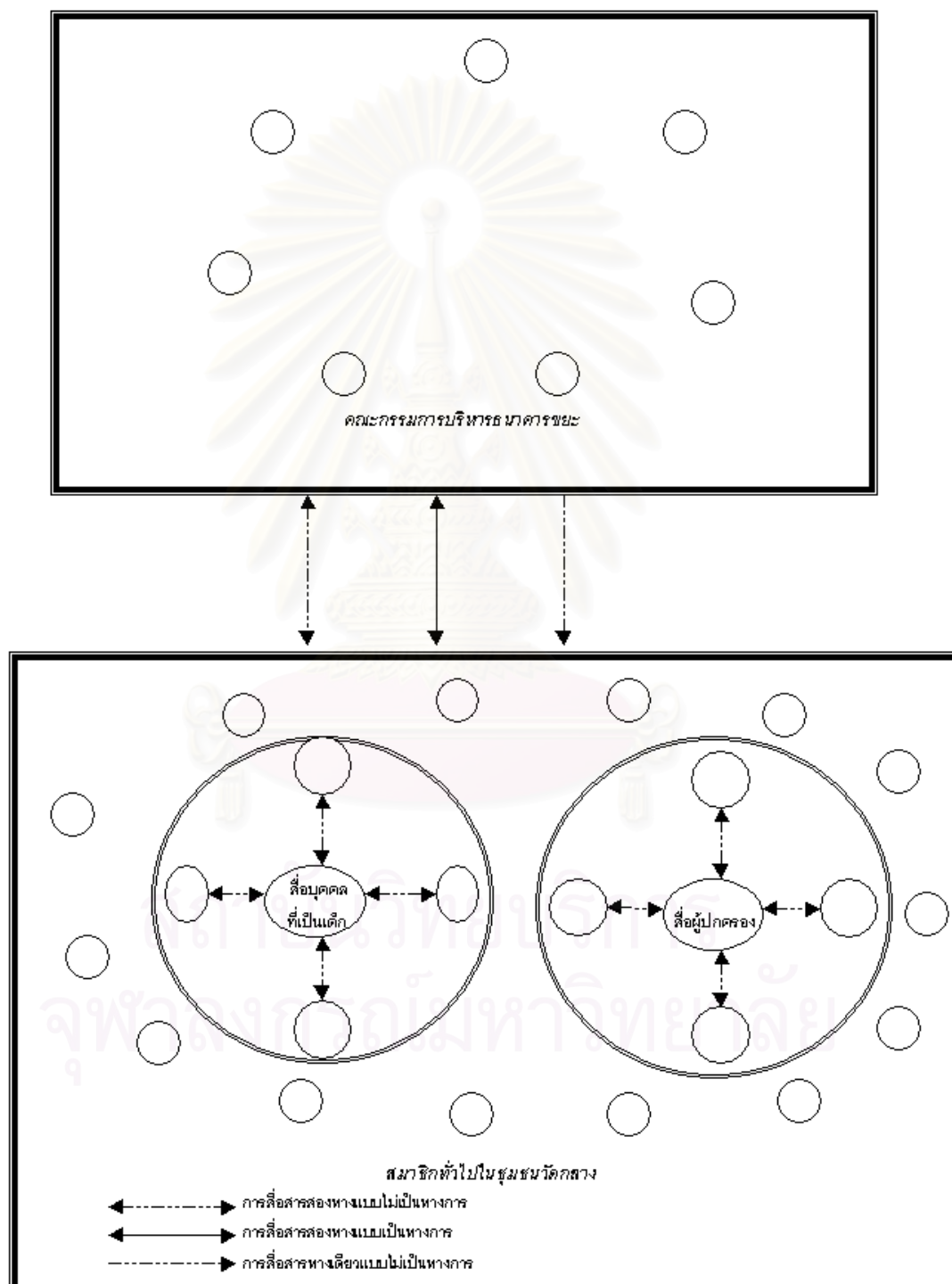
“ครั้งแรกที่รู้เรื่องธนาการชยะก็รู้จากน้ำเป็ดที่ประชาสัมพันธ์ออกเสียงตามสาย” (คุณศุภกรณ์ นนทบุตร สัมภาษณ์ วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาการชยะพบว่าในระยะแรกของการขยายกิจกรรมของกลุ่มนั้นจะมีการใช้ “เสียงตามสาย” เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเนื่องจากภายในชุมชนวัดกลางนั้นเมื่อมีการจัดกิจกรรมอะไรขึ้นในชุมชน ทางคณะกรรมการชุมชนจะใช้เสียงตามสายเพื่อการประชาสัมพันธ์อยู่แล้ว ต่อมาเมื่อได้รับงบประมาณจากกองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (SIF) จึงได้นำงบประมาณมาจัดตั้ง “หอกระจายข่าว” ขึ้นในจุดต่างๆของชุมชนเพื่อให้สมาชิกในชุมชนได้รับฟังคราวการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง

“ในการประชาสัมพันธ์ระยะแรกก็มีการใช้เสียงตามสายเพื่อบอกสมาชิกในชุมชนก่อนเพราะเสียงตามสายเรามีอยู่แล้ว เรามีวิทยุเก่าๆก็ประกาศกันเป็นจุดๆไป ก่อนที่เราจะมีหอกระจาย

เสียงซึ่งได้งบประมาณมาจาก sif” มา (คุณศุภชัย ตวีรัตน์ขวลิต สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2545)

ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารในระยะขยายกิจกรรมของกลุ่มจึงมีลักษณะดังนี้



แบบจำลองที่ 7 : แบบจำลองการสื่อสาร “ระยะขยายกิจกรรมของกลุ่ม”

ข้อมูลในการสัมภาษณ์พบว่าทุกระยะของการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนนั้น ไม่พบการติดต่อสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนกับหน่วยงานภายนอกซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนนั้นเกิดขึ้นได้จากการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชน การสื่อสารระหว่างคณะกรรมการชุมชนกับสมาชิกในชุมชน และการสื่อสารระหว่างสมาชิกในชุมชนทั้งสิ้นไม่ได้อาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกดังเช่นคำบอกเล่าดังนี้

“เราไม่ได้ขอเงินสนับสนุนจากหน่วยงานไหน เราทำเองไม่อิงการเมือง เราทำจากเงิน 500 บาทของชุมชน กิโลจากร้านค้า white board เอาของเก่าไปใช้ พอมีทุนน้อยก็ไปซื้อกิโลและ white board มือสองมา เรายืมของทั้งหมดของชุมชน” (คุณพีรานุช ตีร์รัตนสวัสดิ์ สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ตั้งแต่รวมกลุ่มกันจัดตั้งมาไม่ได้ขอความช่วยเหลือจากใครเลย จำได้ว่าเอาเงินมาจากเงินทำบุญในชุมชนยืมเขามา 500 บาท ซึ่งเป็นเงินบริจาคของชาวบ้านในชุมชน ตรงนั้นแล้วคุณเปิ้ลแล้วก็ทีมงานก็บริหารกันเรื่อยมา” (คุณวิเชียร วิมูลชาติ สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

“ตอนรวมตัวกันก็มีคุณ ศุภชัย คุณเปิ้ล ธวัช ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แล้วก็แม่เท่านั้นเราก็คูยกันเองทำกันเองก็ยังคงโชคดีที่สมาชิกในชุมชนสนับสนุนมาร่วมมือเป็นลูกค้า” (คุณเฉลียว ชูศรีจันทร์ สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ส่วนที่ 2 : รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

หลังจากที่คณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนได้มีการขยายกิจกรรมของกลุ่มไปยังสมาชิกทั่วไปในชุมชนแล้วจึงทำให้ธนาคารขยะชุมชนเริ่มมีสมาชิกใหม่เข้ามาเป็นอีกส่วนหนึ่งในธนาคารขยะนั้นก็คือ “กลุ่มลูกค้า” ของธนาคารขยะ ดังนั้นธนาคารขยะชุมชนวัดกลางจึงประกอบไปด้วยบุคคล 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง จำนวน 7 คน
2. สมาชิกลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง จำนวน 173 คน โดยสมาชิกลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนนั้นสามารถแบ่งได้เป็น สมาชิกที่เป็นลูกค้าประจำและไม่ประจำ ทั้งนี้การเป็นลูกค้าประจำหรือไม่ประจำนั้นตัดสินจากการฝาก หากลูกค้าที่มีการฝากอย่างสม่ำเสมอ คือ มีการฝาก

ทุกครั้งที่มีการเปิดรับขยะถือเป็น ลูกค้าประจำ ขณะที่สมาชิกที่ไม่ฝากอย่างสม่ำเสมอคือไม่ฝากทุกครั้งที่มีการเปิดรับขยะถือว่าเป็นลูกค้าไม่ประจำ

ทั้งนี้การที่จะ “บริหารจัดการธนาคารขยะ” ให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพนั้นไม่ใช่แค่เพียงภาระของคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเพียง 7 ท่านเท่านั้นแต่หมายรวมถึงการดำเนินงานร่วมกันของคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและลูกค้าของธนาคารในการที่จะบริหารงานธนาคารขยะภายใต้สถานการณ์ต่างๆทั้งสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงาน และสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงธนาคาร โดยในแต่ละสถานการณ์นั้นต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อเข้ามาเป็นตัวประสานความเข้าใจต่างๆให้เกิดขึ้นกับบุคคลทั้งสองกลุ่ม

โดยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการธนาคารขยะนั้นได้แก่สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงาน และสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร โดยในแต่ละสถานการณ์จะประกอบไปด้วยกรณีต่างๆซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อเข้ามาเป็นส่วนช่วยให้เกิดความเข้าใจ การรับรู้ร่วมกัน และการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ในสถานการณ์ 3 สถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นนั้นจะมีวิธีการสื่อสารต่างๆดังนี้ประกอบไปด้วยกรณีต่างๆดังต่อไปนี้

วิธีการสื่อสารในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป

ในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปของธนาคารขยะนั้นมีวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันตามกิจกรรมการดำเนินงานทั่วไป ดังนี้

- ใช้เสียงตามสายและหอกระจายข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์เรื่องวันเปิดทำการธนาคารขยะ

สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปของธนาคารขยะนั้นได้แก่การบริหารงานทั่วไปในกรณีต่างๆดังนี้
 การประชาสัมพันธ์เรื่องวันธนาคารขยะเปิดทำการ การรับฝากขยะ การถอนเงิน การอธิบายการคิดแยกขยะ การรายงานยอดเงินสะสมให้แก่สมาชิกลูกค้า การรายงานเรื่อง การเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะ การแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบ การนัดประชุม การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกมารับเงินปันผล การจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิก ลูกค้าในรูปของอุปกรณ์การศึกษา เนื่องจากในชุมชนวัดกลางมีสมาชิกในชุมชนที่นับถือศาสนาอิสลามและเป็นสมาชิกของธนาคารขยะโดยหลักของศาสนาอิสลามนั้นจะไม่รับดอกเบี้ยจากการฝากเงิน เนื่องจากดอกเบี้ยเป็นสิ่งต้องห้ามในศาสนาอิสลามแต่ผู้ฝากเงินจะได้รับเงินปันผลในรูปของสิ่งของ อาทิ อุปกรณ์การศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารเพื่อ “การประชาสัมพันธ์วันเปิดทำการธนาคารขยะ” นั้นจะเป็นการสื่อสารที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะเป็นผู้ส่งข่าวสารในเรื่องของการที่ธนาคารขยะจะเปิดทำการรับขยะไปยังสมาชิกลูกค้าของธนาคารขยะในลักษณะของการสื่อสารทางเดียวแบบไม่เป็นทางการโดยการส่งข่าวคราวไปยังลูกค้าที่นั่นผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารจะใช้ “เสียงตามสาย” ในระยะแรกและเมื่อทางธนาคารขยะได้รับความช่วยเหลือทางด้านงบประมาณจากกองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม(SIF)จึงได้ใช้งบประมาณในการจัดตั้ง “หอกระจายข่าว” ในการประชาสัมพันธ์ถึงวันเปิดทำการธนาคารขยะจึงใช้หอกระจายข่าวแทน

ตามปกติแล้วธนาคารขยะจะเปิดทำการทุกวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 15.00น.ถึง 18.00น. นอกจากจะมีกรณีพิเศษที่ทำให้ไม่สามารถเปิดทำการได้ทางคณะกรรมการธนาคารขยะก็จะเลื่อนการเปิดทำการ

“ก็คณะกรรมการบริหารจะใช้เสียงตามสายเพื่อบอกให้เราไปฝากขยะ ก็ถ้าวันเสาร์ไหนเขาเปิดก็จะกระจายเสียงผ่านเสียงตามสายแต่ต่อมาเขาได้เงินจากSIFมาเขาก็เปลี่ยนมาประกาศทางหอกระจายข่าวแทนซึ่งเราก็จะรู้ถึงวันที่ธนาคารขยะจะทำการเปิดก็จะได้เดินไปฝาก” (คุณกาญจนา ด้านวิริยะกุล : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

“ในการประชาสัมพันธ์ให้คนมาฝากขยะระยะแรกก็มีการใช้เสียงตามสายเพื่อบอกสมาชิกในชุมชนก่อนเพราะเสียงตามสายเรามีอยู่แล้ว เรามีวิทยุเก่าๆก็ประกาศกันเป็นจุดๆไป ก่อนที่เราจะมีหอกระจายข่าวซึ่งได้งบประมาณมาจาก SIF”มา (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2545)

นอกจากการประชาสัมพันธ์เรื่องวันเปิดทำการธนาคารขยะโดยใช้ “เสียง” ของผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีแล้วนั้น ในระยะหลังทางรายการทุ่งแสงตะวันได้เข้ามาถ่ายทำถึงกิจกรรมการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางแล้วจึงแต่งเพลง “ธนาคารขยะ” ขึ้นเพื่อใช้ประกอบรายการจากนั้นทางผู้จัดการธนาคารขยะจึงขอเพลงธนาคารขยะมาเปิดเพื่อประชาสัมพันธ์แก่สมาชิกลูกค้าในชุมชนโดยเมื่อลูกค้าได้ยินเสียงเพลงธนาคารขยะนั้นหมายถึงช่วงเวลาแห่งการเปิดรับขยะของธนาคารและข่าวคราวที่เกี่ยวข้องกับธนาคารขยะ

“เพลงธนาคารขยะมันมาจากรายการทุ่งแสงตะวันตอนมาอัดรายการเขาก็แต่งเพลงให้เพราะรายการทุ่งแสงตะวันจะมีเพลงประจำตอนทุกตอนพอเราได้ดูทีวีออนแอร์เราก็โทรไปขอ

อนุญาตว่าขอใช้เพลงนี้เป็นเพลงประจำธนาคารขยะได้ไหมเขาบอกว่าได้เพราะเป็นลิขสิทธิ์ของคุณอยู่แล้ว มีเทปแล้วก็อัดไป” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

“น่าเปิดจะเป็นคนโปรโมทให้มาฝากขยะทางเสียงตามสายครับแล้วก็พอมได้ยินเพลงธนาคารขยะก็เตรียมเอาขยะมาฝากได้เลย ” (คุณศุภกรณ์ นนทบุรี : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

➤ การฝากขยะและการถอนเงิน

ผลจากการวิจัยพบว่ากิจกรรมในช่วงของการฝากขยะและการถอนเงินนั้นจะแบ่งการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะคือ

- การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ
- การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะกับกลุ่มลูกค้า

● การสื่อสารขณะปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ

โดยการสื่อสารที่เกิดขึ้น”ระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ”จะเป็นการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ อันได้แก่ “การพูดคุยขณะปฏิบัติหน้าที่” ของคณะกรรมการแต่ละท่าน ซึ่งประเด็นที่สื่อสารจะเป็นเรื่องทั่วไป อันได้แก่ การปรึกษาหารือเกี่ยวกับกิจการของธนาคาร วิธีการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนรวมทั้งการปรึกษาหารือเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆทั้งที่เกี่ยวข้องกับธนาคารขยะและไม่เกี่ยวข้องกับธนาคารขยะ

“คณะกรรมการที่ทำงานก็ได้คุยกันบางทีก็ตอนมาทำงานแหละคุยกันเรื่อยเปื่อยนะ ทั้งเรื่องของการจัดการธนาคารขยะว่าดีหรือเปล่า อยากทำอะไรกันอีกไหม แล้วก็มีคุยว่าอย่างงานปีใหม่เนี่ยเราจะทำอะไรกันก็ถามกันปรึกษาหารือกันตรงนั้น บางทีก็เชิญมาคุยกันวันต่อไปบ้างก็คุยกันทั้งเรื่องเกี่ยวกับธนาคารขยะแล้วก็ไม่เกี่ยวกับมีนะ” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

● การสื่อสารในขณะที่มาทำการฝากขยะและถอนเงิน

ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะกับกลุ่มลูกค้าจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในขณะที่ลูกค้า “มาทำการฝากขยะหรือมาถอนเงิน” ทั้งนี้การพูดคุยของทั้งสองกลุ่มจะเป็นการโต้ตอบกันในขณะทำการฝาก การถอน โดยทั้งนี้คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะใช้ช่วงเวลาที่ลูกค้ามาทำการฝากหรือการถอนเพื่อการบอกข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของธนาคาร การสอบถามถึงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆรวมทั้งการตอบคำถามเรื่องต่างๆให้แก่กลุ่มลูกค้า ในขณะที่กลุ่มลูกค้าจะใช้ช่วงเวลาที่มาทำการฝาก การถอน นั้นในการพูดคุยในเรื่องทั่วไปและการเล่าเรื่องต่างๆในลักษณะของการเล่าสู่กันฟังกับคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ

“ก็ตอนมาฝากดิฉันก็จะได้คุยกับคณะกรรมการที่เขาทำงานกันอยู่ ซึ่งเขาก็จะคอยอำนวยความสะดวกด้วย แล้วบางทีก็รู้ข่าวคราวเกี่ยวกับกิจการงานอะไรจากตอนที่ไปฝากบ้าง บางทีมีอะไรไม่เข้าใจเกี่ยวกับการฝากก็ถามที่คณะกรรมการตอนนั้น” (คุณพรพรหม เหลงศิริ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

การสื่อสารที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและขณะมาทำการฝากขยะของกลุ่มลูกค้านั้นเป็นการสื่อสารของ “คนคุ้นเคย” จึงทำให้การสื่อสารในเรื่องต่างๆนั้นมีลักษณะของความเป็นกันเองทั้งของทั้งสองกลุ่ม โดยขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังปฏิบัติหน้าที่นั้นลูกค้าของธนาคารอาจเข้าไปช่วยในกิจกรรมต่างๆด้วยเช่น การเข้าช่วยคณะกรรมการคัดแยกขยะ

“เวลาคุยอะไรก็คุยกันตอนไปฝากนั่นแหละเขาก็ทำงานไปเราก็ช่วยเขาบ้างคุยกันบ่อย เพราะคุ้นเคยกันมาก การมาฝากเหมือนการมาพบเพื่อนด้วย บางทีคนเขาไม่มียุ่งมากเราก็จะไปช่วยเขาคัดแยกขยะบ้าง สนุกดี” (คุณโสภภาพร เกตุประสิทธิ์ : สัมภาษณ์วันที่ 19 มกราคม 2545)

➤ การอธิบายเรื่องประเภทขยะและการคัดแยกขยะ

ผลการวิจัยพบว่าคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนจะมีวิธีการสื่อสารเพื่อการอธิบายถึงประเภทของขยะที่สามารถนำมารีไซเคิลและการคัดแยกขยะที่ถูกต้องให้แก่สมาชิกลูกค้าของธนาคารขยะโดยใช้วิธีการสื่อสาร 2 ลักษณะดังนี้

● การอบรม

ผลจากการวิจัยพบว่าคณะกรรมการธนาคารชยะชุมชนจะใช้“การอบรม”ซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการในการสอนให้ลูกค้ำของธนาคารมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเภทของชยะที่สามารถรีไซเคิลรวมทั้งการคัดแยกชยะอย่างถูกวิธีก่อนนำมาฝากกับธนาคารชยะ

ประเด็นสำคัญที่ทำให้กลุ่มคณะกรรมการธนาคารชยะ“จัดกิจกรรมการอบรม”นั้นเพราะต้องการให้ลูกค้ำสามารถคัดแยกชยะเป็นประเภทต่างๆ ก่อนนำมาฝากที่ธนาคารชยะอันจะนำมาซึ่งการแบ่งเบาภาระในเรื่องการคัดแยกให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยคณะกรรมการธนาคารชยะยังใช้โอกาสในการอบรมเพื่ออธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องชยะของประเภทของชยะที่สามารถรีไซเคิลได้ด้วย

“ที่จัดอบรมนั้นก็เพื่อให้ลูกค้ำของธนาคารรู้จักการคัดแยกชยะอย่างถูกวิธีก่อนนำมาฝากเพราะจะทำให้การดำเนินงานของเราง่ายขึ้นไม่ต้องเสียเวลา แล้วเราก็ยังสอนถึงประเภทของชยะที่สามารถนำมารีไซเคิลได้เพิ่มเติมเข้าไปอีกเพราะบางที่ยังมีลูกค้ำเอาชยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้มาฝากก็ให้เข้าใจกันใหม่” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

“การจัดการอบรม” นั้นคณะกรรมการธนาคารบริหารชยะจะใช้พื้นที่บริเวณข้างหน้าศูนย์ธนาคารชยะจัดตั้งเตนท์เพื่อจัดอบรมลูกค้ำของธนาคารในเรื่องเกี่ยวกับประเภทของชยะที่สามารถรีไซเคิลได้และการคัดแยกชยะอย่างถูกวิธีทั้งนี้หากลูกค้ำมีข้อข้องใจในเรื่องที่วิทยากรอธิบายก็สามารถสอบถามได้ โดยผู้ที่เป็นวิทยากรในการอบรมและการตอบคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรม ได้แก่ ผู้จัดการธนาคารชยะและเจ้าหน้าที่บัญชี

“เราก็จัดอบรมกันเลยกางเตนท์เลยพื้กับพื้เป็ลก็ป็นวิทยากรในการอธิบายให้สมาชิกเข้าใจถึงการคัดแยกชยะที่ถูกรวิธี” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

“ตอนแรกน้ำเป็ลกับน้ำเกเขาก็างเตนท์เลยคะ สอนกันตรงข้างหน้าศูนย์เลย สอนเด็กๆ ถึงการคัดแยกชยะที่ถูกรวิธีว่าทำกันยังงัจะได้คัดแยกกันเป็นแล้วถ้าไม่เข้าใจอะไรก็สามารถามได้” (คุณปาริชาติ บุราณ : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

“คุณพีรานุชกับคุณศุภชัยก็รับหน้าที่เป็นบุคลากรหลักในการบรรยายเกี่ยวกับการคัดแยกขยะให้กับสมาชิก ทำกันเป็นเรื่องเป็นราวเลยเขาจะได้เข้าใจด้วย มันก็เป็นประโยชน์กับตัวเขาด้วย” (คุณอารักษ์ ยงจิรกุลพงศ์ : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

นอกจากการอบรมอย่างเป็นทางการแล้วนั้นคณะกรรมการธนาคารขยะยังใช้วิธีการสื่อสารในช่วงเวลาของการที่ “ปฏิบัติหน้าที่การรับฝากขยะ” ในการสอนวิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีให้กับลูกค้าของธนาคารด้วย

● สอนการคัดแยกขยะปฏิบัติหน้าที่

จากผลการวิจัยพบว่าคณะกรรมการธนาคารขยะทุกท่านจะเป็นผู้ที่มีความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่องของประเภทของขยะที่สามารถรีไซเคิลและการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีก่อนนำมาฝาก ดังนั้นการสอนการคัดแยกขยะให้กับลูกค้านั้นยังเกิดขึ้นในช่วงของการ “ปฏิบัติหน้าที่” ของคณะกรรมการธนาคารขยะด้วย

บทบาทของการเป็นผู้สอนจะเกิดขึ้นในขณะที่ลูกค้านำขยะที่ยังไม่มีการคัดแยกอย่างถูกประเภทมาฝาก โดยทางคณะกรรมการธนาคารขยะก็จะใช้ช่วงเวลานี้ในการ “การพูดคุยในเชิงการอธิบาย” ในเรื่องของการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีให้แก่ลูกค้า

“บางที่เราก็สอนการคัดแยกกันตอนที่มาฝากนั้นแหละใครเก็บมาแบบไม่แยกเราก็บอกว่าวันหลังแยกนะแยกให้ถูกวิธีคุณก็จะเข้าใจแล้วรู้ด้วยว่าคัดแยกแต่ละครั้งเอาไปทำอะไรเราก็ลดภาระในการทำงานลงด้วย” (คุณศุภชัย ตีร์รัตนขวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

“เวลาบางทีให้นำขยะมาแล้วไม่แยกมาทางเจ้าหน้าที่เขาก็จะถามหนูว่าแยกขยะเป็นไหม ถ้าไม่เป็นเขาก็สอนตรงนั้นเลยว่าขยะประเภทแก้วก็อยู่ส่วนแก้ว กระดาษก็กระดาษ เวลานำมาซึ่งจะได้แยกประเภทราคาได้ถูกต้องด้วย” (คุณปาริชาติ บุราณ : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการธนาคารขยะยังพบว่าในระยะหลังลูกค้าจะมีการคัดแยกขยะที่ถูกวิธีก่อนนำมาฝากเป็นส่วนใหญ่ สังเกตได้จากการนำขยะมาฝากแต่ละครั้งจะไม่ค่อยมีขยะที่ปะปนกัน

“ตอนหลังเนี่ยลูกค้าดีมีมากคัดแยกขยะมาอย่างถูกวิธีแล้วก็ไม่ปะปนกันทำให้การทำงานของเราระดับวงขึ้นเป็นกองไม่ต้องเสียเวลามากัดแยกกันอีกที” (คุณพีรานุช ตีร์รัตนขวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

➤ การรายงานยอดเงินฝากและเงินสะสมให้กับลูกค้าของธนาคาร

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านบัญชีของธนาคารขยะจะเป็นผู้รายงานยอดเงินฝากและยอดเงินสะสมให้กับลูกค้าของธนาคาร โดยเจ้าหน้าที่บัญชีจะใช้ลักษณะของการสื่อสารทางเดียวแบบเป็นทางการในการรายงานยอดเงินฝากและใช้การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการในการรายงานยอดเงินสะสมให้กับลูกค้า ตามรายละเอียดดังนี้

● การรายงานยอดเงินฝากให้กับลูกค้าด้วย “บิลเงินฝาก”

จากผลการวิจัยพบว่าในกรณีที่ลูกค้าของธนาคารขยะมาทำการฝากขยะที่ศูนย์ธนาคารขยะนั้นเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารจะเป็นผู้ทำการเขียนยอดเงินฝากในแต่ละครั้งของสมาชิกลงในกระดาษฉีกธรรมดา ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเรียกกระดาษนี้ว่า “บิลเงินฝาก” โดยแต่ละครั้งของการฝากเจ้าหน้าที่บัญชีจะเป็นผู้เขียนยอดเงินที่ได้จากการประเมินราคาขยะของลูกค้าในบิลเงินฝากเพื่อให้ลูกค้าทราบยอดเงินที่จะได้รับการฝากขยะในแต่ละครั้ง ทั้งนี้การทำบิลเงินฝากนั้นเพื่อการแสดงถึงความโปร่งใสในการทำงานของเจ้าหน้าที่รวมทั้งยังเป็นหลักฐานสำหรับลูกค้าในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในเรื่องของการเงินด้วย

“เขาจะมีสมุดบัญชีแล้วเวลาไปฝากเมื่อต้องการรู้ยอดเงินฝากในแต่ละครั้งแล้วก็ยอดเงินสะสมเราก็ถามเขาได้เขาจะบอกเราแล้วบางทีก็เขียนลงในบิลเงินฝากเพื่อให้เราเก็บไว้เป็นหลักฐานได้ด้วย” (คุณปรีณภัทร นนทบุรี : ลูกค้าประจำ : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

➤ การแจ้งยอดเงินสะสมให้กับลูกค้า

จากผลการวิจัยพบว่า “การรายงานยอดเงินสะสมให้ลูกค้า” จะเป็นการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการธนาคารขยะกับกลุ่มลูกค้าของธนาคาร โดยการรายงานยอดเงินสะสมให้ลูกค้านั้นจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ลูกค้าของธนาคารขยะมาทำการฝากขยะทั้งนี้หากลูกค้าของธนาคารต้องการทราบยอดเงินสะสมของตนเองก็สามารถที่จะสอบถามจากเจ้าหน้าที่บัญชีได้

“ก็เอาขยะไปฝากแล้วขอดูจากสมุดบัญชีครับ เราก็ขอเขาดูเองทุกเดือนครับ” (คุณศุภกรณ์ นนทบุตร : ลูกค้าไม่ประจำ : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

“เขาจะมีสมุดบัญชีแล้วเวลาไปฝากเมื่อต้องการรู้ยอดเงินสะสมเราก็ถามเขาได้เขาจะบอก” (คุณปริณภัทร นนทบุตร : ลูกค้าประจำ : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

สาเหตุที่ต้องมีการรายงานยอดเงินสะสมโดยเจ้าหน้าที่บัญชีนั้นเกิดจากระบบการฝากของธนาคารขณะที่ไม่อนุญาตให้ลูกค้าของธนาคารนำสมุดบัญชีกลับเพื่อป้องกันการสูญหายของสมุดเงินฝาก ดังนั้นหากลูกค้าของธนาคารต้องการทราบยอดเงินสะสมของตนเองจึงต้องมาทำการสอบถามกับเจ้าหน้าที่บัญชีเมื่อมาทำการฝากขยะ โดยในการฝากขยะแต่ละครั้งนั้นเจ้าหน้าที่บัญชีจะบอกให้ลูกค้าเก็บ“บิลเงินฝาก”ซึ่งบิลเงินฝากจะเป็นตัวยืนยันถึงยอดเงินฝากครั้งล่าสุดโดยลูกค้าที่เก็บหลักฐานไว้นั้นหากมีการผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะสามารถยืนยันกับทางธนาคารได้

“สำหรับสมุดธนาคารเนี่ยเราจะเก็บไว้เองเพราะเรากลัวลูกค้าจะทำหาย เวลาเขามาฝากเราก็รวมยอดเงินแล้วเขียนลงบัญชีให้เขาเลย โดยฝากแต่ละครั้งเราจะออกบิลเงินฝากให้เขาด้วยซึ่งบิลเงินฝากก็จะเป็นตัวเลขเงินที่เขาฝากในครั้งนั้นนั่นแหละ” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2545)

“ทุกครั้งที่หนูไปฝากเงินน้ำเป็ลก็จะออกใบเสร็จให้แล้วก็เก็บไว้เป็นหลักฐานแล้วถ้าหนูอยากรู้เงินสะสมของหนูหนูก็ถามเขาเลยเขาก็บอกหมดเขายังให้ดูเลยว่าตรงกันหรือเปล่า” (คุณปัทมา ทองยา : สัมภาษณ์วันที่ 15 ธันวาคม 2544)

จากผลการวิจัยพบว่าลูกค้าของธนาคารพอใจกับระบบการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารเพราะการที่ไม่ต้องเก็บสมุดบัญชีไว้กับตนเองนั้นเป็นสิ่งที่สะดวกและไม่ต้องเกรงกลัวการสูญหายของสมุด นอกจากนี้การที่ให้เจ้าหน้าที่บัญชีดูแลเรื่องเงินนั้นเพราะความไว้วางใจในตัวเจ้าหน้าที่บัญชีซึ่งถึงเป็นบุคคลที่ลูกค้าของธนาคารมองว่าน่าเชื่อถือเพราะตั้งแต่ทำงานมาไม่เคยมีปัญหาความไม่ซื่อสัตย์เกิดขึ้น

“การพอใจกับระบบนี้เราไม่ต้องมานั่งเก็บสมุด เขาดูแลให้เราหมดเลย ทำทุกอย่างเราก็เชื่อใจเขาเพราะเขาไม่เคยมีปัญหาเรื่องเงินเลย ที่สำคัญเราก็เก็บหลักฐานเพื่อผลประโยชน์ของเราซึ่งเช็คกันก็ตรงทุกหน เวลาไปข้างขยะเราก็เห็นอยู่ด้วยว่ามันได้ราคาเท่าไร คุณเป็ลไม่มี

โกง มีแต่ทำงานให้ชุมชน ไม่เคยเห็นลูกค้าคนไหนมาบ่นเรื่องการผิดพลาดเลย” (คุณดวงใจ ยงจิรกุลพงศ์ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

➤ ใช้โปสเตอร์เพื่อรายงานการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าผู้จัดการธนาคารขยะจะเป็นผู้“รายงานเรื่องการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะ”ไปยังกลุ่มบุคคล 2 กลุ่มอันได้แก่ กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะท่านอื่นๆ และกลุ่มลูกค้าของธนาคารขยะโดยการให้ “แผ่นป้ายโปสเตอร์” เป็นสื่อในการรายงานการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ทั้งนั้นการใช้แผ่นป้ายโปสเตอร์นั้นจัดเป็นการใช้รูปแบบการสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะเป็นทางการ

โดยระบบการรายงานเรื่องราคารับซื้อขยะให้แก่กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารและกลุ่มลูกค้าของธนาคารนั้นจะใช้วิธีการแสดงราคารับซื้อขยะแต่ละประเภทบนแผ่นป้ายโปสเตอร์ขนาด 24 x 18 นิ้ว ทั้งนี้เมื่อผู้จัดการธนาคารขยะได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะจากศูนย์รีไซเคิลกลางแล้วนั้น ผู้จัดการธนาคารขยะจะเป็นผู้ทำการเปลี่ยนแปลงราคาขยะบน“แผ่นป้ายโปสเตอร์”โดยแผ่นป้ายโปสเตอร์นี้จะติดตั้งอยู่บริเวณหน้าศูนย์ธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารและกลุ่มลูกค้ารับทราบถึงราคารับซื้อขยะหากมีการเปลี่ยนแปลง

“พอที่รู้ราคาการเปลี่ยนแปลงขยะจากศูนย์ใหญ่แล้วพี่ก็มาแจ้งให้คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและสมาชิกลูกค้าด้วยวิธีการเปลี่ยนแปลงราคาบนป้ายโปสเตอร์ที่หน้าศูนย์คนมาฝาก เขาก็จะรู้ราคาของขยะในวันที่เขามาฝาก คณะกรรมการคนอื่นๆก็จะได้รับรู้ถึงราคาซื้อในปัจจุบันเพื่อเจ้าหน้าที่บัญชีไม่อยู่ก็จะได้ประเมินราคาขยะได้ถูกต้อง” (คุณศุภชัย ตีร์รัตนขวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

“ทางผู้จัดการเขาจะได้รับข้อมูลจากศูนย์รีไซเคิลแล้วก็มาปรับเปลี่ยนราคา โดยเขาจะทำการเปลี่ยนแปลงที่ป้ายแผ่นราคาที่ติดไว้หน้าศูนย์ (คุณดวงใจ ยงจิรกุลพงศ์ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

“หนูก็รู้ราคาของขยะจากป้ายที่หน้าศูนย์คะเพราะน้ำเงเขาจะมาเปลี่ยนแปลงหนูก็ดูที่ข้างหน้าตรงนั้นเลย” (คุณศศิธร ทองเชื้อสาย : สัมภาษณ์วันที่ 15 ธันวาคม 2544)

➤ การประชุมเพื่อแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารขยะ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าในการบริหารจัดการธนาคารขยะนั้นจะมี “การแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคาร” ให้แก่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะท่านอื่นๆ รวมทั้งสมาชิกลูกค้าของธนาคารทั้งนี้ผ่านรูปแบบ “การประชุม” ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการ

โดยการประชุมเพื่อแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารขยะนั้นจะจัดให้มีขึ้นเป็นประจำเดือนละ 1 ครั้ง โดยผู้จัดการธนาคารขยะจะเป็นผู้รายงานถึงการทำงานของธนาคารขยะในด้านต่างๆทั้งในเรื่องของ การมีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานเพิ่มขึ้นและเรื่องค่าใช้จ่ายของธนาคารทั้งหมดไปกับกรณีของการนำเงินให้สมาชิกลูกค้า การจ่ายเงินปันผล การนำบางส่วนของเงินปันผลมาพัฒนาชุมชน นอกจากนั้นผู้จัดการธนาคารขยะจะทำการรายงานถึงผลประกอบการของธนาคารด้วย

“โดยปกติที่จะมีการแถลงเกี่ยวกับเรื่องของการทำงานให้แก่คณะกรรมการบริหาร และลูกค้าทุกคนว่าในแต่ละเดือนเราเกิดอะไรขึ้นบ้าง มีการพัฒนาอะไรใหม่ ลูกค้าในปัจจุบันมีทั้งสิ้นก็คนเพิ่มขึ้นหรือน้อยลง เราได้ใช้จ่ายอะไรไป ก็จะมีการแถลงกันทุกเดือนว่าได้มีการปล่อยกู้ อะไรไปบ้าง แต่ที่ไม่พูดว่าใครกู้อะไรเพราะเรารักษาหน้าของคนกู้ แล้วก็รายงานถึงผลประกอบการด้วยว่าตอนนี้ผลประกอบการของเราเป็นไงสวยไม่สวย” (คุณศุภชัย ตวีรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

การจัดการประชุมเพื่อการแถลงผลการดำเนินงานและผลการประกอบกรณนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและสมาชิกลูกค้าทราบถึงผลการดำเนินงานของธนาคารว่ามีการพัฒนาหรือไม่ โดยสังเกตได้จากผลประกอบการ หากผลประกอบการของธนาคารมีตัวเลขที่เคลื่อนไหวไปในทางที่ดีก็จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าของธนาคารขยะรวมทั้งยังสร้างกำลังใจที่ดีในการทำงานให้กับคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะด้วย

“คุณศุภชัยเขาจะมีการแถลงเกี่ยวกับเรื่องการเงินของธนาคารให้แก่สมาชิกลูกค้า แล้วก็พวกคณะกรรมการของเขาด้วย พี่ว่าการมาประชุมแถลงผลการดำเนินงานดีมากเลยเพราะว่ามันทำให้เราเห็นความเป็นไปของธนาคารว่ามันจะดีหรือไม่ดี ถ้าดีก็จะได้ฝากต่อหน้าทำ ซึ่งพอเรา

เห็นผลประกอบการดีเราก็อยากเก็บขยะต่อ” (คุณกาญจนา ด่านวิริยะกุล : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

“ผมว่าการที่มีการประชุมแถลงการนั้นก็ดีมากเลยเพราะบางที่เราคณะกรรมการได้แต่ทำหน้าที่คัดแยกขยะไปมากก็ไม่รู้ว่าเรื่องเงินมันไปถึงไหนแล้ว ก็มารู้กันเดือนละครั้ง พอเห็นการดำเนินงานดีมันก็เป็นกำลังใจจะอยากพัฒนามันต่อเพราะคนทุกคนในชุมชนก็ยังมีส่วนร่วมกันอยู่” (คุณวิเชียร วิมูลชาติ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

➤ การเชิญคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและลูกค้าของธนาคารเข้าประชุม

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าในการเชิญคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและลูกค้าของธนาคารขยะเข้าร่วมการประชุมนั้นจะมีการใช้วิธีการสื่อสารในหลายลักษณะทั้งนี้แตกต่างกันไปตามกลุ่มเป้าหมายของผู้เชิญประชุม โดยผู้ที่ทำหน้าที่ในการเชิญบุคคลทั้งสองกลุ่มประชุมนี้ได้แก่ผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคาร

● การเชิญคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเข้าร่วมการประชุมด้วยวาจา

โดยปกติแล้วนั้นกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะมีการพบปะกันเป็นการส่วนตัวในช่วงเย็นหลังจากการเลิกงานประจำที่บริเวณหน้าร้านค้าของประชาชนชุมชนทั้งนี้ผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีจะใช้ช่วงเวลาดังกล่าวในการพูดคุยและเชิญคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมการประชุมโดย “การเชิญด้วยวาจา” นั้นจะระบุถึงวัน เวลา สถานที่ ที่จัดการประชุมรวมถึงประเด็นที่เชิญประชุมด้วย

“ปกติเวลาจะเชิญประชุมนั้นก็ใช้โอกาสที่พวกคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเลิกงานมาตอนเย็นแล้วมาซื้อของที่ร้านบ้าง มานั่งเล่นบ้างบอกว่าการประชุมว่าเราจะมีการจัดประชุมกันวันไหน อย่างไร เรื่องอะไร เขาจะได้มาร่วมกัน”

● การเชิญคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเข้าร่วมประชุมด้วยจดหมายเชิญประชุม

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่านอกจากการเชิญคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเข้าร่วมประชุมด้วยวาจาแล้วนั้นหากกรณีกับทางผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีไม่มีโอกาสพบปะ

คณะกรรมการบริหารธนาคารขะท่านอื่นๆเป็นการส่วนตัวก็จะใช้ “จดหมายเชิญประชุม” เพื่อเป็นการเชิญประชุม โดยข้อความในจดหมายเชิญประชุมนั้นจะประกอบไปด้วย วัน เวลา สถานที่ ที่จัดการประชุมรวมถึงประเด็นที่เชิญเข้าร่วมประชุม โดยผู้ที่นำจดหมายเชิญประชุมไปส่งที่บ้านนั้นจะได้แก่ผู้จัดการธนาคารขะและเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคาร

“จริง ๆ ก็เจอกันทุกวันนะพวกคณะกรรมการนี่แต่ถ้าไม่ได้เจอกันก็จะใช้จดหมายเชิญประชุมกันเราก็ระบุไปในจดหมายแล้วกันว่าประชุมกันวันไหน เรื่องอะไร ที่ไหน แล้วก็ใส่ประเด็นไปด้วยว่าจะเชิญเขามาประชุมเรื่องอะไร แล้วไม่พื้ก็คุณศุภชัยจะเป็นผู้เอาไปฝากไว้ที่บ้านของเขา” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

- การใช้เสียงตามสายและหอกระจายข่าวเพื่อเชิญลูกค้าของธนาคารขะเข้าร่วมประชุม

ข้อมูลจากสัมภาษณ์พบว่าในกรณีที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขะต้องการเชิญลูกค้าของธนาคารขะเข้าร่วมประชุมนั้นจะใช้ “เสียงตามสาย” ในระยะแรกและจึงใช้ “หอกระจายข่าว” ในระยะต่อมาเพื่อเชิญลูกค้าเข้าร่วมประชุม

การเชิญประชุมลูกค้าของธนาคารนั้นส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในกรณีที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขะต้องการให้ลูกค้าเข้าร่วมการประชุมเพื่อแถลงผลการดำเนินงานและการประกอบกิจการของธนาคารขะ นอกจากนั้นจะเป็นการเชิญประชุมเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆเช่น การจัดกิจกรรม โดยผู้จัดการธนาคารขะและคณะกรรมการบริหารธนาคารขะท่านอื่นๆจะเป็นผู้ประกาศเชิญให้ลูกค้าเข้าร่วมการประชุมผ่านเสียงตามสายและหอกระจายข่าว สำหรับรายละเอียดของเนื้อความที่ประกาศจะประกอบไปด้วย วัน เวลา และสถานที่ที่ใช้ในการประชุมรวมทั้งประเด็นที่เชิญเข้าร่วมประชุม

“สำหรับการประชุมลูกค้านั้นก็จะเกิดขึ้นนานๆครั้งเพราะมีอะไรก็มาเจอกันตอนฝากการถอนที่แต่ถ้าต้องการถามความเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะจัดหรือว่าการต้องการแถลงการดำเนินงานก็จะใช้เสียงตามสายเชิญประชุมกันไป เพราะการแถลงการดำเนินงานก็อยากให้มาฟังกันทุกคน” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

➤ ใช้เสียงตามสายและหอกระจายข่าวแจ้งให้ลูกค้ำมารับเงินปันผล

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าเมื่อลูกค้ำของธนาคารมีการฝากชยะกับทางธนาคารนั้นสิ่งตอบแทนที่ลูกค้ำจะได้รับคือ “เงินปันผล” โดยเงินปันผลที่ลูกค้ำของธนาคารชยะชุมชนวัดกลางจะได้รับนั้นจะอยู่ในรูปของอุปกรณ์การศึกษาแทนการจ่ายเงินปันผลในรูปของดอกเบี้ย

สาเหตุที่ไม่มีการจ่ายเงินปันผลในรูปของดอกเบี้ยนั้นเนื่องมาจากในชุมชนวัดกลางมีสมาชิกในชุมชนที่นับถือศาสนาอิสลามและเป็นสมาชิกของธนาคารชยะและโดยหลักของศาสนาอิสลามนั้นจะไม่รับดอกเบี้ยจากการฝากเงินเนื่องจากดอกเบี้ยเป็นสิ่งต้องห้ามในศาสนาอิสลามดังนั้นผู้ฝากเงินจะได้รับเงินปันผลในรูปของสิ่งของ อาทิ อุปกรณ์การศึกษาทดแทน

“การจ่ายเงินปันผลให้กับลูกค้ำนั้นเราจะให้ผลตอบแทนในรูปของอุปกรณ์การศึกษาแทนดอกเบี้ย เพราะลูกค้ำของธนาคารก็มีที่นับถือศาสนาอิสลามด้วย ซึ่งหลักศาสนาของเขาจะไม่ให้รับดอกเบี้ยจากการฝากเงินอยู่แล้ว” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

โดยในและปีนั้นธนาคารชยะจะมีการจ่ายเงินปันผลในรูปอุปกรณ์การศึกษาให้กับลูกค้ำปีละประมาณ 3-4 ครั้ง (ทุก 3 เดือนครั้งหรือ 4 เดือนครั้ง) โดย”การแจ้งข่าวคราวให้ลูกค้ำของธนาคารชยะมารับเงินปันผล”นั้นเจ้าหน้าที่บัญชีธนาคารจะเป็นผู้แจ้งข่าวโดยการให้ “เสียงตามสาย” และ”หอกระจายข่าว” ประกาศไปยังกลุ่มลูกค้ำเพื่อให้มารับเงินปันผล

“ก็ธนาคารชยะจะมีการจ่ายเงินปันผลทุก 3 เดือนครั้งบ้าง 4 เดือนครั้งบ้างทั้งนี้เวลาจะบอกให้เขามารับเราก็จะประกาศออกเสียงตามสายก็หอกระจายเสียงแหละก็จะบอกว่าให้มารับเงินปันผลได้แล้วนะ” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

โดยหลังจากที่ได้มีการประกาศให้มารับเงินปันผลแล้วนั้นลูกค้ำของธนาคารชยะก็จะสามารถมารับเงินปันผลตามวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่ประกาศทางเสียงตามสายและหอกระจายข่าว ทั้งนี้สถานที่ที่ใช้ในการจ่ายเงินปันผลให้กับลูกค้ำ คือ ศูนย์ธนาคารชยะชุมชนวัดกลาง โดยผู้ที่ทำหน้าที่ในการจ่ายของปันผล ได้แก่ ผู้จัดการธนาคารชยะและเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคาร

“พอประกาศแล้วพี่กับศุภชัยก็จะมาเตรียมการจ่ายของปันผลให้แก่ลูกค้า ซึ่งเราใช้สถานที่คือศูนย์ธนาคารขณะเป็นจุดในการจ่ายของปันผลก็จะมีลูกค้าทยอยกันมารับ ก็ส่วนใหญ่มารับกันทุกคน” (คุณพีรานุช ตีรรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ตอนประกาศคณะกรรมการเขาก็จะบอกถึงวันเวลาที่เราจะไปรับของปันผลได้ ซึ่งหนูก็จะไปรับที่ศูนย์ชยะคะ จะมีน้ำเป็ดคอยแจกของตั้งหลายอย่างคะ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นอุปกรณ์การเขียน พวกดินน้ำมัน ยางลบ ดินสอ” (คุณศศิธร ทองเชื้อสาย : สัมภาษณ์วันที่ 15 ธันวาคม 2544)

สถานการณ์การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงาน

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าในการดำเนินงานของธนาคารชยะชุมชนวัดกลางนั้นไม่ได้พบแค่เพียงความราบรื่นในการจัดการเท่านั้นหากแต่การดำเนินงานยังต้องพบกับปัญหาอีกนานับประการแต่ด้วยความร่วมมือกันระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารและลูกค้าของธนาคารที่มีวิธีการสื่อสารกันอย่างเผชิญหน้าจึงทำให้ปัญหาต่างๆสามารถแก้ไขไปได้ด้วยดี

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานนั้นจะเป็นปัญหาที่เกิดจากทั้งคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะและกลุ่มลูกค้าของธนาคาร ทั้งนี้ทั้งนั้นผู้วิจัยจะขอเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนทั้งสองกลุ่มรวมทั้งวิธีการสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้

ปัญหาของคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะนั้นประกอบไปด้วยเรื่อง“เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานลดน้อยลง”และ“ปัญหาความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับราคารับซื้อชยะของคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะ”ทั้งนี้วิธีการสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหาทั้ง 2 ประการดังนี้

1. ปัญหาเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยลง

สาเหตุของปัญหา

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหา“เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ลดจำนวนลง”นั้นมีสาเหตุจากภารกิจหน้าที่ในงานประจำของคณะกรรมการธนาคารขยะบางท่านจึงทำให้ไม่สามารถมีเวลาที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งของคณะกรรมการธนาคารขยะได้อย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้ในเมื่อคณะกรรมการบริหารบางคนไม่สามารถมารับผิดชอบงานในส่วนความรับผิดชอบของตนเองได้จึงทำให้คณะกรรมการบริหารงานในส่วนอื่นๆต้องเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทน

“เวลาปฏิบัติงานจริงๆนั้นจะมีปัญหาหลักคือคนหายไปไหน ในช่วงตั้งแต่ตั้งแป๊ะปีแต่ตอนบริหารจะมีงานเยอะนั้นคือถ้าไม่มี คุณศุภชัย คุณอารักษ์ คุณพีรานุช นั้นจะไม่มีคนทำงานเพราะเจ้าหน้าที่ไม่พอ ตัวลงบัญชี คัดเลือกไม่อยู่แล้ว ตอนแรกมี 7 คน ตอนหลังคุณธวัชไปทำงานไอที ป้าเฉลียวแกก็ขาแข้งไม่ค่อยดี กรรมการก็น้อยลง ขาด 2 เหลือ 3 ก็ไม่ไหวแล้ว ตอนนี่จึงพยายามสร้างแกนนำขึ้นมาใหม่ คือ กาญจนา ทรงเดช และกลุ่มแม่บ้านที่กำลังฝึกฝนกันอยู่” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“ปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะมีเรื่องคนทำงานน้อยลงเพราะต่างก็มีหน้าที่ของตนเองแต่เราก็จะทำกันเราก็ไม่ไหวเพราะบางที่ธนาคารขยะปิดไปแล้วมาเปิดก็จะมีขยะที่มาจากเยอะถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่เราก็แย่งทำกันอยู่แค่นี้ บางทีเราก็ได้ลูกค้าของธนาคารมาช่วย เพราะคณะกรรมการยิ่งทำก็ยิ่งหายหน้าที่เราจริงๆอยู่ตรงบัญชีเป็นหลักตอนนี้ก็จะมาที่จดบัญชีด้วยซึ่งขยะด้วยคัดแยกด้วย” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

วิธีการสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหา

➤ การเชิญประชุมคณะกรรมการ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นประธานชุมชน(เจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารขยะ)จะแก้ไขปัญหาโดย“การเชิญประชุม”คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะคนอื่นๆทั้งนี้การเชิญประชุมนั้นประธานชุมชนจะเป็นผู้เดินทางไปพบคณะกรรมการบริหารท่านอื่นๆด้วยตนเองถึงการประชุมว่าจะเชิญมาพูดคุยกันที่หน้าร้านค้าของประธานชุมชนในเรื่องปัญหาดังกล่าว

“พอระยะหลังมันมีปัญหาคนทำงานน้อยลงพีก็ต้องหาทางแก้แล้วซีจะทำยังไงกันดี พีก็เดินไปตามบ้านคณะกรรมการเลยเชิญประชุมกันหน่อยซีว่ามีความคิดกันยังไงก็คุยกันหน้าร้านค้าบ้านพีนี่เองแล้วก็ยิ่งพอดีไซค์ดีวันนั้นวันเสาร์คณะกรรมการก็อยู่กับครบด้วย”(คุณพีรานุช ตริรัตน์ ชาติ : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

➤ การพูดคุยแบบเผชิญหน้า

เมื่อคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะมาพร้อมกันที่หน้าร้านค้าแล้วนั้นประธานชุมชนจะเป็นผู้กล่าวนำถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วจึงมาถึงขั้นของการ“พูดคุยแบบเผชิญหน้า”ระหว่างกลุ่มคณะกรรมการจนสามารถหาข้อสรุปถึงแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นคือ“การสร้างผู้นำใหม่”ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่นๆในชุมชนเข้ามาร่วมกิจกรรมของธนาคารขยะและยังเป็นการแก้ไขปัญหากหากเจ้าหน้าที่ของธนาคารไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วย

“จริงแล้วบางทีเราก็ต้องยอมรับที่เราทำงานไม่ได้เพราะเราก็ติดงานประจำบ้างแต่พอเปิดเขาเรียกมาประชุมมันก็ดีมันก็พูดกันอย่างเผชิญหน้าเลยที่ไม่มาทำงานเพราะอะไร ติดอะไร แล้วก็หาทางแก้ไขกันในกลุ่มนั่นแหละว่าคงต้องสร้างผู้นำใหม่เข้ามาแทนผู้นำเก่าบ้างแล้วเพราะคนเก่าอาจมีภาระแล้วเราก็จะทำให้มีคนอื่นแนวคิดใหม่ๆเข้ามาทำงานด้วยก็สรุปกันอย่างนั้น”(คุณธวัช สุนทรวิภาค : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

2. ปัญหาความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องราคารับซื้อขยะของคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ

สาเหตุของปัญหา

ข้อมูลจากผลการวิจัยพบว่า“ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องราคารับซื้อขยะของคณะกรรมการธนาคารขยะ”นั้นเกิดจากการที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะบางท่านไม่ได้เข้าร่วมประชุมประจำเดือนของคณะบริหารจึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลว่าธนาคารขยะมีการเปลี่ยนแปลงราคาซื้ออะไรบ้าง ประกอบกับการไม่ได้ไปตรวจสอบราคารับซื้อขยะที่แสดงไว้บนแผ่นป้ายโปสเตอร์หน้าศูนย์จึงทำให้ไม่รับทราบข้อมูลและเมื่อลูกค้าของธนาคารมาถามราคารับซื้อกับคณะกรรมการท่านนั้นก็จะได้ราคาซื้อที่ไม่เป็นปัจจุบันซึ่งไม่ตรงกับราคาที่รับซื้อที่ศูนย์ธนาคารขยะจึงทำให้คณะกรรมการท่านนั้นเข้ามาแสดงความไม่พอใจกับเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคาร

“ก็มีคณะกรรมการบางท่านที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมแล้วก็ไม่รู้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องราคาข้าวชื้อขยะซึ่งเราต้องใช้ราคาเปลี่ยนแปลงตามศูนย์ไฮเคิลใหญ่แล้วเขาก็เอาราคาข้าวชื้อเก่าไปบอกกับลูกค้า ลูกค้าก็ไม่เข้าใจว่าทำไมราคาไม่ตรงกัน ก็ไปต่อว่าคณะกรรมการท่านนั้น คณะกรรมการท่านนั้นก็มาไวยกับคณะกรรมการท่านอื่น”(คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

วิธีการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหา

➤ การเดินทางไปพบคณะกรรมการเพื่อพูดคุยแบบเผชิญหน้า

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ประธานชุมชน(เจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธี “เดินทางไปพบคณะกรรมการที่มีปัญหาที่บ้าน” ทั้งนี้การไปพบนั้นเพื่อ “การพูดคุยแบบเผชิญหน้า” ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผลปรากฏว่าการที่คณะกรรมการท่านนั้นมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องของราคามีปัญหามาจากการที่คณะกรรมการท่านนั้นไม่ได้เข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะซึ่งจะมีการรายงานการเปลี่ยนแปลงราคาข้าวชื้อโดยผู้จัดการธนาคารขยะประกอบกับการที่คณะกรรมการท่านนั้นไม่ได้ตรวจสอบราคาที่เปลี่ยนแปลงบนแผ่นโปสเตอร์แสดงราคาหน้าศูนย์ธนาคารขยะด้วยจึงทำให้คณะกรรมการท่านนั้นบอกราคาข้าวชื้อที่ยังไม่เปลี่ยนแปลงให้กับลูกค้า

“เราก็เลยใช้วิธีที่จะเดินทางไปหาเขาที่บ้านเพื่อให้อธิบายให้เขาเข้าใจนะว่าที่เรารู้ราคาผิดนะมันเกิดจากอะไร หนึ่งเรามีการแถลงการณ์เรื่องการเปลี่ยนแปลงราคาในที่ประชุมด้วยนะ แล้วคุณก็ไม่เข้าไปร่วม แถมข้างหน้าศูนย์ก็มีป้ายบอกราคาคุณก็ไม่ได้ไปดู ดังนั้นคุณจะมาโทษเราก็คงไม่ได้ ซึ่งพี่ก็อธิบายกันสักพัก คุณก็กันอย่างเผชิญหน้าเนี่ยดีเพราะเคลียร์กันจบง่าย” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ปัญหาของลูกค้าธนาคารขยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าของธนาคารขยะนั้นจะประกอบไปด้วยเรื่อง “ปัญหาการถอนเงินของลูกค้าเด็ก” “ปัญหาความไม่เข้าใจเรื่องราคาข้าวชื้อขยะที่ให้ราคาน้อยกว่าโรงคั่วของเก่า” และ “ปัญหาการแย่งกันเก็บขยะของลูกค้าเด็ก” ทั้งนี้มีวิธีการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาดังนี้

1.ปัญหาการถอนเงินของลูกค้าเด็ก

สาเหตุของปัญหา

จากการวิจัยพบว่า “ปัญหาการถอนเงินของลูกค้าเด็ก” เกิดขึ้นจากการที่ผู้ปกครองของลูกค้าเด็กได้มาเข้าพบเจ้าหน้าที่บัญชีที่ศูนย์ธนาคารขณะที่เจ้าหน้าที่บัญชีซึ่งกำลังปฏิบัติหน้าที่โดยประเด็นที่เข้ามาพูดคุยได้แก่การที่ตัวเลขในบัญชีธนาคารของลูกสาวตนเองซึ่งเป็นลูกค้าเด็กนั้นมีจำนวนเงินที่น้อยลงโดยมีหลักฐานแสดงถึงการถอนเงิน ซึ่งทำให้ผู้ปกครองท่านนั้นเกิดความไม่พอใจเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีการอนุญาตให้ลูกสาวของตนเองถอนเงินได้

“ตอนแรกเขาก็เดินมาหาเราเลยนะเราก็กำลังรับฝากขยะอยู่เขาก็มาถามว่าทำไมเราถึงยอมให้ลูกสาวของเขาถอนเงินได้ อย่างนี้จะมาฝากกันทำไม” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

วิธีการสื่อสารเพื่อการแก้ไขปัญหา

➤ การพูดคุยเชิงอธิบาย

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารจึงใช้วิธีการ “พูดคุยเชิงอธิบาย” กับผู้ปกครองที่ประสบปัญหาความไม่เข้าใจถึงสาเหตุที่ทางธนาคารอนุญาตให้ลูกค้าเด็กทำการถอนเงินได้นั้นเนื่องมาจากระบบของธนาคารที่อนุญาตให้ลูกค้าที่มีชื่อบัญชีอยู่ในสมุดเงินฝากสามารถถอนได้โดยไม่ต้องอาศัยการยินยอมจากผู้ปกครองเพราะถืออำนาจสิทธิ์ขาดในการถอนอยู่ในชื่อเจ้าของบัญชี หากผู้ปกครองไม่ต้องการให้ลูกของตนเองมาถอนเงินก็สามารถทำได้โดยการมาสั่งไว้กับเจ้าหน้าที่บัญชีว่าบัญชีชื่อลูกของเขาห้ามทำการถอนซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นผู้ดูแลให้ ทั้งนี้เมื่อเจ้าหน้าที่บัญชีได้ทำการอธิบายแล้วนั้นผู้ปกครองก็เกิดความเข้าใจ

“พี่ก็ต้องอธิบายให้เขาเข้าใจว่าที่เราทำอย่างนั้นเพราะเงินในบัญชีมีชื่อลูกเขาเป็นลูกค้า เขาก็มีสิทธิ์เพราะเป็นชื่อของเขา แล้วเราก็ไม่มีกฎว่าต้องให้ผู้ปกครองเซ็นรับทราบก่อนถอน แต่เมื่อเกิดกรณีนี้ขึ้นทางธนาคารจะขึ้นกับผู้ปกครองคือผู้ปกครองต้องบอกเราไว้ว่าไม่ให้ลูกของเขาถอน เราจะได้ทำตาม” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

2. ปัญหาความไม่เข้าใจในเรื่องราคารับซื้อขยะที่ให้ราคาน้อยกว่าโรงค้ำของเก่า

สาเหตุของปัญหา

ข้อมูลจากการวิจัยยังพบว่า “ปัญหาความไม่เข้าใจในเรื่องราคารับซื้อขยะที่ให้ราคาน้อยกว่าโรงค้ำของเก่า” นั้นเกิดจากการที่บางครั้งลูกค้าของธนาคารได้ไปรับทราบราคารับซื้อขยะของโรงค้ำของเก่าซึ่งให้ราคาที่สูงกว่าธนาคารขยะจึงทำให้เกิดความไม่พอใจว่าธนาคารขยะมีการกดราคากับลูกค้าของธนาคารซึ่งลูกค้าของธนาคารที่ประสบปัญหาดังกล่าวจะมาทำการสอบถามเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารบริเวณหน้าร้านขายของชำ

“บางที่เราก็ไม่ค่อยเข้าใจว่าทำไมเราเห็นที่โรงค้ำของเก่าเขาให้ราคาสูงกว่าธนาคารขยะอีกก็เอ๊ะธนาคารขยะมันจะกดเงินเราไปไหน เอาเงินไปทำอะไรกัน ซึ่งพอไม่เข้าใจเราก็ไปถามพี่เปิดเลยที่หน้าร้านเขา” (คุณโสภภาพร เกตุประสิทธิ์ : สัมภาษณ์วันที่ 19 มกราคม 2545)

วิธีการแก้ไขปัญหา

➤ การพูดคุยเชิงอธิบาย

จากการวิจัยพบว่าเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นเจ้าหน้าที่บัญชีจะเป็นผู้แก้ไขปัญหาคือเมื่อลูกค้ามีความไม่เข้าใจในเรื่องดังกล่าวก็จะมาพบกับเจ้าหน้าที่บัญชีที่ร้านค้าซึ่งเจ้าหน้าที่บัญชีจะใช้ “การพูดคุยเชิงอธิบาย” ในการอธิบายให้ลูกค้าของธนาคารเข้าใจในประเด็นดังกล่าวว่าการที่ธนาคารให้ราคารับซื้อขยะน้อยกว่าโรงค้ำของเก่า นั้นเพราะทางธนาคารต้องนำเงินมาปันผลให้ลูกค้าปีละ 3-4 ครั้ง รวมทั้งเงินบางส่วนยังนำมาพัฒนาชุมชนด้วยเช่นการนำผลกำไรของธนาคารมาจัดกิจกรรมต่างๆให้กับสมาชิกในชุมชนดังนั้นหากเราซื้อขยะในราคาที่สูงเท่ากับโรงค้ำของเก่าทางธนาคารจะไม่มีกำไรสำหรับเงินปันผลและการจัดกิจกรรมในชุมชน ซึ่งพออธิบายแล้วนั้นทางลูกค้าก็แสดงถึงความเข้าใจเป็นอย่างดี

“พี่ก็แก้ไขปัญหาโดยการบอกว่าที่นี้เราให้ราคาเท่านี้เพราะหนึ่งเราต้องปันผลให้ลูกค้าเวลาตัดแยกลูกค้าคุณได้นิมเบอร์วัน แล้วโรงค้ำของเก่าให้รางวัลลูกค้าบ้างไหม ซึ่งบางครั้งเขาก็มาถามพี่ที่บ้านนะพี่ก็อธิบายให้เข้าใจกันไปเลย” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

3. ปัญหาการแย่งกันเก็บขยะของลูกค้าเด็ก

สาเหตุของปัญหา

จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าเด็กที่สำคัญคือ “การแย่งกันเก็บขยะ” โดยปัญหานี้เกิดขึ้นในระยะแรกของการดำเนินการเปิดรับขยะ โดยลูกค้าเด็กจะแย่งกันเก็บขยะตามที่ต่างๆ เพื่อนำมาฝาก ทั้งนี้ได้มีการเกิดพฤติกรรมแย่งกันคุ้ยขยะในถังขยะด้วย

วิธีการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหา

➤ การพูดคุยเชิงอธิบาย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ทำการแก้ไขปัญหาคือ คณะกรรมการธนาคารขยะทุกท่านที่เห็นเหตุการณ์โดยจะใช้ “การพูดคุยเชิงอธิบาย” ทั้งนี้เนื้อหาของการพูดคุยจะเป็นการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการให้เก็บขยะว่าควรเริ่มต้นจากครัวเรือนและบริเวณรอบครัวเรือนเพื่อให้ภายในชุมชนมีความสะอาดไม่ใช่การไปเก็บขยะจากถังขยะเพื่อมาเพิ่มจำนวนเงินฝากซึ่งถือเป็นการเก็บขยะที่ผิดวิธี

“ปัญหาที่ตอนแรกเป็นคือการแย่งกันเก็บขยะของลูกค้าเด็ก คือเขาจะไปคุ้ยกันตามถังขยะเลยเพื่อเอามาฝากเรา บางที่เราเห็นเต็มตาเลย เราก็แก้ไขปัญหาโดยการบอกเขาทันทีที่เราเห็นว่าวันหลังอย่ามาคุ้ยนะให้เอาขยะที่ทิ้งในครัวเรือนมาฝาก แล้วเราทำนั้นเพื่อต้องการให้ชุมชนสะอาด บ้านสะอาดไม่มีขยะก็เก็บในบ้านให้หมดก่อน” (คุณวิเชียร วัฒนชาติ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

สถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารขยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่านอกจากการบริหารจัดการธนาคารขยะภายใต้สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปและการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานแล้วนั้นยังมีการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะกับกลุ่มลูกค้าในลักษณะของการพูดคุยเพื่อปรึกษาหารือและสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงธนาคารขยะด้วย

● การปรึกษาหารือระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

จากการวิจัยพบว่าคณะกรรมการธนาคารขยะจะมีการพูดคุยในลักษณะของ “การปรึกษาหารือ” เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่จัดตั้งธนาคารขยะอยู่เสมอหากได้มีการพบปะพูดคุยกันซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นลักษณะของการสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นบริเวณหน้าร้านขายของชำของประธานชุมชน ทั้งนี้ประเด็นที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาคือเรื่องของสถานที่ที่ใช้ประกอบกิจการว่าควรมีลักษณะ

“ก็จะมีการพูดคุยกันถึงเรื่องของการพัฒนาและปรับปรุงธนาคารนั้นก็ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของที่ตั้งแหละก็จะเป็นเหมือนคณะกรรมการคนไหนว่างแล้วก็มานั่งหน้าร้านคุยกันเรื่องอื่นๆ ไปแล้วก็มาคุยกันเรื่องนี้บ้าง” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ทั้งนี้เหตุผลของคณะกรรมการที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาในเรื่องของสถานที่ที่ใช้ประกอบกิจการนั้นเพื่อให้ระบบของการดำเนินงานธนาคารขยะเป็นไปอย่างมีรูปแบบที่เหมาะสม อาทิ มีช่องสำหรับรับขยะ มีส่วนของการเก็บขยะ เป็นต้น ทั้งนี้ทั้งนั้นคณะกรรมการทุกท่านลงความเห็นว่าคุณภาพความต้องการจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีงบประมาณมาช่วยเสริม

“ถ้ามีเนื้อที่มากขึ้นก็จะมีส่วนที่ใช้ทำเป็นเคาน์เตอร์คิดเงิน ส่วนของการเก็บขยะก่อนศูนย์มารับ อะไรทำนองนี้ ซึ่งมันก็จะดูเป็นระบบซึ่งก็เป็นความต้องการในอนาคตว่าควรจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ แต่ทุกคนพอคุยกันแล้วก็คิดว่าปัญหาใหญ่คือเรื่องเงิน ซึ่งถ้าเรามีเงินเราก็ทำได้” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

● การสอบถามความคิดเห็นลูกค้าของธนาคารขยะด้วยวาจา

นอกจากการปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาสถานที่ของธนาคารขยะระหว่างกลุ่มคณะกรรมการธนาคารขยะแล้วนั้นยังพบว่าคณะกรรมการธนาคารขยะยังใช้วิธี “การสอบถามความคิดเห็นด้วยวาจา” ในเรื่องของการพัฒนาสถานที่ตั้งและระบบการดำเนินงานไปยังลูกค้าของธนาคารด้วย

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะมักจะสอบถามความคิดเห็นในกรณีที่ลูกค้าของธนาคารมาทำการฝากขยะทั้งนี้ทั้งนั้นเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารจะเป็นผู้สอบถาม

ถามความคิดเห็นในลักษณะว่าลูกค้าพอใจกับสถานที่ตั้งของธนาคารและระบบการจัดการของธนาคารหรือไม่ นอกจากนั้นลูกค้าพอใจกับการทำงานของคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะหรือไม่ว่ รวมทั้งอยากให้มีอะไรที่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

“ก็พี่ก็ถามความคิดเห็นลูกค้าบ้างเหมือนกันนะตอนช่วงเวลาที่เขามาฝากชยะว่าอยากให้ธนาคารเป็นยังไงอยากให้มีที่ต้งดีกว่านี้ กว้างขวางกว่านี้หรือเปล่า แล้วการดำเนินงานของพวกพี่เป็นยังไงบ้าง เราจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“เวลาหนูไปฝากบางที่น้ำเปิดเขาก็จะมาถามความคิดเห็นของหนูว่าพอใจกับระบบของธนาคารไหม ไม่พอใจคณะกรรมการธนาคารบ้างหรือเปล่า มีอะไรต้องการเสนอแนะก็ให้พูดมาได้” (คุณปาริชาติ บุราณ : สัมภาษณ์วันที่ 22 ธันวาคม 2544)

สำหรับเรื่องของสถานที่ตั้งธนาคารชยะนั้นจากการวิจัยพบว่าลูกค้าของธนาคารต่างก็มีความเข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงระบบและที่ตั้งของธนาคารชยะให้ดีขึ้นในพื้นที่ เนื่องจากยังไม่มืงงบประมาณที่เพียงพอ

“เรื่องที่ตั้งตอนนี้ก็ดีขึ้นเป็นไปตามอัตรภาพแต่จะให้เขามาทำอะไรมากมายเขาก็ทำไม่ได้หรอกเพราะเขาไม่มีเงินมาก ทุกวันนี้ที่ที่ตั้งธนาคารชยะชุมชนก็เป็นที่ดินส่วนตัวของประธานชุมชนอยู่แล้ว ก็ยังไม่มีเงินมา” (คุณพรชัย ภิญญู : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าลูกค้าของธนาคารชยะส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการแสดงความคิดเห็นทั้งทางวาจาหรือทางลายลักษณ์อักษรกลับมายังกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะพอใจกับสภาพของธนาคารชยะทั้งในเรื่องของที่ตั้งและระบบการจัดการ ในขณะที่ยอมรับการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะด้วย

“เขาก็ถามนะแต่ส่วนใหญ่ไม่มีอะไรจะไปแนะนำเขาหรอกเพราะเขาทำดีกันหมดทุกคนแล้วพยายามกันจะตายแค่ต้งได้เนี่ยก็เป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากเหลือเกิน การทำงานเขาก็ชัดเจนผิดพลาดเนี่ยน้อยมาก” (คุณนิชกุล สร้อยเพชร : สัมภาษณ์วันที่ 19 มกราคม 2545)

ส่วนที่ 3 : บทบาทของผู้นำชุมชนในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

การบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนนั้นจากผลการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มอันประกอบไปด้วยกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและกลุ่มลูกค้าของธนาคารสามารถสรุปได้ว่า “ผู้นำชุมชนถือเป็นผู้ที่มีบทบาทในการจัดการธนาคารขยะชุมชน”

สำหรับผู้นำชุมชนวัดกลางทั้งตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ประธานชุมชนวัดกลาง และ กลุ่มคณะกรรมการชุมชนที่ได้ไปศึกษางานอีก 2 ท่านซึ่งรวมแล้วเป็นจำนวน 7 ท่านนั้นล้วนแล้วแต่เป็นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะทั้งสิ้น ดังนั้นผู้นำชุมชนวัดกลางจึงมีบทบาทในการจัดการธนาคารขยะโดยตรง

โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้นำชุมชนวัดกลางทั้ง 7 ท่านมีบทบาทในการจัดการธนาคารขยะชุมชนตั้งแต่ระยะของการก่อตั้งธนาคารขยะจนกระทั่งถึงการบริหารจัดการธนาคารขยะ โดยสามารถสรุปบทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางในช่วงเวลาต่างๆได้ดังนี้

1.บทบาทในระยะของการก่อตั้งธนาคารขยะ ซึ่งถือเป็นบทบาทในฐานะผู้ก่อตั้งนั้นประกอบไปด้วย

- 1.1 เป็นผู้รับนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชน
- 1.2 เป็นผู้กำหนดแผนการดำเนินงานจัดตั้งธนาคารขยะ
- 1.3 เป็นผู้กำหนดนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับของธนาคารขยะ
- 1.4 เป็นผู้เผยแพร่นวัตกรรมใหม่ให้กับสมาชิกในชุมชน

2.บทบาทในระยะของการบริหารจัดการธนาคารขยะ ซึ่งถือเป็นบทบาทในฐานะผู้บริหารจัดการนั้นประกอบไปด้วย

2.1 เป็นผู้บริหารงานทั่วไปของธนาคารขยะ อันประกอบด้วย การรับฝากขยะ-การดูแลเรื่องการถอน การสอนการคัดแยกขยะ การดูแลระบบการเงินของธนาคาร การแถลงผลการดำเนินงานและผลการประกอบของธนาคาร การจ่ายเงินปันผล การประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆให้แก่ลูกค้า

2.2 เป็นแสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงานของธนาคาร ขณะเช่นปัญหาความไม่เข้าใจของคณะกรรมการบริหารธนาคารขณะและลูกค้าของธนาคาร

2.3 เป็นผู้วางแผนการพัฒนากิจการดำเนินงานของธนาคารขณะ เช่น การวางแผนการพัฒนาศูนย์ที่ตั้งและระบบการจัดการธนาคารขณะ

ทั้งนี้ทั้งนั้นผู้วิจัยจะขอเสนอแนะบทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางในการจัดการธนาคาร ขณะทั้งระยะของการก่อตั้งและระยะของการบริหารจัดการตามลำดับชั้น ดังนี้

1. บทบาทในระยะของการก่อตั้งธนาคารขณะชุมชนวัดกลาง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้นำชุมชนวัดกลางนั้นมีบทบาทในการจัดการธนาคาร ขณะตั้งแต่ระยะของการก่อตั้ง โดยบทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางจะประกอบไปด้วย

1.1 เป็นผู้รับนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้นำชุมชนวัดกลางทุกท่านนั้นมีลักษณะของการเป็นผู้ชอบที่จะรับนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชนหากนวัตกรรมนั้นมีประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ทั้งนั้นเมื่อทางโครงการจัดการสิ่งแวดล้อมได้จัดการศึกษางานการจัดการขณะด้วยการใช้“ระบบธนาคารขณะ”ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อการจัดการปัญหาขณะในชุมชนนั้น จึงทำให้ธนาคารขณะเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ผู้นำชุมชนวัดกลางจะนำเข้ามาในชุมชนเพื่อทำให้ปัญหาขณะในชุมชนน้อยลง

“ตอนที่ทางโครงการเขาจัดให้ไปเรากลุ่มผู้นำชุมชนที่ประกอบไปด้วย ผู้ใหญ่บ้าน รองผู้ใหญ่บ้าน ตัวพี่ แล้วก็คณะกรรมการชุมชนนั้นก็ไปกันเลย เราก็อยากจะไปดูว่าเขาทำอย่างไรที่จะจัดการกับขยะที่มันมีมาก เราก็อยากทำด้วยพอดีเขามาเป็นคนจุดประกายความคิดให้เราเราก็เอามาทำกัน เวลาใครเชิญเราไปอบรมสัมมนาเนี่ยเราก็จะไปเพราะว่ามันเป็นประโยชน์ทั้งนั้น ไปแล้วเพื่อเอามาปรับใช้กับชุมชนได้ก็ดี” (คุณพี่รานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

การที่ผู้นำชุมชนมีลักษณะของเป็นผู้ที่ไวต่อการรับนวัตกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์โดยไม่ปฏิเสธถึงการหยิบยื่นความรู้ความคิดที่เป็นประโยชน์จากทางองค์กรต่างๆนั้นย่อมทำให้ชุมชนมีการเปิดรับความก้าวหน้ามากขึ้นอันจะนำมาซึ่งหนทางในการพัฒนาชุมชน

➤ เป็นผู้กำหนดแผนงานเพื่อการจัดตั้งธนาคารขยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าหลังจากที่ผู้นำชุมชนวัดกลางได้ไปรับนวัตกรรมมาแล้วนั้นก็มาพูดคุยปรึกษาหารือกันในกลุ่มผู้นำเกี่ยวกับการกำหนดแผนงานเพื่อการจัดตั้งธนาคารขยะทั้งนี้ ผู้นำชุมชนจะเป็นผู้วางแผนในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การเตรียมการเรื่องสถานที่ที่ใช้ในการจัดตั้ง งบประมาณที่ใช้ในการจัดตั้ง การเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจการของธนาคาร รวมทั้งการกำหนดเจ้าหน้าที่ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานของธนาคารขยะ

“พวกผู้นำชุมชนที่เขาไปก็จะกลับมาพูดคุยกันเขาก็จะเป็นผู้จัดตั้งธนาคารขยะแหละ เพราะเขาก็ช่วยกันวางแผนในการจัดตั้งธนาคารกันก็คงจะคุยกันว่าจะใช้ที่ไหนไว้เป็นที่รับฝากขยะอะไรทำนองนี้” (คุณดวงใจ ยงจิรกุลพงศ์ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

การที่ผู้นำชุมชนมีการกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะหากผู้นำชุมชนไม่มีการกำหนดแผนเพื่อเตรียมการจัดตั้งธนาคารขยะนั้นก็จะทำให้การทำงานไม่เป็นระบบและหากเปิดทำการขยะไปแล้วนั้นอาจทำให้ไม่เกิดความพร้อมในการทำงานได้

“ที่คิดว่าการที่พวกคณะกรรมการที่ไปดูงานมาคุยกันเพื่อกำหนดแผนงานนั้นจะทำให้การทำงานของเรานั้นเป็นขั้นตอนมีความพร้อมอย่างมาก เพราะเรารู้ว่าเราจะใช้ที่ไหนเป็นที่ตั้ง จะเอาเงินจากไหนมาช่วย นอกจากนั้นเราก็มีการเลือกคณะกรรมการบริหารด้วยเพราะเราต้องมีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

➤ เป็นผู้กำหนดนโยบาย กฎระเบียบของธนาคาร

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าในระยะของการก่อตั้งนั้นผู้นำชุมชนวัดกลางจะมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบของธนาคารด้วยทั้งนี้การที่ต้องมีการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบของธนาคารนั้นก็เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นทั้งกับกลุ่มผู้นำชุมชนที่เป็นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและกลุ่มลูกค้าของธนาคาร

“ก็ตอนก่อตั้งนั้นจะมีการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบของธนาคารด้วย ซึ่งการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบนั้นก็เพื่อเป็นการทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันของทั้งกรรมการและลูกค้า จะได้ทำให้การบริหารงานมีข้อบังคับยืนยัน”

➤ **เป็นผู้เผยแพร่ข่าวกรรมใหม่ให้กับสมาชิกในชุมชน**

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าบทบาทสำคัญของผู้นำชุมชนในระยะของการก่อตั้งคือ “เป็นผู้เผยแพร่ข่าวกรรม” ให้แก่สมาชิกในชุมชน ทั้งนี้ผู้นำชุมชนจะใช้วิธีการสื่อสารในหลายลักษณะทั้งการใช้เสียงตามสาย การใช้แผ่นพับป้ายโปสเตอร์ รวมทั้งการพูดคุยบอกข่าวที่หน้าร้านค้าขายของชำของประธานชุมชนโดยการกระทำดังกล่าวนี้เพื่อทำให้สมาชิกในชุมชนรู้จักถึงความเป็นมาของธนาคารขยะรีไซเคิลและประโยชน์ของการจัดตั้งธนาคารขยะในชุมชนรวมทั้งการทำให้สมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมของธนาคารขยะด้วย

“หน้าที่ของเราก็จะมีการพูดคุยว่าทำอะไรจึงจะทำให้สมาชิกในชุมชนรู้จักธนาคารขยะ ก็ต้องเริ่มให้ความรู้เขาว่ามันคืออะไรเพราะมันเป็นสิ่งใหม่ในชุมชนคนจะได้รู้จักว่าการตั้งธนาคารขยะนั้นมีประโยชน์อย่างไรกับชุมชนและจะได้มาร่วมกับกิจกรรมของเราด้วยซึ่งก็ใช้ทั้งเสียงตามสาย แผ่นพับ บอกที่หน้าร้านบ้างก็ได้ผลดีนะ” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

หลังจากที่ธนาคารขยะสามารถก่อตั้งและมีลูกค้าเข้ามาเป็นสมาชิกของธนาคารแล้วนั้น ผู้นำชุมชนวัดกลางก็ยังดำเนินบทบาทต่อไปทั้งนี้จะเป็นบทบาทในการบริหารจัดการธนาคารขยะ

2. บทบาทของผู้นำชุมชนในการบริหารจัดการธนาคารขยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นผู้นำชุมชนวัดกลางจะมีบทบาทและหน้าที่หน้าที่ดังนี้

2.1 เป็นผู้บริหารงานทั่วไปของธนาคารขยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าการบริหารงานทั่วไปของธนาคารขยะจะประกอบไปด้วย การรับฝากขยะ-การดูแลเรื่องการถอน การสอนการคัดแยกขยะ การดูแลระบบการเงินของธนาคาร

การแถลงผลการดำเนินงานและผลการประกอบของธนาคาร การจ่ายเงินปันผล และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้า

ทั้งนี้การบริหารงานต่าง ๆ นั้นจะมีผู้นำชุมชนวัดกลางซึ่งดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเข้ามารับผิดชอบงานตามตำแหน่งที่ได้รับจากการเป็นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ ทั้งนี้บทบาทของคณะกรรมการบริหารตามตำแหน่งจะประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ทั่วไปจะมีหน้าที่ในการรับฝากขยะ เจ้าหน้าที่คัดแยกขยะจะดูแลเรื่องการคัดแยกขยะของธนาคาร เจ้าหน้าที่บัญชีจะรับผิดชอบงานด้านการดูแลระบบการเงินของธนาคาร และการแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคาร รวมทั้งการดูแลเรื่องการจ่ายเงินปันผลให้กับลูกค้า ในขณะที่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้กับลูกค้า นั้นผู้ที่รับผิดชอบหลัก คือ ผู้จัดการธนาคารขยะ ในขณะที่คณะกรรมการบริหารท่านอื่นๆจะเป็นส่วนเสริม

“ก็เรามีการรับผิดชอบงานแตกต่างกันตามตำแหน่งที่ได้รับ เช่น เจ้าหน้าที่บัญชีก็จะดูแลเรื่องบัญชี เจ้าหน้าที่ทั่วไปการรับฝากขยะ ก็จะมีส่วนของการคัดแยกขยะที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสองคน ส่วนตัวพี่เองก็จะทำทุกอย่างแต่ก็เน้นไปที่การประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ ให้กับสมาชิกด้วย” (คุณศุภชัย ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าหากผู้นำชุมชนวัดกลางที่เป็นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะในตำแหน่งใดไม่ว่างเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานส่วนอื่นๆก็จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทน

“เวลาเจ้าหน้าที่คนไหนไม่มาก็จะมีคนมาแทนที่แล้ว ก็ส่วนอื่นๆมาช่วยต่อไป เราทำงานแบบช่วยกัน” (คุณวิเชียร วิมลชาติ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

➤ เป็นผู้แสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงาน

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าผู้นำชุมชนวัดกลางจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานทั้งนี้ผู้นำชุมชนวัดกลางที่มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาในทุกๆกรณี ได้แก่ “ผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชี” ทั้งนี้ปัญหาในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นทั้งกับคณะกรรมการธนาคารขยะและลูกค้าของธนาคาร โดยเมื่อเกิดปัญหานั้นถ้าเป็นปัญหาที่มีความร้ายแรงในระดับที่ผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีจะใช้วิธีการเดินทางไปพบกับสมาชิกที่ประสบ

ปัญหาตามบ้านและถ้าปัญหาที่มีความร้ายแรงในระดับสูงก็จะใช้วิธีการประชุมอย่างเป็นทางการในที่ประชุม

“เวลามีปัญหาอะไรพีเคลียร์นะ เคลียร์ในที่ประชุมกันบ้างถ้ามีปัญหาใหญ่แต่ถ้าปัญหาที่พอคุยกันได้ก็จะเดินไปคุยตามบ้านบ้างหรือก็คุยหน้าบ้านพีซึ่งก็เข้าใจกันนะ ถ้ามีเหตุผลก็คุยกันได้อยู่แล้วทุกเรื่อง” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

“เวลามีปัญหาเรื่องอะไรเปิดกับเกเขาจะเป็นผู้นำในการแก้ปัญหาเขาจะมีเชิญประชุมกันบ้างใครมีอะไรปัญหาาก็ไปถามเขาได้เขาตอบได้ทุกเรื่อง” (คุณธวัช สุนทรวิภาค : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

➤ เป็นผู้วางแผนการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารขยะ

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่าผู้นำชุมชนวัดกลางทุกท่านจะมีการพูดคุยปรึกษารื้อกันระหว่างกลุ่มผู้นำในการหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารขยะ ทั้งนี้เรื่องที่ได้มีการวางแผนในการพัฒนานั้นได้แก่ เรื่องของการพัฒนาสถานที่จัดตั้งและระบบของการจัดการธนาคารขยะหากได้รับงบประมาณในส่วนของการพัฒนา

“ก็มีการวางแผนกันไว้ตลอดเวลาในหมู่ผู้นำชุมชนนะถ้าได้เงินมาสักก้อนก็จะเอามาพัฒนาสถานที่จัดตั้งธนาคารขยะให้ดีขึ้น สร้างที่สร้างทางให้มันเป็นระบบจะได้ทำงานได้มีระเบียบมากขึ้นเวลาใครมาดูงานก็สวยงามเป็นระบบด้วย” (คุณพีรานุช ตริรัตน์ชวลิต : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

สำหรับการวางแผนในการหาแนวทางเพื่อการพัฒนาผู้นำชุมชนจะไม่ยึดแค่เพียงความคิดเห็นจากกลุ่มผู้นำชุมชนเท่านั้นแต่จะยังมีการสอบถามความคิดเห็นลูกค้าของธนาคารในเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงธนาคารขยะด้วย

“ก็คณะกรรมการเขาก็จะมาถามความคิดเห็นเพื่อไปวางแผนหาแนวทางในการพัฒนาเรื่องต่างๆของธนาคารด้วย ซึ่งก็เคยมาถามเรื่องระบบการจัดการของธนาคารขยะว่าดีไหมดี เพราะถ้าเขาได้งบประมาณมาก็จะเอามาพัฒนาใหม่” (คุณพรพรหม เหลงศิริ : สัมภาษณ์วันที่ 12 มกราคม 2545)

ทั้งนี้ทั้งนั้นจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้นำชุมชนและลูกค้ำของธนาคารขยะต่างแสดงความเห็นว่าผู้นำชุมชนวัดกลางที่มีบทบาทสูงในการเป็นผู้นำชุมชน ได้แก่ “ประธานชุมชนวัดกลาง” โดยประธานชุมชนวัดกลางนั้นจะมีบทบาทในการจุดประกายความคิดในเรื่องการจัดตั้งธนาคารขยะให้เกิดขึ้นกับคนในชุมชน รวมทั้งเป็นผู้ดูแลระบบการเงินของธนาคารซึ่งเป็นเรื่องที่จะเด็ดขาดก่อนรวม ทั้งยังเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานด้วย

“ป่าว่าเปลี่ยเสียสละมากสุดนะมีบทบาทมากที่สุดทำทุกอย่างเลยดูแลระบบการเงินของธนาคาร และเวลามีปัญหาอะไรก็ช่วยเขาไปหมด” (คุณเฉลียว ชูศรีจันทร์ : สัมภาษณ์วันที่ 9 ธันวาคม 2544)

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยในขั้นต่อไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง"รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง"นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษา รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
2. ศึกษา รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
3. ศึกษา บทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informants) จำนวน 27 ท่าน ประกอบไปด้วย คณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนจำนวน 7 ท่าน และลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนจำนวน 20 ท่าน ประกอบไปด้วย ลูกค้าประจำผู้ใหญ่ จำนวน 5 ท่าน ลูกค้าไม่ประจำผู้ใหญ่จำนวน 5 ท่าน ลูกค้าประจำเด็ก จำนวน 5 ท่าน และลูกค้าไม่ประจำเด็ก จำนวน 5 ท่าน โดยผู้วิจัยเริ่มต้นในการหาข้อมูลเบื้องต้นตั้งแต่ช่วงเดือนพฤษภาคม 2544 และลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลอย่างจริงจังอีกครั้งในช่วงตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2544 ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ 2545

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา 3 ประเด็นหลัก คือ

1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
2. รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
3. บทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขอสรุปผลการวิจัยตามประเด็นต่างๆดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นสามารถแบ่งระยะของการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งออกเป็น 3 ระยะดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 : ระยะก่อตัวของกลุ่ม ในขั้นก่อตัวของกลุ่มนั้นสามารถแบ่งขั้นตอนย่อยๆ ออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 : จุดประกายทางความคิด

เป็นระยะที่หน่วยงานจากภาครัฐ คือ โครงการจัดการสิ่งแวดล้อม เขตบางกะปิ โดยความร่วมมือของมูลนิธิพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ได้จัดกิจกรรมการดูงานการจัดการขยะที่ร้านวงษ์พาณิชย์และโรงเรียนวัดพันปีจังหวัดพิษณุโลกให้แก่ชุมชนต่างๆในเขตบางกะปิ โดยคณะกรรมการชุมชนวัดกลางได้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมการไปศึกษางานดังกล่าวซึ่งถือเป็นการจุดประกายทางความคิดในเรื่อง"การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน"ให้แก่คณะกรรมการชุมชนวัดกลางเพื่อให้มองเห็นถึงความสำคัญของการจัดการขยะภายในชุมชนว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ปริมาณขยะในชุมชนลดลงและทำให้ชุมชนสะอาด

สำหรับขั้นจุดประกายทางความคิดนั้นจะพบรูปแบบการสื่อสารดังต่อไปนี้

1.การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการ อันประกอบไปด้วย การอบรม และการพาไปชมกิจกรรมจริง

การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการจะเป็นการสื่อสารที่กลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบคณะผู้ศึกษางานการจัดการขยะใช้เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องของปัญหาขยะที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การแก้ไขปัญหาขยะที่สามารถทำได้โดยเริ่มต้นจากภายในชุมชน รวมทั้งทางเลือกใหม่ของการจัดการปัญหาขยะ คือ การจัดตั้งธนาคารขยะรีไซเคิล ทั้งนี้กลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบงานนั้น จะใช้การอบรมและการพาไปชมกิจกรรมจริงเป็นวิธีการในการเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ผู้ศึกษางาน

2. การสื่อสารภายในตนเอง ได้แก่ การเรียนรู้จากสิ่งที่เห็นและการชมกิจการจริง

การสื่อสารภายในตนเองนั้นเกิดขึ้นกับกลุ่มคณะกรรมการชุมชนทั้งนี้เมื่อคณะกรรมการชุมชนวัดกลางได้ปรับความรู้จากการอบรมและการพาไปชมกิจกรรมจริงจากวิทยากรของโครงการแล้วนั้นจะเกิดการสื่อสารภายในระบบความคิดของตนเองถึงสิ่งที่ได้รับจากการอบรมและกิจการที่ได้เห็นว่าการจัดตั้งธนาคารขยะนั้นเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาขยะภายในชุมชนรวมทั้งมีความปรารถนาที่จะจัดตั้งธนาคารขยะขึ้นที่ชุมชน

3. การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยระหว่างการศึกษา งาน

การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะไม่เป็นทางการนั้นจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษางานทั้งนี้จะผ่านกิจกรรมการพูดคุยตามการพบปะระหว่างช่วงเวลาต่างๆ ได้แก่ช่วงเวลาของการพาชมกิจกรรมของธนาคารขยะ การรับประทานอาหาร และการอยู่บนยาพาหนะ

ขั้นที่ 2 : ค้นหาแนวร่วม

เป็นช่วงเวลาที่เกิดขึ้นหลังจากที่คณะกรรมการชุมชนวัดกลางเสร็จสิ้นภารกิจการศึกษา
งานมาแล้วโดยในขั้นนี้"ประธานชุมชน"ซึ่งเป็นหนึ่งในคณะกรรมการชุมชนที่ไปศึกษางานการจัด
การขยะได้กลับมาหาแนวร่วมทางด้านความคิดในเรื่องการจัดตั้งธนาคารขยะ

ทั้งนี้ประธานชุมชนได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มแนวร่วมโดยใช้ความสนิทสนมคุ้นเคยและ
สัมพันธ์ส่วนตัวที่มีต่อบุคคล 2 คน คือ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านทั้ง 2 คนซึ่งผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านคนแรกเป็น
สามีของประธานชุมชนและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านคนที่ 2 เป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกับประธานชุมชนมา
โดยตลอด ทั้งนี้ประธานชุมชนวัดกลางมีความคิดว่าการเลือกบุคคลทั้งสองนั้นจะทำให้ความคิดใน
เรื่องการจัดตั้งธนาคารขยะเป็นรูปเป็นร่างมากขึ้น

ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารในขั้นของการหาแนวร่วม ได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ คือ การเดินทางไปเชิญผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มาพูดคุย และ การพูดคุยร่วมกันบริเวณหน้าร้านขายของชำ

ทั้งนี้วิธีการสื่อสารในขั้นของการหาแนวร่วมเริ่มจากการที่ประธานชุมชนได้บอกกล่าว ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านซึ่งเป็นสามีของตนเองที่บ้าน ขณะที่ได้เดินทางไปเชิญผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านอีกท่านหนึ่งที่บ้านของเขาเพื่อมาพูดคุยร่วมกันบริเวณหน้าร้านขายของชำเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการไปศึกษา งาน ประโยชน์ของการจัดตั้งธนาคารขยะ และการวางแผนการในการเสนอความคิดดังกล่าวไปยัง คณะกรรมการชุมชนวัดกลางท่านอื่นๆที่ได้ไปศึกษาการจัดการขยะมาด้วยกัน

ขั้นที่ 3 : ขั้นเชื่อมโยงคณะกรรมการ

เป็นช่วงเวลาที่เกิดขึ้นหลังจากที่กลุ่มแนวร่วมทั้ง 3 ท่านได้ปรึกษากันเรียบร้อยแล้วแผน การในการเสนอความคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะไปยังคณะกรรมการชุมชนวัดกลางท่าน อื่นๆที่ได้ไปศึกษาทั้งนี้กลุ่มแนวร่วมจะใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสนิทสนมคุ้นเคยในฐานะ เป็นคนบ้านเดียวกันและเป็นคณะกรรมการชุมชนวัดกลางเหมือนกันเป็นกลยุทธ์ในการสื่อสารกับ คณะกรรมการชุมชนวัดกลางท่านอื่นๆ

ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารในขั้นเชื่อมโยงคณะกรรมการมีดังนี้

1.รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ คือ การลงพื้นที่เพื่อนัดประชุมคณะ กรรมการ

การลงพื้นที่เพื่อนัดประชุมคณะกรรมการนั้นกลุ่มแกนนำจะใช้การลงพื้นที่เพื่อเข้าพบ คณะกรรมการชุมชนวัดกลางที่ไปศึกษางานอีกจำนวน 4 ท่าน ทั้งนี้การลงพื้นที่เพื่อไปพบคณะ กรรมการตามบ้านนั้นเพื่อเชิญคณะกรรมการชุมชนทุกท่านเข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือระดม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการไปศึกษางานการจัดการขยะโดยสถานที่ที่ใช้ในการนัดพบเพื่อพูดคุยกัน นั้น คือ บริเวณหน้าร้านขายของชำของประธานชุมชน

ขั้นที่ 4 : ขั้นฟอร์มทีม

เป็นช่วงเวลาที่เกิดขึ้นหลังจากที่คณะกรรมการชุมชนวัดกลางทั้ง 4 ท่านได้มาพบปะกันตามคำนัดหมายของกลุ่มแนวร่วมซึ่งในขั้นนี้จะประกอบไปด้วยคณะกรรมการชุมชนจำนวนทั้งสิ้น 7 ท่าน ที่จะเข้าร่วมพูดคุยปรึกษาหารือเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน

ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารในขั้นฟอร์มทีม ได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ คือ การพูดคุยหน้าร้านขายของชำ

ทั้งนี้การพูดคุยหน้าร้านขายของชำจะเป็นการที่กลุ่มแนวร่วมได้พูดถึงสาเหตุของการนัดประชุมคณะกรรมการชุมชนทั้ง 4 ท่านและเป็นการสอบถามความคิดเห็นถึงการไปศึกษางานการจัดการขยะจากนั้นจึงเป็นการพูดคุยร่วมกันระหว่างคณะกรรมการชุมชนทุกท่านถึงความเป็นไปได้ของการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางและประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดตั้ง การหาข้อสรุปพร้อมกันรวมทั้งการพูดคุยเกี่ยวกับการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะด้วย

ระยะที่ 2 : ระยะดำเนินการเคลื่อนไหว

เป็นช่วงเวลาที่เกิดขึ้นหลังจากที่กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะได้หาข้อสรุปที่แน่นอนว่าจะทำการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนจึงได้มีการเคลื่อนไหวกันขึ้น ทั้งนี้ทั้งนั้นการเคลื่อนไหวจะหมายถึงการดำเนินงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเพื่อทำการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน โดยในขั้นนี้คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะปรึกษาหารือกันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธนาคารขยะ อันได้แก่ การกำหนดสถานที่ที่ใช้ประกอบการและสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะก่อนนำไปส่งที่ศูนย์วัสดุรีไซเคิล ทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน การกำหนดประเภทขยะที่รับฝาก การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน การกำหนดกฎระเบียบของการฝาก การถอน และการจ่ายเงินปันผล การกำหนดวันเปิดรับขยะรวมทั้งการวางแผนการประชาสัมพันธ์ให้แก่สมาชิกในชุมชนโดยหลังจากที่มีการปรึกษาหารือเพื่อการวางแผนงานแล้วคณะกรรมการบริหารธนาคารจะมีการจัดเตรียมงานตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายจากกลุ่ม

ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารในระยะดำเนินการเคลื่อนไหว ได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยหน้าร้านขายของชำ และการเดินไปบอกตามบ้านเพื่อเชิญประชุม

ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการพูดคุยหน้าร้านขายของชำนั้นจะเกิดขึ้นในทุกๆ เย็นของระยะการดำเนินการเคลื่อนไหว ทั้งนี้กลุ่มคณะกรรมการธนาคารขยะที่ว่างจากการปฏิบัติภารกิจงานประจำก็จะใช้เวลาในช่วงเย็นที่หน้าร้านขายของชำเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธนาคารขยะ

สำหรับกรณีในกลุ่มแนวร่วมไม่มีโอกาสที่จะได้พบกับคณะกรรมการบริหารท่านอื่นๆที่หน้าร้านขายของชำนั้นกลุ่มแนวร่วมจะใช้วิธีการเดินไปตามบ้านคณะกรรมการบริหารเพื่อเชิญคณะกรรมการท่านอื่นๆเข้าร่วมประชุมทั้งอย่างเป็นทางการที่ศูนย์อาสาสมัครของชุมชนและอย่างไม่เป็นทางการที่บริเวณหน้าร้านขายของชำด้วย

2. รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการ ได้แก่ การประชุม

นอกจากการพูดคุยหน้าร้านค้าขายของชำแล้วนั้นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะยังมีการใช้การประชุมที่ศูนย์อาสาสมัครชุมชนทั้งนี้การประชุมจัดขึ้นเพื่อนำประเด็นที่ได้มีการพูดคุยที่บริเวณหน้าร้านขายของชำมาทำการตัดสินใจร่วมกันโดยยึดเสียงข้างมากในที่ประชุมด้วย

ระยะที่ 3 : ระยะขยายกิจกรรม

เป็นช่วงเวลาที่เกิดขึ้นหลังจากที่คณะกรรมการบริหารได้จัดตั้งธนาคารขยะชุมชนเป็นที่เรียบร้อยแล้วดังนั้นในระยะนี้จึงเป็นระยะที่คณะกรรมการบริหารธนาคารพยายามหาแนวร่วมหรือสมาชิกของธนาคารขยะโดยคณะกรรมการบริหารธนาคารจะทำการขยายข่าวคราวเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ของชุมชน คือ "การจัดตั้งธนาคารขยะ" ไปยังสมาชิกในชุมชนวัดกลางโดยการเผยแพร่ข้อมูลนั้นทางคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะระบุรายละเอียดที่เกี่ยวกับประโยชน์ของขยะรีไซเคิล การจัดตั้งธนาคารขยะรีไซเคิลเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษในชุมชนและการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง รวมทั้งการส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารขยะโดยการเป็นลูกค้าของธนาคาร

ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารในระยะขยายกิจกรรมกลุ่ม ได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยหน้าร้านค้าขายของชำ การเดินไปบอกตามบ้าน และ การใช้สื่อบุคคล

คณะกรรมการธนาคารขยะจะเริ่มดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารขยะโดยการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสนิทสนมกับสมาชิกในชุมชนเป็นกลยุทธ์ในการสื่อสารทั้งนี้วิธีการสื่อสาร โดยการพูดคุยหน้าร้านค้าขายของชำนั้นจะเป็นการพูดคุยที่ประธานชุมชนวัดกลางและผู้จัดการธนาคารขยะซึ่งเป็นเจ้าของร้านค้านั้นจะเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลให้แก่สมาชิกในชุมชนที่มาซื้อสินค้าที่ร้านค้าในขณะที่การเดินไปบอกตามบ้านนั้นจะเป็นวิธีการสื่อสารที่คณะกรรมการชุมชนทุกท่านใช้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลไปยังสมาชิกในชุมชนที่มีความรู้จักเป็นการส่วนตัวด้วย

นอกจากนั้นหลังจากที่สมาชิกคนใดได้รับทราบข้อมูลจากคณะกรรมการธนาคารขยะนั้นก็ทำการเผยแพร่ไปยังสมาชิกคนอื่นทั้งนี้จากการวิจัยสามารถสรุปถึงสื่อบุคคลที่ใช้ในการเผยแพร่กิจกรรมการจัดตั้งธนาคารขยะ ได้แก่ สื่อบุคคลที่เป็นสมาชิกเด็ก และผู้ปกครองที่ทราบข้อมูลจากคณะกรรมการ

สำหรับสื่อบุคคลที่เป็นเด็กนั้นจะเป็นสมาชิกเด็กที่ได้รับทราบข้อมูลจากคณะกรรมการธนาคารขยะมาแล้วมาเผยแพร่ต่อให้กับกลุ่มสมาชิกเด็กคนอื่นๆในวงการเล่นเกมต่างๆในช่วงเย็นวันธรรมดาและวันเสาร์อาทิตย์ในขณะที่ผู้ปกครองนั้นก็สื่อกลางที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลทั้งนี้เมื่อคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะได้เผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้ปกครองแล้วนั้นผู้ปกครองก็จะไปเผยแพร่ให้กับบุตรหลานของตนเองต่อไป

2. รูปแบบการสื่อสารทางเดียวแบบเป็นทางการ ได้แก่ การใช้โปสเตอร์และแผ่นพับ

ในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะไปยังสมาชิกในชุมชนนั้นกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะยังได้มีการจัดทำป้ายโปสเตอร์เพื่อนำไปติดรถรับจ้างในชุมชนและจัดทำ แผ่นพับ เพื่อไปแจกให้สมาชิกในชุมชนย่านตลาดกลางซึ่งเป็นตลาดประจำชุมชนด้วย ทั้งนี้

รายละเอียดภายในโปสเตอร์และแผ่นพับนั้นจะเป็นการระบุถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของธนาคารขยะรีไซเคิล การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งรวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นลูกค้าของธนาคาร

3. รูปแบบการสื่อสารทางเดียวแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การใช้เสียงตามสายและหอกระจายข่าว

2. รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นแบ่งสถานการณ์ในการบริหารจัดการธนาคารขยะออกเป็น 3 สถานการณ์อันได้แก่ สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงาน และสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งนี้ในแต่ละสถานการณ์นั้นจะมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ดังนี้

2.1 สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป

การดำเนินงานทั่วไปของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ อันประกอบไปด้วย การประชาสัมพันธ์เรื่องวันที่ธนาคารขยะเปิดทำการ การรับฝากขยะ การถอนเงิน การอธิบายการตัดแยกขยะ การรายงานยอดเงินสะสมให้แก่สมาชิกลูกค้า การรายงานเรื่อง การเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะ การแถลงผลการดำเนินงานและผลการประกอบการ การนัดประชุม การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกมารับเงินปันผล การจ่ายเงินปันผลให้แก่สมาชิกลูกค้าในรูปแบบอุปกรณ์การศึกษา

ทั้งนี้ในแต่ละกิจกรรมนั้นจะมีรูปแบบการสื่อสาร ดังนี้

2.1.1 รูปแบบการสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะเป็นทางการ ได้แก่ การทำจดหมายเชิญประชุม การรายงานยอดเงินฝากให้ลูกค้าด้วยบิลเงินฝาก รวมทั้งการใช้โปสเตอร์เพื่อรายงานการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะ การใช้จดหมายในการประชุมนั้นจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้จัดการ

ธนาคารขยะต้องการเชิญกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธนาคารขยะ การแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคาร ทั้งนี้ผู้ที่ทำจดหมายเชิญประชุมได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารขยะ

ในขณะที่เมื่อลูกค้านำขยะมาฝากในแต่ละครั้งนั้นเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารจะเป็นผู้เขียนยอดเงินฝากลงในบิลเงินฝากเพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงเงินที่ได้รับจากการฝากขยะในแต่ละครั้ง ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในกรณีที่เกิดการผิดพลาดเรื่องเงินด้วย

เมื่อผู้จัดการธนาคารขยะชุมชนได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงราคาวัสดุซื้อขยะจากศูนย์รีไซเคิลกลางนั้นก็จะนำมาถ่ายทอดให้ลูกค้าของธนาคารทราบถึงการเปลี่ยนแปลงราคาวัสดุซื้อขยะผ่านทางแผ่นป้ายโปสเตอร์ที่จะติดไว้หน้าบริเวณศูนย์ธนาคารขยะชุมชน

2.1.2 รูปแบบการสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ ได้แก่ การใช้เสียงตามสายและหอกระจายข่าว

การใช้เสียงตามสายและหอกระจายข่าวนั้นจะเกิดขึ้นในกรณีต่างๆอันประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์เรื่องวันที่ธนาคารขยะเปิดทำการการเชิญลูกค้าของธนาคารขยะเข้าร่วมประชุม การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกมารับเงินปันผล ทั้งนี้ในระยะแรกของการดำเนินงานนั้นเมื่อกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะต้องการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวข้างต้นนั้นจะใช้วิธีการประกาศผ่านเสียงตามสายและในระยะต่อมื่อทางธนาคารขยะได้รับงบประมาณจากกองทุนเพื่อการพัฒนาสังคม (SIF) จึงทำให้เปลี่ยนจากการใช้เสียงตามสายมาเป็นการใช้หอกระจายข่าวเพื่อเผยแพร่ข้อมูล อันจะทำให้ข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น

2.1.3 รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบที่มีลักษณะเป็นทางการ ได้แก่ การอบรม และการประชุม

การใช้วิธีการอบรมนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อคณะกรรมการธนาคารขยะต้องการอธิบายในเรื่องการคัดแยกขยะที่ถูกวิธีให้กับลูกค้าของธนาคารโดยลูกค้าของธนาคารสามารถที่จะสอบถามหากเกิดความไม่เข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการอบรม สำหรับการจัดการอบรมนั้นจะจัดขึ้นที่หน้า

บริเวณศูนย์ธนาคารขยะรีไซเคิลโดยวิทยากรผู้ทำการอบรมคือผู้จัดการธนาคารและเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคาร

การใช้วิธีการประชุมนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคารต้องการแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารให้แก่กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและกลุ่มลูกค้าของธนาคารโดยในที่ประชุมนั้นทุกกลุ่มสามารถสอบถามรายละเอียดที่ต้องการทราบและข้อสงสัยต่างๆจากผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชี

2.1.4 รูปแบบการสื่อสารสองทางที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยขณะ ปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและการพูดคุยขณะมาทำการฝาก-การถอนของลูกค้ำ

การพูดคุยปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและการพูดคุยขณะมาทำการฝาก-การถอนของลูกค้ำนั้นจะเป็นการสื่อสารระหว่างคนสองกลุ่มคือกลุ่มคณะกรรมการบริหารและกลุ่มลูกค้าของธนาคารทั้งนี้จะแตกต่างกันตามสถานการณ์ คือ คณะกรรมการจะอยู่ในสถานการณ์ของการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่ง ขณะที่กลุ่มลูกค้าจะอยู่ในสถานการณ์ของการมาทำการฝาก-การถอนเงินทั้งนี้การสื่อสารของบุคคลสองกลุ่มจะประกอบไปด้วยกรณีต่างๆดังนี้ การฝากขยะและการถอนเงิน การอธิบายการคัดแยกขยะให้กับกลุ่มลูกค้า การรายงานยอดเงินสะสมให้แก่ลูกค้ำ

คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะทำการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการในเรื่องที่เกี่ยวกับการฝากขยะและการถอนเงิน นอกจากนั้นคณะกรรมการธนาคารขยะยังใช้ช่วงเวลาของการที่ลูกค้ำมาฝากขยะ-การถอนเงินในการอธิบายถึงวิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกวิธีให้กับลูกค้ำของธนาคาร

นอกจากนั้นเมื่อลูกค้ำของธนาคารต้องการทราบถึงยอดเงินสะสมในบัญชีของตนเองก็สามารถที่จะสอบถามได้กับเจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคาร การที่ต้องมีการสอบถามยอดเงินสะสมกับเจ้าหน้าที่บัญชีนั้นเนื่องจากทางธนาคารขยะจะเก็บสมุดเงินฝากของลูกค้ำไว้เพื่อป้องกันการสูญหาย

2.2 สถานการณ์การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงาน

ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นสามารถแบ่งได้เป็น ปัญหาของคณะกรรมการธนาคารขยะและปัญหาของลูกค้านักธนาคารขยะ

2.2.1 ปัญหาของคณะกรรมการธนาคารขยะ ประกอบไปด้วย ปัญหาเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีจำนวนลดน้อยลงซึ่งมีสาเหตุจากภารกิจหน้าที่ในงานประจำของคณะกรรมการธนาคารขยะ บางท่านจึงทำให้ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ดังนั้นภาระงานในตำแหน่งของบุคคลนั้นจึงตกเป็นของคณะกรรมการท่านอื่นนอกจากนั้นยังมีปัญหาความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องราคาวัสดุของคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะอันเนื่องมาจากการไม่ได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารระหว่างเดือนและการไม่ได้ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงราคาที่เป็นรายสัปดาห์

ทั้งนี้รูปแบบการทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในการแก้ไขปัญหานั้น 2 สถานการณ์ ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการ คือ การเชิญประชุมคณะกรรมการและพูดคุยแบบเผชิญหน้า

สำหรับปัญหาเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีจำนวนลดน้อยลงนั้นประธานชุมชน (เจ้าหน้าที่บัญชีของธนาคาร) จะเป็นผู้เดินทางไปตามบ้านคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเพื่อเชิญคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะเข้าประชุมเพื่อการพูดคุยแบบเผชิญหน้าบริเวณหน้าร้านขายของ ซ้ำถึงปัญหาดังกล่าวรวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นได้แก่การสร้างผู้นำใหม่ขึ้นมา

ในขณะที่ปัญหาความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องราคาวัสดุของคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะนั้นประธานชุมชนจะทำการเดินทางไปพบคณะกรรมการผู้ประสบปัญหาเพื่อพูดคุยแบบเผชิญหน้าถึงสาเหตุของปัญหาดังกล่าวด้วย

2.2.2 ปัญหาของลูกค้านักธนาคารขยะ ประกอบไปด้วย ปัญหาการถอนเงินของลูกค้านักธนาคาร ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ปกครองไม่พอใจที่ทางคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะอนุญาตให้บุตรหลานถอนเงินในบัญชี ปัญหาความไม่เข้าใจเรื่องราคาวัสดุที่ให้น้อยกว่าราคาของเก่า และ

ปัญหาการแย่งกันเก็บขยะของลูกค้าเด็กทั้งนี้เมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ

ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารที่ใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการในลักษณะของการพูดคุยเชิงอธิบายให้แก่ผู้ที่ประสบปัญหาได้รับทราบถึงสาเหตุของปัญหาเพื่อให้ผู้ประสบปัญหาเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง

3. สถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

การสื่อสารเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นจะเป็นการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสถานที่ของธนาคารขยะ การพัฒนาระบบการดำเนินงานของธนาคารขยะ โดยมีการสื่อสารสองทางแบบที่มีลักษณะไม่เป็นทางการของกลุ่มบุคคล 2 กลุ่ม คือ

3.1 การสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนที่จะมีลักษณะของการปรึกษาหารือกันระหว่างกลุ่ม

3.2 การสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะกับกลุ่มลูกค้าของธนาคารจะเป็นการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารขยะด้วยวาจา

3. บทบาทของผู้นำชุมชนในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

ผู้นำชุมชนวัดกลางนั้นมีบทบาทที่สำคัญในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางตั้งแต่ระยะการก่อตั้งธนาคารขยะและระยะของการบริหารจัดการธนาคารขยะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 บทบาทในระยะของการก่อตั้ง ซึ่งถือเป็นบทบาทในฐานะผู้ก่อตั้งนั้นประกอบไปด้วย

3.1.1 เป็นผู้รับนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชน โดยนวัตกรรมใหม่ที่รับเข้ามานั้น คือ ธนาคารชยะชุมชน

3.1.2 เป็นผู้กำหนดแผนการดำเนินงานจัดตั้งธนาคารชยะ อันประกอบด้วย การเตรียมการเรื่องสถานที่ที่ใช้ในการจัดตั้ง งบประมาณที่ใช้ในการจัดตั้ง การเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจการของธนาคาร รวมทั้งการกำหนดเจ้าหน้าที่ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานของธนาคารชยะ

3.1.3 เป็นผู้กำหนดนโยบายและกฎระเบียบของธนาคารชยะ

3.1.4 เป็นผู้เผยแพร่รณวกรรมใหม่ให้กับสมาชิกในชุมชน

3.2 บทบาทในระยะของการบริหารจัดการธนาคารชยะชุมชนวัดกลาง ซึ่งถือเป็นบทบาทของผู้บริหารจัดการอันประกอบไปด้วย

3.2.1 เป็นผู้บริหารงานทั่วไปของธนาคารชยะ อันประกอบด้วย การดูแลเรื่องการรับฝากชยะและการถอน การสอนการตัดแยกชยะ การดูแลระบบการเงินของธนาคาร การแสดงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคาร การจ่ายเงินปันผล และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า

3.2.2 เป็นผู้แสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงานทั้งปัญหาที่เกิดจากคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะ และปัญหาที่เกิดจากลูกค้าของธนาคารชยะ

3.2.3 เป็นผู้วางแผนการพัฒนากิจการดำเนินงานของธนาคารชยะทั้งเรื่องของการพัฒนาสถานที่จัดตั้งและระบบการบริหารธนาคารชยะ

อภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารชยะชุมชนวัดกลาง

จากผลการวิจัยที่พบว่าการรวมกลุ่มของคณะกรรมการชุมชนวัดกลางนั้นในระยะก่อตัวของกลุ่มนั้นเริ่มต้นจากการที่คณะกรรมการชุมชนวัดกลางได้ไปศึกษางานการจัดการธนาคารชยะ ซึ่งถือเป็นระยะที่กลุ่มได้รับการจุดประกายทางความคิดจากบุคคลภายนอกโดยผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวทีนี้ สตะเวทิน (2542) ที่พบว่าการรวมกลุ่มของประชาคมนั้นเริ่มต้นจาก

การที่หน่วยงานภายนอกเข้ามาเป็นผู้จุดประกายทางความคิดให้แก่แกนนำของชุมชน สำหรับคณะกรรมการชุมชนวัดกลางเมื่อได้ไปศึกษางานมาแล้วนั้นต่างก็มีพื้นฐานทางด้านความคิดที่มีความรู้สึกร่วมกันถึงปัญหาขยะที่เกิดขึ้นในชุมชนว่าเป็นสิ่งที่ทำให้สภาพแวดล้อมของชุมชนมีความเสื่อมโทรมซึ่งการมีพื้นฐานทางความคิดในลักษณะดังกล่าวจึงเป็นลักษณะเบื้องต้นที่ทำให้การรวมกลุ่มของคณะกรรมการชุมชนเป็นไปอย่างง่ายขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Feldmars and Arnold (อ้างใน บุญเกิด มาอ่อง : 2537) ที่กล่าวว่า การที่คนจะมารวมกลุ่มกันได้นั้นคนแต่ละคนต้องมีความสนใจหรือเป้าหมายร่วมกันและการมารวมตัวกันนั้นก็เพื่อความสำเร็จของกิจกรรมรวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ดิเรก เต็งจำรัฐ (อ้างใน สุวีริรัตน์ กฤษณะรังสรรค์ : 2540) ที่กล่าวว่า กลุ่มนั้นจะเกิดขึ้นได้จากการรวมตัวของบุคคลซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กันมีความสนใจร่วมกันในการแก้ไขปัญหาอย่างสมัครใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ด้วยความรู้สึกร่วมกันระหว่างคณะกรรมการชุมชนที่มีอยู่แล้วในเรื่องของปัญหาขยะจึงมาถึงขั้นของการหาแนวร่วมซึ่งเป็นขั้นตอนที่ทำให้ปัญหาขยะที่คณะกรรมการชุมชนเล็งเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญนั้นได้รับการแก้ไขอย่างถูกวิธี ทางกลุ่มผู้นำชุมชนจึงได้มีการใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในฐานะคนบ้านเดียวกันซึ่งเป็นลักษณะของสังคมไทยที่จะมีการติดต่อกันระหว่างเพื่อนบ้าน และในฐานะคนที่ทำงานเพื่อชุมชนในตำแหน่งคณะกรรมการชุมชนด้วยกันในการหาแนวร่วมรวมทั้งเชื่อมโยงกลุ่มบุคคลเข้ามาทำงานเพื่อแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ลักษณะของสังคมไทยที่มีการพบปะกันระหว่างคนในชุมชนเดียวกันและมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันนั้นทำให้การที่กิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากกลุ่มใดในชุมชนนั้นก็ได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกในชุมชนและทำให้การรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งนั้นเป็นไปอย่างง่ายดายยิ่งขึ้น

นอกจากลักษณะของสังคมไทยที่มีความถ้อยทีถ้อยอาศัยกันและมีความช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างระหว่างคนในชุมชนเดียวกันแล้วนั้น การรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนนั้นยังเกิดจากการที่บุคคลแต่ละคนที่เข้ามารวมกลุ่มกันนั้นมีลักษณะสถานะทางสังคมที่เหมือนกันคือเป็น "คณะกรรมการชุมชนวัดกลาง" ด้วยกัน โดยการที่เป็นคณะกรรมการ ชุมชนเหมือนกันนั้นจึงทำให้กรอบความคิดของคณะกรรมการชุมชนแต่ละท่านอยู่ตรงจุดเดียวกัน คือ มีความคิดในการที่จะสร้างสรรคงานพัฒนาขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆในชุมชนด้วยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Everette M. Rogers ที่กล่าวว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นง่ายดายและเป็นผลสำเร็จเมื่อบุคคลที่มากทำการสื่อสารกันนั้นมีลักษณะของความคล้ายคลึงกัน(Homophily) ทั้งลักษณะทางประชากรและลักษณะทางสังคม ทั้งนี้เมื่อบุคคลมีความคล้ายคลึงกันนั้นก็จะมีกรอบทางความคิดที่คล้ายคลึงกันทำให้การสื่อสารเป็นไปในทางเดียวกัน โดยความคิดดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Berlo (ประมะ สตะเวทิน : 2540) ที่กล่าวว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีความคล้ายคลึงกัน หากทั้งสองฝ่ายไม่มีความคล้ายคลึงกันการสื่อสารก็เกิดขึ้นไม่ได้หรือที่ Shramm 1960 (ประมะ สตะเวทิน : 2540) เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ประสบการณ์ (experience) ร่วมกันที่จะทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นได้ดังกล่าวก็คือความร่วมมือกันในความหมาย (common meaning) ซึ่งหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธนาคารชยะชุมชนวัดกลาง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ระยะก่อตัวของกลุ่มนั้นเป็นไปง่ายขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าในขั้นของการก่อตัวของกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารชยะมีลักษณะของการพัฒนาการในการรวมกลุ่มเป็นไปอย่างรวดเร็วโดยไม่มีความขัดแย้งผู้วิจัยพิจารณาว่า น่าจะมาจากการที่แต่ละคนมีความปรารถนาที่ตรงกันในการแก้ไขปัญหาในชุมชนและการเข้ามา รวมกลุ่มกันนั้นไม่มีปัญหาในเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องเพราะการจัดตั้งธนาคารชยะชุมชนนั้นกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะจะไม่ได้รับผลประโยชน์จากการทำงานซึ่งถือเป็นการทำงานด้วยใจ จึงทำให้การตกลงในเรื่องต่างๆเป็นไปอย่างง่ายดาย ทั้งนี้ยังหมายรวมถึงการจัดตั้ง คณะกรรมการบริหารธนาคารชยะซึ่งเกิดจากความเหมาะสมของคณะกรรมการชุมชนแต่ละคน โดยอาจมีการคัดเลือกจากประวัติในอดีตของแต่ละคนซึ่งทั้งนี้จะเป็นไปในลักษณะของความเห็นชอบร่วมกันจากกลุ่ม

ระยะดำเนินการเคลื่อนไหวนั้นเป็นระยะที่สืบเนื่องมาจากระยะของการก่อตัวของกลุ่ม เป็นผลสำเร็จและยังมีกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะที่เข้ามาทำหน้าที่ในการดำเนินการ จัดตั้งโดยในขั้นนี้นั้นกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะจะมีการประชุมพบปะ เพื่อแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานของธนาคารชยะในเรื่องต่างๆ อาทิ สถานที่ตั้งที่ใช้ ประกอบการ ทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งนี้ทั้งนี้คณะกรรมการ บริหารธนาคารชยะจะช่วยกันดำเนินการเคลื่อนไหวเพื่อให้การจัดตั้งธนาคารชยะเป็นรูปเป็นร่างขึ้น โดยผลการวิจัยที่พบนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ การเสริมสร้างกลุ่มและเครือข่ายของ ปาริชาต วลัยเสถียร และคณะ (2543) ที่กล่าวว่า หลังจากที่คนได้มารวมกลุ่มแล้วนั้นจะมีการประชุม พบปะ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับกิจการของกลุ่มเพื่อให้กิจการที่จัดตั้งนั้น เป็นไปได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาว่าหากการรวมกลุ่มนั้นไม่มีการปรึกษาหารือกัน ระหว่างสมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มถึงการวางแผนการดำเนินงานโดยการผลัดภาระให้เป็นของกลุ่มแกน นำเท่านั้นก็จะทำให้การดำเนินการเคลื่อนไหวของกลุ่มไม่สามารถทำได้และยังทำให้ระยะของการ ขยายกิจกรรมไม่เกิดด้วย

หลังจากที่มีการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนแล้วนั้นจึงมาถึงระยะขยายกิจกรรมซึ่งเป็นขั้นตอนที่กลุ่มต้องมีการขยายกิจกรรมของกลุ่มไปยังบุคคลอื่นๆทั้งนี้การขยายกิจกรรมของกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะนั้นก็เพื่อหาผู้สนับสนุนกิจการของธนาคารขยะนั้นก็คือการหา "กลุ่มลูกค้า" ซึ่งถือเป็นพลังร่วมอันสำคัญที่จะทำให้กิจการของกลุ่มนั้นสัมฤทธิ์ผลทั้งนี้ในขั้นของการขยายกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับแนวคิดการเสริมสร้างกลุ่มของ ปารีชาติ วัลย์เสถียร และคณะ (2543) ที่กล่าวว่าเมื่อกลุ่มมีการก่อตัวขึ้นนั้น กลุ่มจะต้องมีขั้นของการเจริญเติบโตของกลุ่ม โดยกลุ่มนั้นจะมีสมาชิกของกลุ่มเพิ่มจำนวนขึ้นซึ่งกลุ่มคนที่เพิ่มขึ้นนั้นจะเป็นพลังร่วมในการดำเนินงานต่อไป ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจำเป็นต้องหาลูกค้าให้มากขึ้นนั้นก็เพื่อให้กิจกรรมของธนาคารสามารถดำเนินการได้อย่างอยู่รอด ทั้งนี้หากธนาคารมีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์การที่น่าพึงพอใจและจะทำให้กิจกรรมของธนาคารมีความมั่นคงและดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องด้วย

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลทำให้กลุ่มคณะกรรมการชุมชนวัดกลางมารวมตัวกันเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะในทุกๆระยะนั้น ได้แก่ การสื่อสารสองทางที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะ โดยการสื่อสารสองทางนั้นจะเป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีการสลับบทบาทหน้าที่ในการรับส่งสาร ทั้งนี้ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัยและแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆได้ ทั้งนี้ยังพบว่า การสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะนั้นจะเริ่มต้นจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการเพื่อปรึกษาหารือในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธนาคารขยะทั้งนี้การพูดคุยนั้นจะเกิดบนพื้นที่สาธารณะ คือ บริเวณหน้าร้านขายของชำของชุมชนซึ่งถือเป็นศูนย์ที่ทำให้สมาชิกในชุมชนสามารถที่จะมาพูดคุยกันได้ หลังจากนั้นจึงได้มีการสื่อสารแบบเป็นทางการโดยผ่านรูปแบบของการประชุมระหว่างกลุ่ม ทั้งนี้การประชุมนั้นจะจัดขึ้นที่ศูนย์ธนาคารขยะของชุมชน นอกจากนั้นการสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะนั้นจะเป็นการสื่อสารที่มีเป็นแนวราบ (Horizontal Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งที่เสมอกัน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวในลักษณะของผู้ที่เป็นเพื่อนบ้านกันโดยการสื่อสารในแนวราบนั้นจะเป็นการสื่อสารที่ช่วยเสริมสร้างความรับผิดชอบร่วมกันของหมู่คณะ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ใกล้ชิดซึ่งส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกอันจะนำมาซึ่งการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน ทั้งนี้การใช้รูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มของคณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนนั้นมีลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง The Alternative Paradigm of Communication for Social Change ของ ปารีชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล ที่กล่าวว่า รูปแบบของการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสมาชิกนั้น ควรเป็นการสื่อสารสองทางอย่างต่อเนื่อง (Two Way Interactive communication) ในแนวระนาบ (Horizontal

Communication) ของหมู่ของสมาชิกเพราะการสื่อสารสองทางเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีส่วนร่วมในการสื่อสารซึ่งถือเป็นความเท่าเทียมกันของบุคคลสิทธิและเสียงของบุคคลในการแสดงความคิดเห็น(Right To Communication) ทำให้มีโอกาสในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง(Accessibility To Information) ทั้งนี้การสื่อสารสองทางนั้นอาจเกิดขึ้นโดยผ่านช่องทางสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บนพื้นที่สาธารณะที่ทุกคนสามารถพูดคุยเพื่อระดมความคิดเห็นกันได้

นอกจากนั้นผลการวิจัยในเรื่องรูปแบบการสื่อสารสองทางที่มีผลต่อการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เวทีนี้ สตะเวทีที่พบว่าในทุกๆระยะของการรวมกลุ่มนั้นจะมีการสร้างช่องทางสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้บุคคลที่เข้ามารวมกลุ่มกันนั้นได้เข้ามา พบปะ พูดคุยกัน จนนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อดำเนินกิจกรรมร่วมกันของกลุ่ม ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาว่าการใช้การสื่อสารสองทางในการรวมกลุ่มนั้นแสดงให้เห็นสมาชิกที่เข้ามารวมกลุ่มจัดตั้งนั้นรู้สึกถึงบทบาทของตนเองในการทำงานเพื่อชุมชน ทำให้คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการจัดตั้งธนาคารขยะเพราะได้มีการออกเสียงเพื่อแสดงความคิดเห็นตลอดทุกขั้นตอนของการจัดตั้ง

เป็นที่น่าสังเกตได้ว่าในระยะของการรวมกลุ่มนั้นนอกจากการใช้รูปแบบการสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการในทุกขั้นตอนแล้วนั้นยังพบว่าได้มีการใช้รูปแบบการสื่อสารทางเดียวแบบไม่เป็นทางการในระยะของการขยายกิจกรรมของกลุ่มด้วย ทั้งนี้จะเป็นการสื่อสารที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะได้ใช้สื่อสารไปยังกลุ่มสมาชิกทั่วไปในชุมชนโดยสมาชิกไม่ได้มีการแสดงความคิดเห็นกลับมา ทั้งนี้จะเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะไม่เป็นทางการด้วยเนื่องจากเป็นการใช้คำพูดจากคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะผ่านสื่อ คือเสียงตามสายและหอกระจายข่าวในเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนไปยังสมาชิกทั่วไปในชุมชน เพื่อหาพลังร่วมในกิจการธนาคารขยะ ผู้วิจัยพิจารณาว่าการที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะได้ใช้การสื่อสารทางเดียวนั้นเพราะต้องการให้ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ นั้นกระจายไปยังสมาชิกทั่วไปในชุมชนได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harold J. Leavitt (อ้างใน กรชวัล หอมไกรภาส : 2540) ที่ได้ทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง ซึ่งผล ปรากฏว่า การสื่อสารทางเดียวมีความรวดเร็วว่าการสื่อสารสองทางแต่ในเรื่องความถูกต้องแม่นยำและการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารควรใช้การสื่อสารสองทาง แต่ Leavitt ยังได้เสนอแนะว่าหาก

ต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการติดต่อสื่อสารแล้วการสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า

2. รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนนั้นเกิดขึ้นได้จากการรวมกลุ่มของคณะกรรมการชุมชนวัดกลางซึ่งการที่คนมารวมตัวกันนั้นมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาขยะในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการเกิดองค์การของ บรรยงค์ ไตจินดา (2542) ที่กล่าวว่าองค์การนั้นจะเกิดจากการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปทั้งนี้การรวมกลุ่มกันนั้นเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

ทั้งนี้การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นการจัดตั้งองค์การเพื่อประโยชน์ของสมาชิกคือเพื่อแก้ไขปัญหาขยะภายในชุมชนในขณะที่ยังอิงรูปแบบของการบริหารงานเหมือนธนาคารพาณิชย์ทั่วไปซึ่งเป็นองค์การทางธุรกิจ ซึ่งการแบ่งองค์การตามจุดมุ่งหมายของการจัดตั้งนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริอร ชันธหัตถ์ (2531) ที่กล่าวว่าการแบ่งประเภทขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งหากมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อช่วยเหลือสังคมนั้นจัดเป็นองค์การเพื่อประโยชน์ของสมาชิก (Mutual Benefit) ทั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาว่าการที่ธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นมีการวางโครงสร้างของการบริหารงานในลักษณะเดียวกับธนาคารพาณิชย์นั้นทำให้การบริหารงานของธนาคารเป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้นเพราะคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะจะมีการแบ่งหน้าที่ของคณะกรรมการและส่วนงานต่างๆ อย่างชัดเจน

การบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นจะเป็นการบริหารงานที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆอันประกอบไปด้วย สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป สถานการณ์การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงานและสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารขยะทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่าในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนในสถานการณ์ต่างๆนั้นจะมีการสื่อสารเข้ามาเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สถานการณ์ต่างๆนั้นดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ตีเยาว์ (2541) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารในการบริหารงานในสถานการณ์ต่างๆขององค์การว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมากในแง่ของการใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิกในองค์การในการดำเนินงานขององค์การและการแก้ไขปัญหาขององค์การ นอกจากนี้ยังมีงาน

วิจัยของ ซาลิน นานา (2542) ที่สนับสนุนถึงความสำคัญของการสื่อสารในการบริหารงานของ บริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันพบว่าในการบริหารให้ได้ประสิทธิภาพนั้นเกิดจากการการมีลักษณะของการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพในองค์การ ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาว่าหากไม่มีการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การนั้นย่อมทำให้การดำเนินงานขององค์การไม่สามารถทำได้ ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีการทำงานใดก็ตามย่อมเกิดการติดต่อกันระหว่างสมาชิกเพื่อการประสานงานร่วมกันอันจะทำให้ความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นบรรลุตามความคาดหวัง

สำหรับการบริหารจัดการธนาคารชยะชุมชนวัดกลางนั้นผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารเพื่อการบริหารธนาคารชยะชุมชนวัดกลางนั้นมี 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะเป็นทางการ การสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการ การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าในกระบวนการบริหารจัดการธนาคารชยะชุมชนวัดกลางนั้นได้มีการนำรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวไปใช้ในบริบทและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ดังนี้

- การสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะเป็นทางการ เป็นการสื่อสารใน 2 บริบท ประกอบด้วย บริบทที่หนึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะซึ่งเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้จัดการธนาคารชยะต้องการเชิญคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะเข้าร่วมประชุมและบริบทที่สองจะเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะกับกลุ่มลูกค้าของธนาคารในกรณีที่หนึ่งเป็นกรณีต้องการรายงานยอดเงินฝากให้กับลูกค้า และกรณีที่สองเป็นกรณีที่ต้องการรายงานเรื่องการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อชยะให้กับลูกค้าซึ่งในทุกบริบทและทุกกรณีดังกล่าวข้างต้นนั้นถือเป็นสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปของธนาคารชยะ

การสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะเป็นทางการที่เกิดขึ้นในทุกบริบทนั้นผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นการสื่อสารทางเดียว เนื่องจากว่า การสื่อสารดังกล่าวผู้รับสารซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะคนอื่น ๆ ไม่ได้มีการสื่อสารกลับมาที่ผู้ส่งสาร คือ ผู้จัดการธนาคารชยะ ในกรณีของการเชิญประชุม ในขณะที่กลุ่มลูกค้าของธนาคารชยะซึ่งเป็นผู้รับสารก็ไม่ได้มีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งสาร คือ กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะในกรณีของการรายงานเรื่องการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อชยะและการรายงานยอดเงินฝาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาการสื่อสารแต่ละกรณีแล้ว พบว่าในกรณีของการใช้จดหมายเชิญประชุมนั้นได้ใช้การสื่อสารทางเดียวน่าจะมาจากกรณีที่กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะไม่ได้มีการพบปะเป็นการส่วนตัวบ่อยครั้งเท่ากับในระยะเวลาของการรวมกลุ่ม ดังนั้นทางออกที่จะทำให้คณะกรรมการทุกคนมาร่วมประชุมกันได้นั้นคือการใช้จดหมายเชิญ

ประชุมซึ่งในจดหมายจะมีการระบุถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการประชุมและการที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะไม่มีการสื่อสารกลับมายังผู้จัดการธนาคารขยะนั้นน่าจะมาจากการที่เข้าใจถึงระเบียบของธนาคารอยู่แล้วว่าจะมีการจัดประชุมขึ้นเดือนละหนึ่งครั้งซึ่งเป็นเหมือนหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เป็นคณะกรรมการ

ในกรณีของการรายงานยอดเงินฝากด้วยบิลเงินฝากและการรายงานเรื่องการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะด้วยโปสเตอร์นั้นผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่ลูกค้าของธนาคารขยะไม่มีการสื่อสารกลับนั้นน่าจะมาจากความพึงพอใจในระบบของการรายงานยอดเงินฝากแต่ครั้งเพราะการรายงานยอดเงินฝากแต่ละครั้งจะทำให้กลุ่มลูกค้าไม่เกิดการสับสนและยังเป็นหลักฐานในเรื่องเกี่ยวกับเงินฝากให้กับลูกค้า ส่วนกรณีของการใช้โปสเตอร์เพื่อรายงานการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะนั้นการที่ลูกค้าไม่มีการสื่อสารกลับน่าจะมาจากความเข้าใจในเรื่องของกฎระเบียบของธนาคารขยะอยู่แล้วว่าจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อตามศูนย์รีไซเคิลใหญ่ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคารับซื้อขยะที่ป้ายโปสเตอร์จึงเปรียบเสมือนเป็นการที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะนั้นมีความประสงค์ที่จะแจ้งให้ทราบเท่านั้นในขณะที่ลูกค้าของธนาคารก็จะมีปฏิบัติตาม

ทั้งนี้การสื่อสารทางเดียวในกรณีต่างๆดังกล่าวข้างต้นนั้นยังถือเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นทางการด้วยเนื่องจากว่าเป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนและมีการแจ้งรายละเอียดในเรื่องต่างๆเป็นลายลักษณ์อักษร

- การสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปซึ่งเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าของธนาคารขยะในกรณีต่างๆอันประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์เรื่องวันที่ธนาคารขยะเปิดทำการ การเชิญลูกค้าของธนาคารขยะเข้าร่วมประชุม การประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกมารับเงินปันผล

ผู้วิจัยพิจารณาว่าการสื่อสารในกรณีต่างๆดังกล่าวข้างต้นนั้นเป็นการสื่อสารทางเดียวที่มีลักษณะไม่เป็นทางการเนื่องจากว่าการสื่อสารดังกล่าวผู้รับสารซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าของธนาคารนั้น

ไม่มีการสื่อสารกลับไปยังกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะซึ่งเป็นผู้ส่งสารในขณะที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ เพราะเป็นการสื่อสารที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะใช้คำพูดที่มีลักษณะเหมือนการพูดคุยแบบบอกเล่าเป็นวิธีการส่งสารโดยผ่านสื่อ คือ เสียงตามสายและหอกระจายข่าว ทั้งนี้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าการที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะใช้การสื่อสารทางเดียวนั้นน่าจะมาจากการต้องการความรวดเร็วในการส่งสารเพราะการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเสียงตามสายและหอกระจายข่าวนั้นทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึงในระยะเวลาอันรวดเร็วทั้งนี้เรื่องที่คณะกรรมการบริหารธนาคารขยะส่งไปยังกลุ่มลูกค้านั้นเป็นเรื่องของการประกาศให้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งถือเป็นเรื่องที่ไม่มีความซับซ้อนเท่าใดนัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพของการสื่อสารทางเดียวของHarold J.Leavitt (อ้างใน กรชวัล หอมไกรภาส : 2540) ที่กล่าวว่า การสื่อสารทางเดียวนั้นจะทำได้อย่างรวดเร็วและเหมาะกับสารที่ไม่มีความซับซ้อน

- การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการเป็นการสื่อสารที่เกิดในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปใน 2 บริบท คือ บริบทแรกเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะกับลูกค้าของธนาคารขยะในกรณีของการสอนการคัดแยกขยะให้กับลูกค้าและการรายงานผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารให้แก่ลูกค้า ส่วนบริบทที่สองเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะในกรณีของการรายงานผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารขยะ

การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการที่เกิดขึ้นในทุกบริบทนั้นผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นการสื่อสารสองทางเนื่องจากว่าเป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างก็มีโอกาสได้สลับบทบาทของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทุกคนมีโอกาสในการสื่อสารเท่าเทียมกันซึ่งในกรณีของการสอนการคัดแยกขยะนั้นผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นการสื่อสารสองทางเนื่องจากวิทยากรซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนนั้นจะเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่เข้าร่วมการอบรมนั้นสามารถสอบถามถึงปัญหาข้อข้องใจในสิ่งที่วิทยากรนำเสนอได้ในขณะที่กรณีของการรายงานผลการดำเนินงานและผลประกอบการในที่ประชุมนั้นก็มิลักษณะเดียวกันคือเป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารซึ่งได้แก่กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะและกลุ่มลูกค้าสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นกลับมายังผู้ส่งสารคือผู้จัดการธนาคารขยะและเจ้าหน้าที่บัญชีได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยพิจารณาว่าการสื่อสารสองทางในกรณีต่างๆดังกล่าวนั้นเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นทางการเนื่องมาจากการอบรมการคัดแยกขยะให้กับลูกค้านั้นเป็นการอบรมที่เกิดขึ้นโดยผ่านมติการเห็นชอบจากกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะซึ่งตกลงร่วมกันว่าเป็นภารกิจของการปฏิบัติงาน ในขณะที่การรายงานเรื่องผล

การดำเนินงานและผลประกอบการจะจัดให้มีขึ้นอย่างเป็นทางการในทุกเดือนทั้งนี้จะมีการบันทึก รายงานการประชุมด้วย

การที่ต้องมีการรายงานเรื่องผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารขณะนั้น นอกจากการรายงาน เรื่องการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่ผ่านมาและผลกำไรที่ได้รับให้ที่ประชุมทราบ แล้วนั้น ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าเวทีการประชุมดังกล่าวจะเป็นการแสดงออกถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานของกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารด้วย ทั้งนี้หากลูกค้าของธนาคารมีข้อสงสัย ประการใดเกี่ยวกับเรื่องของการดำเนินงานนั้นก็สามรถที่จะสอบถามได้ในที่ประชุม ทั้งนี้ผู้ถูกซักถามก็สามารถที่จะได้ตอบกับผู้ถามได้อย่างเผชิญหน้าซึ่งถือเป็นเวทีประชาธิปไตยที่สมาชิกในที่ประชุมทุกท่านสามารถที่จะแสดงความคิดเห็นสอบถามพูดคุยปรึกษาหารือในเรื่องต่างๆได้ ทั้งนี้หากต้องมีการตัดสินใจก็นำเอาเสียงข้างมากเป็นการตัดสินใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนา อิม๊ะ นิยะ(2541) ที่ศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่า จะมีการใช้การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการในกรณีการประชุมประจำเดือนเพื่อสรุปผลการดำเนินงานประจำเดือนของสหกรณ์โดยผู้ที่เข้าร่วมประชุมก็จะได้รับทราบถึงผลการดำเนินงานรวม ทั้งยังสามารถที่จะสอบถามถึงรายละเอียดต่างๆ การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมด้วย

- การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นใน 2 บริบท ประกอบด้วย บริบทที่หนึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคาร ซึ่งเกิดขึ้นใน3 กรณีย่อย คือ กรณีที่หนึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่การรับฝากขยะของกลุ่มคณะกรรมการบริหารอัน เป็นสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป กรณีที่สอง เป็นกรณีการพูดคุยแบบเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานลดน้อยลงและปัญหาความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับราคาขยะของ กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคาร อันเป็นการสื่อสารในสถานการณ์การแก้ไขปัญหา อันเกิดจากการดำเนินงาน และกรณีที่สามเป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารเกี่ยวกับการปรับปรุงสถานที่จัดตั้งและระบบของธนาคารอันเป็นการสื่อสารในสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร

บริบทที่สองเป็นการสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารกับกลุ่ม ลูกค้าของธนาคารในกรณีทีหนึ่ง คือ กรณีการประกอบกิจกรรมเกี่ยวกับธนาคารขยะทั้งการฝาก การถอน การคัดแยกขยะของลูกค้า อันเป็นการสื่อสารในสถานการณ์การดำเนินงานทั่วไป กรณีที่สอง เป็นกรณีการแก้ไขปัญหาของลูกค้าของธนาคาร อันได้แก่ ปัญหาการถอนเงินของลูกค้าเด็ก ปัญหาความไม่เข้าใจในเรื่องราคาขยะที่ให้น้อยกว่าราคาของเก่า และปัญหาการแย่งกันเก็บ

ขณะของลูกค้าเด็กอันเป็นการสื่อสารในสถานการณ์การแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงานและกรณีที่สาม เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงสถานที่จัดตั้งและระบบของธนาคารอันเป็นการสื่อสารในสถานการณ์การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารขณะ

การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นในทุกบริบทนั้นผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นการสื่อสารสองทาง เนื่องจากว่าเป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างมีโอกาสได้สลับบทบาทของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร และยังเป็นลักษณะของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่มีมิติการไหลของข่าวสารในระดับแนวนอน เนื่องมาจากการสื่อสารที่เกิดขึ้นในทุกบริบทและทุกสถานการณ์นั้นจะเป็นการพบปะสนทนาพูดคุยกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เกิดขึ้นจากความสนิทสนมคุ้นเคย โดยในบริบทของการสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะกับลูกค้าของธนาคารนั้นถึงแม้ว่าคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะจะมีตำแหน่งทางสังคมที่สูงกว่ากลุ่มลูกค้าหากแต่ด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัวของคนในชุมชนนั้นจึงทำให้ลักษณะของการพูดคุยไม่มีการคำนึงถึงตำแหน่งทางสังคมแต่จะเป็นการสื่อสารในลักษณะของคนในชุมชนเดียวกันมากกว่าซึ่งถือเป็นการสื่อสารในแนวราบ

การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการในกรณีของการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากการดำเนินงานนั้น ผู้วิจัยพิจารณาว่าการที่กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะใช้การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการนั้นเพื่อให้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้รับการแก้ไขจากผู้ที่เกี่ยวข้องปัญหาตัวจริง ทั้งนี้เพื่อให้ปัญหานั้นได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง ถูกบุคคล โดยอาศัยการพบปะพูดคุยแบบเผชิญหน้า แทนการแก้ไขปัญหาโดยการไปพูดคุยกันนอกรอบ

นอกจากนั้นในการใช้การสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการในกรณีของการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารชยะนั้น ผู้วิจัยพิจารณาว่า การที่กลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะมีการปรึกษาหารือในเรื่องของการพัฒนานั้นนอกจากการวางแผนการในการดำเนินงานเมื่อมีความพร้อมแล้วนั้นยังเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่สมาชิกภายในกลุ่มด้วยอันสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานของกลุ่มนั้นมีความก้าวหน้าอันควรค่าแก่การพัฒนาและปรับปรุงในขณะที่การสื่อสารระหว่างกลุ่มคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะนั้นกับกลุ่มลูกค้านั้นนอกจากจะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อสอบถามความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงธนาคารชยะแล้วนั้นยังเป็นการสร้างความรู้สึกอันดีให้แก่กลุ่มลูกค้านั้นที่ว่าคณะกรรมการบริหารธนาคารชยะจะตัดสินใจดำเนินการอะไรด้วยเสียงของส่วนรวมด้วย

จากผลการศึกษาในกรณีการสื่อสารสองทางแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งมีลักษณะเป็นแนวนอนด้วยนั้นเป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายมีโอกาสสลับบทบาทของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การปรึกษาหารือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเกิดขึ้นในทุกบริบทและทุกสถานการณ์ของการบริหารจัดการธนาคารชยะชุมชนนั้นเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร โดยรูปแบบการสื่อสารที่มีส่วนร่วมนี้ก่อให้เกิดการพัฒนาอันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีในด้านต่างๆ อาทิ การดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารชยะ และคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นของธนาคารชยะและสภาพแวดล้อมอันปราศจากสิ่งแวดล้อมเป็นพิษของชุมชนวัดกลาง

นอกจากนั้นผลการวิจัยที่พบว่า การสื่อสารสองทางในระดับแนวนอนที่มีลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ (2539) ที่พบว่า การสื่อสารสองทางที่มีลักษณะเป็นแนวนอน เป็นการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อที่จะเรียนรู้หาความหมายความเข้าใจร่วมกันทำให้การสื่อสารมีลักษณะที่บ่งบอกถึงความเสมอภาค การเคารพศักดิ์ศรีของกันและกัน โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารได้สลับบทบาทกันเป็นผู้พูดบ้างและผู้ฟังบ้างมิใช่เป็นแต่เพียงผู้พูดหรือผู้ฟังอย่างเดียว

ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องแนวคิดกระบวนทัศน์ใหม่ (Alternative paradigm) ของ Arvind Singhal & Parichart Sthapitanonda (1995) ที่พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนนำไปสู่การพัฒนาสังคมเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาว่าการที่กลุ่มบุคคลต่างๆ ทั้งกลุ่มคณะกรรมการบริหารและกลุ่มลูกค้าได้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีการโต้ตอบกันเพื่อปรึกษาหารือหรือเพื่อการอธิบายข้อข้องใจในสถานการณ์ต่างๆ นั้นย่อมทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดเพราะจะทำให้การดำเนินงานของธนาคารชยะเป็นไปอย่างราบรื่น ในขณะที่หากเกิดข้อข้องใจในการดำเนินงานนั้นการสื่อสารสองทางก็จะทำให้ปัญหาต่างๆ ได้รับการพูดคุยกันอย่างถูกวิธีถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไข นอกจากนี้การใช้รูปแบบการสื่อสารสองทางนั้นยังทำให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะรับทราบความคิดเห็นต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารชยะชุมชนด้วย

3. บทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

บทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางในการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นสามารถแบ่งบทบาทออกเป็น 2 ระยะ คือ บทบาทในระยะของการก่อตั้ง อันประกอบไปด้วย เป็นผู้ริบนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชน เป็นผู้กำหนดแผนงานการดำเนินงานจัดตั้งธนาคารขยะ เป็นผู้กำหนดนโยบายและกฎระเบียบของธนาคาร และ เป็นผู้เผยแพร่รณรงค์ใหม่ให้กับสมาชิกในชุมชน ในขณะที่บทบาทในระยะของการบริหารจัดการ ได้แก่ เป็นผู้บริหารงานทั่วไปของธนาคาร เป็นผู้แสวงหาทางออกในการแก้ปัญหา และเป็นผู้วางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคาร

เมื่อพิจารณาถึงบทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางในการจัดการธนาคารขยะชุมชนนั้น ประกอบไปด้วยบทบาทในระยะก่อตั้ง นั้นเริ่มจาก การเป็นผู้ริบนวัตกรรมใหม่เข้ามาในชุมชนซึ่งนวัตกรรมใหม่ที่ผู้นำชุมชนวัดกลางได้นำเข้ามาในชุมชนนั้น คือ การจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน ซึ่งการเป็นผู้ริบนวัตกรรมใหม่นั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ จีรพรรณ กาญจนะจิตรา (2522) ที่กล่าวว่าผู้นำจะต้องมีบทบาทในการริเริ่มทำสิ่งใหม่ที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ผู้นำจะต้องเป็นคนแรกที่ยอมรับปัญหาและความต้องการของสมาชิกผู้วิจัยพิจารณาว่าการที่กลุ่มผู้นำชุมชนวัดกลางมีการยอมรับนวัตกรรมอย่างรวดเร็ว นั้นน่าจะมาจากการที่กลุ่มผู้นำเล็งเห็นว่าการจัดตั้งธนาคารขยะนั้นถือเป็นนวัตกรรมที่มีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาในชุมชน

หลังจากที่มีการรับนวัตกรรมเข้ามาในชุมชนแล้วนั้นผู้นำชุมชนยังมีบทบาทของการเป็นผู้กำหนดแผนงานการดำเนินงานของธนาคารและเป็นผู้กำหนดนโยบายและกฎระเบียบของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พนม ลิมอารีย์ (2522) ที่กล่าวว่าผู้นำอยู่ในฐานะผู้วางแผนโดยผู้นำต้องมีหน้าที่ในการวางแผนการปฏิบัติงานเป็นผู้ตัดสินใจเลือกวิธีการต่างๆ เพื่อให้กลุ่มบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ทั้งนี้ผู้นำชุมชนยังต้องเป็นผู้วางแผนนโยบายและกฎระเบียบของการดำเนินงานของกลุ่ม ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าในการวางแผนการดำเนินงานและการกำหนดกฎระเบียบที่ใช้ในการดำเนินงานนั้นกลุ่มผู้นำชุมชนวัดกลางจะเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งสิ้นโดยที่ไม่ได้อาศัยความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มแกนนำชุมชนนั้นเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับธนาคารขยะ โดยผู้จัดการธนาคารขยะนั้นเคยเป็นผู้ทำงานธนาคาร

พาดิษฐ์มาก่อนจึงทำให้เข้าใจถึงรูปแบบของการจัดการธนาคารชยะซึ่งอิงรูปแบบของธนาคารพาดิษฐ์เป็นอย่างดี

ในระยะของการก่อตัวของกลุ่มนั้นผู้นำชุมชนยังมีบทบาทเป็นผู้เผยแพร่แนวคิดใหม่ให้กับสมาชิกในชุมชนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สัจญญา สัจญญาวิวัฒน์ (2515) ที่กล่าวว่า ผู้นำชุมชนเป็นผู้ชักนำประชาชนเข้าร่วมโครงการพัฒนาหมู่บ้านซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุและด้านพัฒนาคนและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Keawasit (1985) อ่างใน ปัญญา สวัสดิ์เสรี : 2539 ที่กล่าวว่า ผู้นำชุมชนจะเป็นผู้ชักจูงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมของชุมชน ทั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาว่าการที่กลุ่มผู้นำชุมชนสามารถมีการเผยแพร่แนวคิดและเป็นที่ยอมรับในกลุ่มสมาชิกทั่วไปในชุมชนวัดกลางนั้นน่าจะมาจากการที่กลุ่มผู้นำชุมชนนั้นมีผลงานที่น่ายอมรับเนื่องจากได้เคยจัดตั้งกลุ่มต่างๆเพื่อการพัฒนาชุมชนจนได้รับความสำเร็จมาแล้ว อาทิ กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มแม่บ้าน

สำหรับบทบาทของผู้นำชุมชนวัดกลางในระยะของการบริหารจัดการธนาคารชยะ ชุมชนวัดกลาง นั้นจะประกอบไปด้วย การเป็นผู้บริหารงานทั่วไปของธนาคาร อันได้แก่ การ ดูแลเรื่องเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของธนาคารชยะซึ่งคล้ายคลึงกับ พนม ลิมอารีย์ (2522) ที่กล่าวว่าผู้นำชุมชนมีบทบาทในฐานะผู้บริหารซึ่งคอยประสานงานระหว่างกลุ่มต่างๆการดูแลรับผิดชอบงานทั่วไปของกลุ่มตลอดจนช่วยให้งานของสมาชิกคนอื่นๆดำเนินไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ผู้นำชุมชนยังมีบทบาทในการเป็นผู้แสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหาซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ ฉลาดชาย รมิตานนท์ (อ่างในสายพิรุณ น้อยศิริ :2530) ที่กล่าวว่าผู้นำชุมชนจะเป็นผู้ที่มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาของสมาชิกในชุมชนเพื่อให้การดำเนินงานของชุมชนเป็นไปอย่างราบรื่นและบทบาทสุดท้ายที่พบในการวิจัยคือบทบาทของผู้นำในฐานะผู้วางแผนเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารชยะซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุเทพ เขาวลิต อ่างใน ปัญญา สวัสดิ์เสรี : 2539) ที่กล่าวว่าผู้นำมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาโครงการและสนับสนุนแผนการพัฒนาของโครงการต่างๆเพื่อทำให้โครงการนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน

นอกจากนั้นผลการวิจัยที่พบยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ มณีรัตน์ (2540) ที่พบว่าบทบาทของผู้นำชุมชนนั้นเริ่มตั้งแต่ในระยะของการก่อตัวของกลุ่ม การกำหนดแผนการจัดการและกฎระเบียบในการดำเนินงาน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่สมาชิก รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานด้วย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. หน่วยงานภายนอกที่ให้การสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาชุมชนควรเป็นผู้จุดประกายความคิดในเรื่องนวัตกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนในทุกๆ ชุมชนของประเทศ ทั้งนี้หน่วยงานภายนอกอาจจัดให้มีการพากลุ่มผู้นำชุมชนไปศึกษางานพัฒนาต่างๆ นอกสถานที่ เพื่อให้กลุ่มผู้นำชุมชนได้เห็นภาพของการพัฒนาที่เกิดขึ้นจริง และทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการที่จะนำนวัตกรรมที่ได้ไปพบเห็นนั้นกลับมาเผยแพร่ให้แก่สมาชิกในชุมชน ทั้งนี้การเผยแพร่นวัตกรรมนั้นควรเป็นไปในลักษณะที่ต่อเนื่องไม่หยุดที่กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง และควรมีการติดตามผลที่ได้รับหลังจากที่ได้มีการเผยแพร่แล้ว

2. ในการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อจัดตั้งกลุ่มต่างๆ ในการพัฒนาชุมชนนั้นควรให้ประชาชนทุกส่วนของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งโดยอาจผ่านรูปแบบของการเชิญประชาชนเข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือและสอบถามความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีส่วนร่วมกันในงานของชุมชนไม่ผูกขาดว่าเป็นภาระของกลุ่มผู้นำชุมชนเท่านั้น

3. ในระยะของการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งชมรมหรือองค์กรนั้นควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทางแบบไม่เป็นทางการโดยเฉพาะทางโทรศัพท์ เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์นั้นจะทำให้การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนนั้นควรมีการจัดทำแผ่นป้ายโปสเตอร์ที่ใช้แสดงราคาซื้อขายขยะของชุมชนให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและควรมีการแสดงป้ายตามจุดต่างๆ ของชุมชนด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การรับรู้ของลูกค้านั้นเป็นไปอย่างถูกต้อง

5. สำหรับการเชิญประชุมเพื่อแถลงผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารนั้นนอกจากการเชิญกลุ่มคณะกรรมการชุมชนเข้าร่วมประชุมเป็นประจำทุกเดือนแล้วนั้น ควรมีการเพิ่มการประชุมกลุ่มลูกค้าของธนาคารขยะด้วย ทั้งนี้การเชิญประชุมก็เพื่อให้กลุ่มลูกค้าของธนาคารรับทราบผลการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องอันจะนำมาซึ่งความมั่นใจในการเป็นลูกค้าของธนาคารต่อไป

6. ในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิกในชุมชนผ่านทางหอกระจายข่าวนั้นควรเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการจัดรายการผ่านหอกระจายข่าวด้วยทั้งนี้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมให้กับสมาชิกในชุมชน

7. การบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนให้มีคุณภาพนั้นน่าจะมีการสอบถามความคิดเห็นสมาชิกทั่วไปในชุมชนเกี่ยวกับ การดำเนินงานของธนาคาร ข้อเสนอแนะจากสมาชิกในเรื่องของการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของธนาคาร ทั้งนี้การสอบถามความคิดเห็นนั้นควรจัดขึ้นเป็นประจำ โดยอาจมีการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นส่วนเสริมการสอบถามความคิดเห็นจากสมาชิกในชุมชนแบบตัวต่อตัว ทั้งนี้การจัดทำแบบสอบถามนั้นจะทำให้ได้ความคิดเห็นจากสมาชิกในกลุ่มที่กว้างขึ้น

8. ในส่วนของผู้นำชุมชนนั้นควรมีการเปลี่ยนผู้นำของชุมชนตามวาระทั้งนี้เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่น ๆ ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ทำให้มีแนวคิดในการจัดการชุมชนในหลายลักษณะอันจะนำมาซึ่งการพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. น่าจะมีการศึกษาในเรื่องของอิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ทั้งนี้เนื่องจากในระยะหลังธนาคารขยะชุมชนวัดกลางเป็นที่รู้จักของประชาชนมากขึ้นผ่านทางสื่อมวลชนต่างๆ จึงเป็นประเด็นที่น่าศึกษาต่อถึงวิธีการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชน ที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกเพื่อให้ธนาคารขยะเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป

2. น่าจะมีการศึกษาถึงลักษณะของความแตกต่างในเรื่องการนับถือศาสนาของสมาชิกในชุมชนวัดกลางในการบริหารจัดการชุมชน ทั้งนี้เนื่องจากในชุมชนนั้นจะมีกลุ่มผู้ที่นับถือศาสนาที่ต่างกัน คือ ศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามที่ต้องเข้ามาบริหารงานของชุมชนด้วยกัน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กวรรณิการ์ ไอมุณเ. บทบาทของพระสงฆ์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสหบาล
ข้าวหมูบ้านท่าสว่าง อ.เมือง จ.สุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาการ
ประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2526.

กฤดา ศิริตันติกร. วาทะวิเคราะห์เชิงจิตสวาระกรณีการเข้าร่วมโครงการรณรงค์ขยะแห้งแลกต้นไม้
ของประชาชนในชุมชนแออัดคลองเตย.วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาวาท
วิทยาและการสื่อสารการแสดง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2542.

กาญจนา แก้วเทพ. มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็ดิสัน เพรส โพรดักส์,2543.

แก้ววดี จิตวัฒน์วิไล. รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสาย ข และ สาย ค ในมหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2530.

เกศินี จุฑาวิจิตร. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น.นครปฐม. คณะวิทยาการจััดการ
สถาบันราชภัฏนครปฐม,2542.

จีรพรรณ กาญจนจิตรา . การสังคมสงเคราะห์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง,2522.

จุมพล หนีมพานิช . นโยบายสาธารณะ.นนทบุรี : สำนักงานเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช,(ม.ป.ป.).

ฉลอง ภิมย์รัตน์. กระบวนการกลุ่ม. ภูเก็ต : วิทยาลัยครูภูเก็ต,2521.

ชูศักดิ์ ชูช่วย. บทบาทของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชนตามการรับรู้ของผู้นำท้องถิ่นและประชาชนในหมู่บ้านพัฒนาดีเด่นและหมู่บ้านทั่วไปภาคใต้.วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย,2533.

ทรงพล ภูมิพัฒน์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ:ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม,2538.

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษานโยบาย
สาธารณสุขมหาวิทยาลัยมหิดล,2527

ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์. องค์การกับการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์,2542

ธิดาพร มีกิจทอง. ปัจจัยประชากร รูปแบบการสื่อสารกับความเหนียวแน่นหน่วยในการปฏิบัติงานของ
ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการ
ประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2542.

นพรัตน์ มุณีรัตน์. การสื่อสารในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนศรีวัง อ.ลานสกา
จ.นครศรีธรรมราช.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2541.

นาอิมะ นิสะ. รูปแบบการสื่อสารและการยอมรับบทบาทของสตรีมุสลิมในการบริหารจัดการ
สหกรณ์ออมทรัพย์อิสลามบ้านสุโข่งปาแน อ.เมือง จ.ปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย,2541.

นิตยาภรณ์ หิรัญนิมล. ฝ่าวิกฤตด้วยพลังชุมชน. กรุงเทพฯ : กรมประชาสัมพันธ์,2543.

บรรยงค์ ไตจินดา. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์, 2542.

- บุญเกิด มาอ่อน. การศึกษารวมกลุ่มและการทำกิจกรรมร่วมกันของกลุ่มผู้ฟังวิทยุ จส.100.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2537.
- ประเทือง ทวีสิน. นโยบายและการลงทุนโดยภาคเอกชนในการจัดการขยะมูลฝอยของ
กรุงเทพมหานคร. เอกสารประกอบการบรรยาย.กรุงเทพฯ,2534.
- ปัญญา สวัสดิ์เสรี. ความคิดเห็นของประชาชนในเขตจอมทองที่มีต่อบทบาทของผู้นำชุมชนกับการ
มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชา
สัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2539.
- พงษ์ศักดิ์ สุกรสุด. โครงสร้างอำนาจชุมชน : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนบางกะเจ้า. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2536.
- พนม ลิ้มอารีย์. กลุ่มสัมพันธ์ มหาสารคาม: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.พิมพ์ครั้งที่ 3,2529.
- พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิชาวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ,2542.
- พัฒน์ บุญยรัตพันธุ์. การสร้างพลังชุมชนโดยขบวนการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช,2517.
- พทยา สายหู. ลักษณะของผู้นำท้องถิ่นในเขตพัฒนาภาคใต้: รายงานการศึกษา,2510.
- พิมพ์ใจ ปัทมสันติวงษ์. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลของโครงการรณรงค์แยก
ประเภทขยะของสำนักรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย,2542.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และคณะ. ปริบทการสื่อสาร :ระดับบุคคล กลุ่ม องค์การและสื่อสารมวลชน.
กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2534.

วิรัตน์ สมตน และคณะ. ผู้นำและกลุ่ม.สงขลา : สำนักงานส่งเสริมการเกษตรภาคใต้,2530.

เวทีนี สตะเวทิน. การสื่อสารในการจัดการประชาคมบางลำพู.วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2542.

ศิริอร ชันธหัตต์. องค์การและการจัดการ (O&M) รหัสวิชา 4641101:ภาควิชาบริหารธุรกิจและ
สหกรณ์ คณะวิชาวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครุอุดรธานี,2531.

สมควร โภธิสาร. ความเป็นธรรมทางสังคมในการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยของเทศบาลใน
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2534.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. การพัฒนาชุมชน. นครหลวงฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมอบให้พิมพ์
จำหน่ายที่ไทยวัฒนาพานิช ,2515.

สายพิรุณ น้อยศิริ. ปัจจัยที่ส่งเสริมการพัฒนาองค์กรประชาชนในชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณี
ธนาคารข้าว บ้านโนนขุย ต.ชุมพวง อ.ชุมพวง จ.นครราชสีมา.วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2530.

ลำเจิง สิงหواره. ประมุขศิลป์.(ม.ป.ท.) : โรงพิมพ์จิตร์วัฒนา,2506.

สุเทพ สุนทรภัสส์ช. การศึกษาหมู่บ้านอย่างใกล้ชิดเกี่ยวกับลักษณะผู้นำท้องถิ่นอำเภอ อำนาจเจริญ
จ.อุบลราชธานี : รายงานการวิจัย.พระนคร : กองวิจัยและประเมินผลกรมการพัฒนา
ชุมชน,2510.

เสนาะ ตีเยาว์. การสื่อสารในองค์การ.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2541.

อนุชาติ พวงสำลี และ วีรบูรณ์ วิสารทสกุล. ประชาสังคม : คำ ความคิด และความหมาย.
กรุงเทพฯ :สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา,2540.

อาภรณ์ กภาพแก้ว. ลักษณะในการเป็นผู้นำชุมชนของนักศึกษากลุ่มวิทยาลัยภาคใต้ตามการรับรู้
ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2526.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

Dorwin , Cartwright. Group Dynamic Research and Theory. Illinois : Tavistock Publications,1960.

Dwyer , Judith. The Business Communication Handbook.Prentice Hall New York,1997.

Lumsedn, Gay. Communication in Group and Teams : Sharing Leadership.

Belmont,Californaia : Wadsworth ,1997.

Pfiffner , John M and Sherwood, Frank P. Administrative Organization. Prentice India,1964.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก



ภาพผู้วิจัยขณะทำการสัมภาษณ์ประธานชุมชนวัดกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ทำการธนาคารชุมชนวัดกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพป้ายโปสเตอร์ที่ใช้สำหรับการแสดงราคาเรียบร้อยของธนาคารขยะ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพหอกระจายข่าวของชุมชนวัดกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพการประชุมคณะกรรมการบริหารธนาคารและกลุ่มลูกค้าของธนาคารขยะ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รุมว.วิทยำปึงธนาการชยะ

■ วอนทุกฝ่ายต้องร่วมมือ ■ ดึงที่ถูักค้ำเพราะขาดประชาสัมพันธ์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์เผยโครงการธนาคารชยะริโซเคลิที่ให้นักเรียนและประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการลดปริมาณขยะมูลฝอยประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีเพราะสามารถลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้นได้เป็นจำนวนมาก ยำปี 2543 ที่ผ่านมำปริมาณขยะทั่วประเทศมีมากถึง 38,000 ตัน วอนทุกฝ่ายช่วยกันกำจััดชยะ ระบุที่ผ่านมำหน่วยงานหลายแห่งอ้อนการประชาสัมพันธ์ทำให้ถูกประชาชนต่อต้านในการก่อสร้างระบบกำจััดชยะ

ผู้สื่อข่าว "สยามรัฐ" รายงานว่าเมื่อเร็ว ๆ นี้ นายสนธยา คุณปลื้ม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้เดินทางมำปึงประธานในพิธีเปิดธนาคารชยะริโซเคลิในโรงเรียนภายในเขตจังหวัดชลบุรี ที่โรงเรียนเมืองพทยา 9 โดยมีนายชาติช่วยประสิทธิ์ อธิบดีกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, นายสุจิตต์ บังฉิมพันธ์ ผู้อำนวยการจังหวัดชลบุรี และนายภิญโญ ทัศนวิเศษ นายกองกำกับการบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ชลบุรี พร้อมด้วยคณะครูและ

นักเรียนภายในจังหวัดให้การต้อนรับอย่างพร้อมเพรียง โดยรุมว.วิทยาศาสตร์ได้กล่าววำ ในปี 2543 ที่ผ่านมำปริมาณขยะที่เกิดขึ้นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 38,000 ตัน เมื่อเฉลี่ยออกมาแล้วพบว่าประชาชนหนึ่งคนจะทำให้มีขยะจำนวน 0.62 กิโลกรัมต่อวัน และมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนขยะเพิ่มมากขึ้นอีกเรื่อยๆ ซึ่งที่ผ่านมามีหน่วยงานหลายแห่งที่ด้รับงบประมาณในการก่อสร้างระบบกำจััดชยะ ซึ่งบางแห่งก็สามรถดำเนินการสำเร็จ

และไม่สำเร็จเพราะถูกต่อต้านจากประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับประชาชน

รุมว.วิทยาศาสตร์ฯ กล่าวอีกวำ จากปัญหาดังกล่าวรัฐบาลได้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงได้มีนโยบายบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชนขึ้นมา โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันลดอัตราการผลิตขยะมูลฝอย และให้การสนับสนุนงบประมาณบุคลากรและวิชาการแก่ท้องถิ่น รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมกันลดและคัดแยกขยะ

รุมว.วิทยาศาสตร์ฯ กล่าวต่ออีกวำ ซึ่งทางกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม โดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม การสร้างจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมได้เห็นถึงความสำคัญของเยาวชนและประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการดูแลสิ่งแวดล้อมโดยใช้หลักการป้องกันไม่ให้เกิดมลพิษ ซึ่งสามารถทำได้โดยการลดปริมาณขยะมูลฝอยให้เหลือน้อยที่สุด การส่งเสริมการคัดขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ โดยผ่านกิจกรรม หลายรูปแบบเช่น การจัดกิจกรรมรณรงค์ นิทรรศการ กิจกรรมชยะแลกเปลี่ยน กิจกรรมทอดผ้าป่าริโซเคลิ

โดยกิจกรรมที่สำคัญที่สุด คือ กิจกรรมธนาคารชยะริโซเคลิ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ภายในโรงเรียนและชุมชน ด้วยการให้สมาชิกที่เป็นนักเรียนหรือสมาชิกในชุมชนทำการแยกขยะริโซเคลิออกมาและนำมาฝากไว้ที่ธนาคาร ซึ่งสามารถช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดจากโรงเรียนและชุมชนได้เป็นอย่างมาก" รุมว.วิทยาศาสตร์ฯกล่าว

'ธนาคารขยะ'...บ้านชอนตะเคียน จ.ลพบุรี อีกหนึ่งกิจกรรมช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อม

เมื่อ พูดถึงธนาคารผู้คนส่วนมากก็นึกถึง แต่สถานที่รับฝากเงินออมของชาวบ้านทั่วไป แต่ถ้าพูดถึง "ขยะ" ทุกคนจะนึกไปถึงเศษสิ่งของเหลือใช้ต่าง ๆ ที่หมดคุณค่าหมดราคามุ่งไปตามกาลเวลา กลับกลายเป็นขยะสิ่งปฏิกูลที่คนทั่วไปพากันรังเกียจ หากทุกคนร่วมมือกันคัดแยกและจัดเก็บให้เป็นที่เป็นทางแล้วทำการกำจัดให้ถูกต้องตามกรรมวิธีที่มีการกำหนดก็จะมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ

แต่จะไปแค่ขยะซึ่งเป็นที่รังเกียจของคนทั่วไป ก็เชื่อว่าไม่มีค่าเสียเลยที่เดวิดารู้จักนำกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ที่บ้าน ชอนตะเคียน หมู่ที่ 3 ตำบลชอนสมบูรณ์ อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี หมู่บ้านนี้มีราษฎรอาศัยอยู่ทั้งหมด 54 ครัวเรือน ประชากรเกือบทั้งหมดประกอบอาชีพเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ถึงแม้ว่าจะยากจนแต่ก็ไม่อับจนความคิดที่จะสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพชีวิตรอคอยความช่วยเหลือจากรัฐทำให้เสียเวลา โดยหนึ่งในโครงการที่ชาวบ้านชอนตะเคียนจัดตั้งคือ "ธนาคารขยะ" ซึ่งจัดตั้งขึ้นมาเมื่อต้นปี 2544 เพื่อเก็บรวบรวมขยะที่ชาวบ้านนำมาฝากกับธนาคารและจัดการเรื่องเงินเป็นผลของเจ้าของขยะที่นำมาฝากไว้กับทางธนาคาร เพื่อเป็นการปลูกฝังและสอนให้ชาวบ้านรู้จักรักษาความสะอาดที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ได้รู้จักคุณค่าของขยะว่าแม้จะเป็นเศษสิ่งของที่เหลือ

ใช้จนเป็นสิ่งปฏิกูลไปแล้วถ้ารู้จักนำมาใช้มันก็ยังมีความเป็นพวกกระดาษ พลาสติก แก้วขวด เหล็ก และสังกะสี ซึ่งขยะที่ทางลูกค้าของทางธนาคารนำมาฝากนั้นส่วนมากลูกค้าจะแยกประเภทมาเรียบร้อยจากนั้นก็ทำการชั่งน้ำหนัก และแยกเก็บตามหมวดหมู่พร้อมกับจดบันทึกไว้ใน สมุดคู่ฝาก มีเป็นขยะอะไรบ้างหนักเท่าไร หลังจากที่มีลูกค้านำขยะมาฝากมากพอที่จะนำออกไปจำหน่ายแล้วทางธนาคารก็จะจัดรถยนต์บรรทุกมาขนส่งไปขายยังร้านรับซื้อของเก่าที่ตลาดหนองม่วง เมื่อขายได้เงินมาแล้วทางธนาคารก็นำเงินมาจัดแบ่งให้กับลูกค้าครั้งแรกขายได้เงินมาทั้งหมด 1,000 บาท ลูกค้าที่ได้รับส่วนแบ่งมากที่สุด 36 บาท ส่วนที่ได้รับน้อยที่สุด 6 บาท ถึงแม้ว่าจะเป็นจำนวนเงินที่เล็กน้อยแต่คุณค่ามากมายเหลือคณาณเพราะสิ่งที่ได้มากกว่าเงินทองก็คือได้สภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นมา, ความสามัคคีในหมู่คณะปลูกจิตสำนึกที่ดีทั้งผู้ใหญ่ และเยาวชนเด็ก ๆ

ธนาคารขยะ จะเปิดทำการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการหรือวัน



เป็นผู้จัดการ มาทำงานทุกวัน เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคารที่มีทั้งเด็กและผู้ใหญ่ที่นำขยะมาฝากกับทางธนาคารซึ่งขยะส่วนมากก็จะ

เป็นพวกกระดาษ พลาสติก แก้วขวด เหล็ก และสังกะสี ซึ่งขยะที่ทางลูกค้าของทางธนาคารนำมาฝากนั้นส่วนมากลูกค้าจะแยกประเภทมาเรียบร้อยจากนั้นก็ทำการชั่งน้ำหนัก และแยกเก็บตามหมวดหมู่พร้อมกับจดบันทึกไว้ใน สมุดคู่ฝาก มีเป็นขยะอะไรบ้างหนักเท่าไร หลังจากที่มีลูกค้านำขยะมาฝากมากพอที่จะนำออกไปจำหน่ายแล้วทางธนาคารก็จะจัดรถยนต์บรรทุกมาขนส่งไปขายยังร้านรับซื้อของเก่าที่ตลาดหนองม่วง เมื่อขายได้เงินมาแล้วทางธนาคารก็นำเงินมาจัดแบ่งให้กับลูกค้าครั้งแรกขายได้เงินมาทั้งหมด 1,000 บาท ลูกค้าที่ได้รับส่วนแบ่งมากที่สุด 36 บาท ส่วนที่ได้รับน้อยที่สุด 6 บาท ถึงแม้ว่าจะเป็นจำนวนเงินที่เล็กน้อยแต่คุณค่ามากมายเหลือคณาณเพราะสิ่งที่ได้มากกว่าเงินทองก็คือได้สภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นมา, ความสามัคคีในหมู่คณะปลูกจิตสำนึกที่ดีทั้งผู้ใหญ่ และเยาวชนเด็ก ๆ

ธนาคารก็จะนำเงินมาจัดแบ่งให้กับลูกค้าครั้งแรกขายได้เงินมาทั้งหมด 1,000 บาท ลูกค้าที่ได้รับส่วนแบ่งมากที่สุด 36 บาท ส่วนที่ได้รับน้อยที่สุด 6 บาท ถึงแม้ว่าจะเป็นจำนวนเงินที่เล็กน้อยแต่คุณค่ามากมายเหลือคณาณเพราะสิ่งที่ได้มากกว่าเงินทองก็คือได้สภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นมา, ความสามัคคีในหมู่คณะปลูกจิตสำนึกที่ดีทั้งผู้ใหญ่ และเยาวชนเด็ก ๆ

สำหรับรายได้ของทางธนาคารที่ขายของได้เท่าไรทางธนาคารจะหักไว้ 10% เพื่อเอาไว้เป็นเงินพัฒนาหมู่บ้านและชุมชน แต่สำหรับลูกค้าของธนาคารที่เป็นเด็กและเยาวชนของหมู่บ้านถ้านำขยะมาฝากทางธนาคารจะจ่ายเป็นเงินสดให้ก่อนเลยไม่ต้องรอนานโดยใช้ราคาจากจากร้านรับซื้อของเก่าในตลาดหนองม่วงเป็นหลัก ที่ทำเช่นนี้ก็เพราะต้องการให้เด็ก ๆ เยาวชนของหมู่บ้านได้รู้จักคุณค่าของสิ่งของแม้จะเป็นขยะก็ตามที่ ให้รู้จักคุณค่าของเงินและประโยชน์ของสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองที่จะต้องจ่ายค่าขนมอบอีกต่อไป หรืออาจจะจ่ายน้อยลงเพราะเด็ก ๆ หาเงินเองได้โดยที่พวกเขาได้ใช้เวลาว่างจากหลังเลิกเรียนและวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หากท่านมีโอกาสผ่านมายังหมู่บ้านแห่งนี้ก็ต้องแปลกใจว่าทำไมที่หมู่บ้านแห่งนี้ถึงสะอาดสะอ้าน ชาวบ้านยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้คนจากถิ่นอื่นอย่างเป็นกันเอง มองไปสองข้างทางทั้งบริเวณต้นไม้และรั้วบ้านจะเห็นป้ายคำขวัญมากมายคืออยู่ที่คำขวัญต่อต้านการซื้อสิทธิขายเสียงและคำขวัญต่อต้านยาเสพติด และที่หมู่บ้านแห่งนี้ปลอดยาเสพติด 100% เพราะถ้าจิตใจที่ดีอยู่ในร่างกายที่ดีร่างกายที่ดีอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ทุกสิ่งทุกอย่างย่อมมีแต่ความดี.

สวัสดิ์ สมบุญ

ภาคผนวก ค

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์คณะกรรมการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

1. คำถามเกี่ยวกับความเป็นมาของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 1.1 ธนาคารขยะชุมชนวัดกลางนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ขอให้ท่านช่วยเล่าความเป็นมาของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 1.2 หน้าที่หลักของธนาคารขยะชุมชนคืออะไร

2. คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 2.1 ท่านเข้ามาเป็นสมาชิกของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางได้อย่างไร ใครริเริ่ม
- 2.2 ท่านใช้วิธีการสื่อสารอย่างไรที่จะบอกกล่าวชักชวนให้สมาชิกท่านอื่นเข้ามาร่วมจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน
- 2.3 คนส่วนใหญ่ที่เข้ามาร่วมเป็นใคร
- 2.4 มีการแบ่งหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการอย่างไร
- 2.5 ในการดำเนินงานเพื่อการจัดตั้งธนาคารนั้นท่านสื่อสารระหว่างสมาชิกอย่างไร
- 2.6 เมื่อเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งขึ้นท่านใช้วิธีการสื่อสารอย่างไร
- 2.7 ท่านได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลางหรือไม่ อย่างไร

3. คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 3.1 ขอให้ท่านช่วยเล่าถึงโครงสร้างการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 3.2 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลางเป็นอย่างไร
- 3.3 กิจกรรมของธนาคารขยะชุมชนวัดกลางประกอบด้วยกิจกรรมอะไรบ้าง
- 3.4 ในการดำเนินกิจกรรมของธนาคารขยะชุมชนท่านมีวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างคณะกรรมการอย่างไร
- 3.5 ท่านได้ส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดขึ้นให้สมาชิกได้รับทราบอย่างไร

- 3.6 การดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง ประสบปัญหาบ้างหรือไม่ อย่างไร
- 3.7 เมื่อเกิดปัญหา ความขัดแย้งขึ้นท่านเริ่มมีการพูดคุยกันอย่างไร ใครเป็นคนริเริ่มหรือมองเห็นปัญหา และมีวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร
- 3.8 ท่านได้บอกเรื่องปัญหาความขัดแย้งกับลูกค้าของธนาคารอย่างไร และสมาชิกมีความกระตือรือร้นที่จะแก้ปัญหานั้นร่วมกันอย่างจริงจังหรือไม่
- 3.9 ท่านเคยพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องการทำให้ธนาคารขยะมีสภาพที่ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร
- 3.10 ท่านเคยให้สมาชิกเสนอแนวทางการปรับปรุงธนาคารหรือไม่ อย่างไร

4.คำถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 4.1 ใครเป็นผู้ริเริ่มพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 4.2 บุคคลผู้นั้นมีตำแหน่งอะไรในชุมชนของท่าน
- 4.3 ผู้ริเริ่มการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชน เคยพูดเกี่ยวกับการจัดตั้งมาก่อนหรือไม่ แล้วท่านคิดว่าบุคคลผู้นี้มีบุคลิกลักษณะอย่างไร
- 4.4 ใครเป็นผู้กำหนดแนวทางของการบริหารธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง แล้วเขาทำอย่างไร
- 4.5 ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนใครเป็นผู้ดำเนินงาน แล้วเขาทำอย่างไร
- 4.6 เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงาน ใครเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหา เขามีวิธีแก้ไขปัญหอย่างไร
- 4.7 ท่านคิดว่าเพราะบุคคลท่านนี้จึงทำให้โครงการธนาคารขยะชุมชนมีการจัดการที่มีคุณภาพหรือไม่ อย่างไร

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง (กลุ่มลูกค้าผู้ใหญ่)

1. รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 1.1 ท่านทราบเรื่องการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนได้อย่างไร
- 1.2 ท่านเข้าร่วมเป็นลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนตั้งแต่เมื่อใด และเพราะเหตุใดจึงเข้าร่วม
- 1.3 ท่านได้รับข่าวสารในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของธนาคารขยะชุมชนได้อย่างไร ใครเป็นผู้บอกกล่าว
- 1.4 ท่านได้เข้าร่วมในกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นอย่างไรบ้าง
- 1.5 ท่านเคยมีโอกาสดูความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารขยะชุมชนหรือไม่ อย่างไร และท่านคิดว่าคณะกรรมการบริหาร ได้เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในวาระใด มากน้อยเพียงใด
- 1.6 กรณีเกิดความขัดแย้งคณะกรรมการได้แจ้งข่าวให้กับท่านได้ทราบหรือไม่ และแจ้งข่าวโดยวิธีใด เมื่อไร
- 1.7 ท่านได้เข้าร่วมในการแก้ปัญหาที่นั่นหรือไม่ อย่างไร
- 1.8 ท่านคิดว่าธนาคารที่ท่านเป็นลูกค้าประสบความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด และท่านคิดว่าท่านมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความสำเร็จมากน้อยเพียงใด อย่างไร

2. บทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 2.1 ใครเป็นผู้เริ่มพูดคุยและชักชวนท่านให้เข้าเป็นสมาชิกของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 2.2 บุคคลผู้นั้นดำรงตำแหน่งใดในชุมชนของท่าน
- 2.3 บุคคลผู้นั้นได้ทำกิจกรรมอะไรบ้างที่เกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 2.4 ทำไมท่านจึงเป็นลูกค้าของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ลูกค้ำของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง (กลุ่มลูกค้ำเด็ก)

1 รูปแบบการสื่อสารในการบริหารจัดการธนาคารขยะชุมชน

- 1.1 น้องรู้เรื่องของการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนหรือไม่
- 1.2 น้องได้รับข่าวคราวเกี่ยวกับกิจกรรมของธนาคารขยะชุมชนโดยวิธีใดและใครเป็นผู้บอกกล่าว
- 1.3 น้องเสนอให้ผู้ใหญ่ทำอะไรบ้างใหม่ เกี่ยวกับกิจกรรมของธนาคารขยะและผู้ใหญ่ที่เป็นคณะกรรมการเคยมาถามความคิดเห็นน้องในเรื่องเกี่ยวกับธนาคารหรือไม่ บ่อยครั้ง เพียงใด
- 1.4 เมื่อน้องต้องการปรึกษาหารือ หรือ มีปัญหาความไม่เข้าใจหรือปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการเป็นลูกค้ำของธนาคาร น้องทำอย่างไร
- 1.5 น้องคิดว่าธนาคารของน้องมีลูกค้ำมาฝากขยะมากหรือไม่ แล้วน้องได้ชักชวนเพื่อนมาฝากด้วยหรือไม่ อย่างไร

2. บทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 2.1 ใครเป็นผู้เริ่มพูดคุยและชักชวนน้องให้เข้าเป็นสมาชิกของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง
- 2.2 บุคคลผู้นั้นทำงานอะไรในชุมชนของน้อง
- 2.3 น้องเห็นบุคคลผู้นั้นทำอะไรบ้างที่เกี่ยวกับธนาคารขยะ
- 2.4 ทำไมน้องจึงเป็นลูกค้ำของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

แนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนวัดกลาง

1.คำถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำชุมชนที่มีต่อการจัดการธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- 1.1 ในปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งใดในชุมชนของท่าน
- 1.2 ท่านเป็นผู้ริเริ่มพูดคุยเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนใช่หรือไม่ อย่างไร
- 1.3 ท่านมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดตั้งธนาคารขยะชุมชนอย่างไร
- 1.4 ท่านได้เป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร
- 1.5 ท่านคิดว่าผู้นำชุมชนที่ดีเป็นอย่างไร
- 1.6 ท่านคิดว่าท่านเหมาะสมกับการเป็นผู้นำชุมชนหรือไม่อย่างไร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

รายนามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้นำชุมชนและคณะกรรมการบริหารธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- | | | |
|----------------|---------------|---|
| 1. คุณเดชาวารี | พุดมเพ็ง | ผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการชุมชนวัดกลาง |
| 2. คุณอารักษ์ | ยงจิรกุลพงศ์ | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการชุมชนวัดกลาง |
| 3. คุณศุภชัย | ตรีรัตน์ชวลิต | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการชุมชนวัดกลาง |
| 4. คุณพีรานุช | ตรีรัตน์ชวลิต | ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชนวัดกลาง |
| 5. คุณวิเชียร | วิมลชาติ | คณะกรรมการชุมชนวัดกลาง |
| 6. คุณธวัช | สุนทรวิภาค | คณะกรรมการชุมชนวัดกลาง |
| 7. คุณเฉลียว | ชูศรีจันทร์ | คณะกรรมการชุมชนวัดกลาง |

ลูกค้าประจำเติกของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1. คุณศศิธร | ทองเชื้อสาย |
| 2. คุณศุภาพร | ตรีรัตน์ชวลิต |
| 3. คุณสมโภชน์ | สุนทรวิภาค |
| 4. คุณปาริชาติ | บุราณ |
| 5. คุณฤทธิเกียรติ | ด้านวิริยะกุล |

ลูกค้าไม่ประจำเติกของธนาคารขยะชุมชนวัดกลาง

- | | |
|------------------|------------|
| 1. คุณปัทมา | ทองยา |
| 2. คุณกรรณิการ์ | สังข์พระยา |
| 3. คุณศุภภรณ์ | นนทบุตร |
| 4. คุณปริญญาภัทร | แสงแก้ว |
| 5. คุณกมลธร | อยู่ออมสิน |

ลูกค้ำประจำผู้ใหญ่วัดกลาง

- | | |
|--------------|---------------|
| 1. คุณกาญจนา | ด้านวิริยะกุล |
| 2. คุณดวงใจ | ยงจิรกุลพงศ์ |
| 3. คุณพรพรหม | เพลงศิริ |
| 4. คุณพรชัย | ภิญโญ |
| 5. คุณโสภาพร | เกตุประสิทธิ์ |

ลูกค้ำไม่ประจำผู้ใหญ่วัดกลาง

- | | |
|----------------|-----------|
| 1. คุณวิชุดา | บุญจิตต์ |
| 2. คุณพิมล | ศิริพัฒน์ |
| 3. คุณนิชกุล | สร้อยเพชร |
| 4. คุณอุบลวรรณ | ด้ทธยาพร |
| 5. คุณสมใจ | ใจสะอาด |

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

นางสาวอริสรา ธนูแสง เกิดวันที่ 6 เมษายน พ.ศ.2521 เป็นบุตรสาวคนเดียวของ นายธนศักดิ์และนางวรรณ ธนูแสง ได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างอบอุ่นรวมทั้งการสนับสนุนทางด้านการศึกษาจากครอบครัวธนูแสงจนทำให้สามารถสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยม) ภาควิชาสารัตถศึกษา สาขาวิชามัธยมศึกษา วิชาเอกภาษาฝรั่งเศส คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2540 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่การแปลรวมทั้งรับผิดชอบงานในส่วนของกิจกรรมพิเศษและประสานงานด้านการต่างประเทศ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัทบางกอกอินเทอร์เน็ต จำกัด (สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.) และได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2543 โดยมีความมุ่งหวังว่าการศึกษาในระดับปริญญาโทจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพของการทำงานอันจะยังประโยชน์ให้สมกับความเป็นพลเมืองไทยที่ดีคนหนึ่ง



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย