



รูปแบบการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล*

COMMUNICATION MANAGEMENT MODEL IN MUNICIPAL COUNCIL AFFAIRS

มนูญ วิวรรณ*, วิทยาธร ท่อแก้ว, กานต์ บุญศิริ, จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์

Manoon Wiwan*, Wittayatorn Tokeaw, Karn Boonsiri, Jitraporn Sudhivoraseth

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, Thailand

*Corresponding author E-mail: manoonwiwan@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ 1) แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล 2) กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล และ 3) การพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บข้อมูลจากเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง รวมจำนวน 24 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลดำเนินการตามหลักการแห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 หมวด 14 การปกครองท้องถิ่น เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ศึกษาปัญหาของประชาชน การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง และเผยแพร่ผลงานของงานกิจการสภาเทศบาล 2) กระบวนการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นการสื่อสารผ่านการประชุมสภาสามัญและวิสามัญเพื่อวางแผนการกำหนดแนวทางบริหารงาน สร้างการสื่อสารที่มีกลยุทธ์กับทุกฝ่ายผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ และประเมินผลในทุกขั้นตอน 3) การพัฒนารูปแบบการจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล คือ การทบทวน แก้ไขปัญหาการสื่อสาร และพัฒนาการฝึกอบรมทักษะและเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ข้อเสนอแนะให้ นำ “MANOONS MODEL” มาเป็นแนวทางการสื่อสาร ได้แก่ 3.1) M-Message คือ จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ 3.2) A-Announce คือ ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย 3.3) Network คือ ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด 3.4) O-Ontime คือ สื่อสารฉับไวตรงเวลา 3.5) O-Openness คือ เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจสื่อสาร 3.6) N-Never Say No คือ เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสาไม่มีการปฏิเสธ และ 3.7) S-Skills คือ มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสาร

คำสำคัญ: การจัดการการสื่อสาร, กระบวนการสื่อสาร, การพัฒนารูปแบบการสื่อสาร, กิจการสภาเทศบาล

Abstract

The purpose of this research article was 1) Concepts and policies of communication management in city council affairs. 2) Communication management processes in city council affairs. 3) Developing an effective communication management model in city council affairs. This was quantitative research that collected data through in-depth interviews municipal administrators from 1) Khon Kaen Municipality from Khon Kaen Province 2) Thung Song

Municipality from Nakhon Si Thammarat Province and 3) Thap Ma Subdistrict Municipality, Mueang District, Rayong Province, totaling 24 people. The results found that 1) Communication management concepts and policies in city council affairs carried out the principles of the 2017 Constitution, local government policies and local administrative laws. This was a communication to gain citizens' complaints, studied people's problems and publicized governance knowledge and the performance of City Council affairs. 2) Communication management processes in City Council affairs communicated through general and extraordinary meetings to plan, setting management guidelines, created strategic communications with all parties through various communication channels and evaluated them at every step. 3) Developing an effective communication management model in city council affairs by reviewing, improving, and solving communication problems, communication skills training and modern communication technology. Suggestions found that "MANOONS MODEL" should be used as a communication guideline in consists of 3.1) M-Message organized content to be complete and satisfying. 3.2) A-Announce was announced and disseminated to all target groups. 3.3) N-Network worked closely with network partners. 3.4) O-ontime communicated promptly and punctually. 3.5) O-Openness opened to take ownership of communication missions. 3.6) N-Never Say No was the willingness to work with a volunteer spirit. 3.7) S-Skills focused on continuously developing communication skills.

Keywords: Communication Management, Municipal Council, Communication Style Development, Communication Skills.

บทนำ

การสื่อสารทางการเมืองมีความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นอย่างมากถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยเนื่องจากการสร้างการมีส่วนร่วมการปกครองที่ได้รับการรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2560 มาตรา 253 ที่กำหนดให้สภาท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย โดยสภาท้องถิ่นซึ่งหมายถึง สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาเทศบาล และสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่นจะต้องมีการสื่อสารทางการเมืองและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริง ระหว่างบุคคล และกลุ่มบุคคล ผ่านระบียบ และกลไกสภาท้องถิ่นเพื่อให้ เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน พร้อมกับสร้างอำนาจแห่งการต่อรองให้กับสาธารณชนอย่างค่อยเป็นค่อยไป เช่นกัน (พลศักดิ์ จิรไกรศิริ, 2558) และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านการเลือกตั้งในฐานะตัวแทนของประชาชนในพื้นที่ด้วย (เวียน โปะตะขาว, 2558) การบริหารงานของสภาท้องถิ่นการสื่อสารยึดโยงตัวแทนของประชาชนที่ผ่านการเลือกตั้งกับการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การนำปัญหาของประชาชนเข้าสู่กระบวนการของสภาท้องถิ่นเพื่อศึกษา หรือ เสนอแนะไปยังฝ่ายบริหารในการแก้ไขปัญหาหรือการติดตามการดำเนินงานของสภาท้องถิ่นซึ่งเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 (กระทรวงมหาดไทย, 2554)

การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง และได้รับการตอบสนองจากประชาชนอย่างเต็มที่เนื่องจากสมาชิกสภาเทศบาลจะผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเข้ามาบริหารงานตามผลการเลือกตั้งของประชาชน บางท่านเป็นสมาชิกใหม่ที่ได้รับการเลือกตั้งครั้งแรกหรือเป็นสมาชิกเก่าที่ยังไม่เข้าใจกฎ ระเบียบการปฏิบัติงานในสภาเทศบาลอย่างละเอียด สมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานั้นมาจากกลุ่มการเมืองที่มีนโยบายแตกต่างกันนำไปสู่ความขัดแย้งด้านการสื่อสาร

ระหว่างกันส่งผลให้การสื่อสารกับประชาชนเป็นการรายงานข้อมูลข้อเท็จจริงเพียงเท่านั้นยังมิใช่การสื่อสารที่ทำให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กล่าวถึง สภาพท้องถิ่นโดยเฉพาะงาน ของสภาเทศบาลไม่สามารถดำเนินงานกิจการสภาท้องถิ่นได้อย่างราบรื่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2567) เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มักเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ประชาชนจำนวนมากมีบทบาทเป็นเพียงผู้รับสารเท่านั้น จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากสื่อสารของสภาท้องถิ่น (หนึ่งหทัย ขอผลกลาง, 2559) และส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561

ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาการปฏิบัติงานของสภาเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยเทศบาลทั้งสามแห่งที่คัดเลือกมานี้เป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลที่มีการจัดรูปแบบการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนกิจการเทศบาลจนประสบผลสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น 1) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน 2) การศึกษาปัญหาของประชาชน 3) การประชุมสภาสามัญและวิสามัญ 4) การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง 5) การสร้างความเป็นพลเมือง และ 6) การสื่อสารผลงานของกิจการสภา (วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2551) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้รับไม่ว่าประสบการณ์ ความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ของการสื่อสารทางการเมืองจากสภาเทศบาลสู่ประชาชน จะทำให้สภาเทศบาลต่าง ๆ นำไปเป็นแบบอย่างในการบริหารงานกิจการสภาเทศบาลของตนเองได้ สามารถสร้างและยกระดับการสื่อสารในเชิงรุกเพื่อผลประโยชน์ต่อประชาชนและเทศบาล และพัฒนาการบริหารงานกิจการสภาเทศบาลได้อย่างเป็นระบบและมีข้อเสนอแนะเป็นมาตรฐานต่อการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดและนโยบายการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล
2. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล
3. เพื่อศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ที่มีและไม่มีโครงสร้าง การสร้างเครื่องมือทำโดยกำหนดวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์และสร้างคำถามจากการสรุปประเด็นสภาพปัญหา แนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากเทศบาลจำนวน 3 แห่ง ซึ่งเป็นเทศบาลที่ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีจากคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีมาอย่างต่อเนื่อง 1) เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 2) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 3) เทศบาลตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง และมีผู้ให้ข้อมูลหลักรวมจำนวน 24 คน เช่น นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลในฐานะเลขานุการสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ผู้นำชุมชนในเขตเทศบาล ผู้เชี่ยวชาญการสื่อสาร ขั้นตอนการวิจัย คือ การนัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลจะแยกสาระจัดหมวดหมู่ข้อมูล หาความหมายของข้อมูล และสรุปผลการวิจัยแบบพรรณนาความ



ผลการวิจัย

1. แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

1.1 แนวความคิดการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างเทศบาลและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และ บรรลุเป้าหมาย ตามนโยบายซึ่งจะเริ่มต้นจาก 1) การสื่อสารภายในองค์กรผ่านการประชุมสภาสัมัยสามัญและสมัยวิสามัญ ช่วยให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจวัตถุประสงค์ และการทำงานร่วมกัน และมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร เช่น อีเมล แชท ที่จะนำไปสู่ การศึกษาปัญหาของประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์เยียวยาประชาชน การเผยแพร่ความรู้ ในการปกครอง การสร้างความเป็นพลเมือง และการสื่อสารผลงานกิจการสภาเทศบาล 2) การสื่อสารศึกษาปัญหาของประชาชน ช่วยให้เทศบาลสามารถรับรู้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแม่นยำ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม สาธารณูปโภค หรือการบริหารจัดการท้องถิ่น เพื่อให้สามารถวางแผนและดำเนินการ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเหมาะสม 3) การสื่อสารรับเรื่องราวร้องทุกข์เยียวยาประชาชน เช่น ศูนย์บริการประชาชน แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4) การสื่อสารเพื่อเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง ช่วยให้ประชาชนเข้าใจกระบวนการและนโยบายการปกครอง เช่น การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการพัฒนาท้องถิ่น กฎหมาย หรือโครงการส่งเสริมการพัฒนา 5) การสื่อสารเพื่อการสร้างความเป็นพลเมือง ช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินงานของเทศบาล เช่น การสร้างชุมชนที่มีส่วนร่วมในการเลือกตั้ง การเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน หรือการเข้าร่วมการอภิปรายเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ 6) การสื่อสารผลงานกิจการสภาเทศบาล เช่น การเผยแพร่รายงานการปฏิบัติงาน ผลความสำเร็จของโครงการ การแสดงผลการใช้งบประมาณ

1.2 นโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล อยู่ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่เปิดกว้างให้หน่วยงานรัฐต้องพร้อมที่จะเปิดเผย สื่อสารกับประชาชน ในข้อมูลข้อเท็จจริงการบริหารจัดการ ซึ่งช่วยให้การสื่อสารภายในและภายนอกสภาเทศบาลมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของสภาเทศบาล โดยสร้างมาตรการและกลไกต่างๆ ให้เป็นระบบ เช่น 1) สื่อป้ายหรือสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ หรือเอกสารข้อมูล เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ในการสื่อสารข้อมูลสำคัญให้กับประชาชนที่สื่ออื่นเข้าไม่ถึง 2) เว็บไซต์ของเทศบาล สื่อสังคมออนไลน์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นวิธีที่มีความสะดวกและเผยแพร่ข้อมูลและสื่อสารกับประชาชนได้รวดเร็ว 3) สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook, Twitter, Line Official Account 4) สื่อโทรทัศน์และวิทยุยังมีความจำเป็นกับประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี การเลือกใช้สื่อจะต้องพิจารณาจากลักษณะของประชาชนในพื้นที่ ลักษณะของข้อมูลเพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทและเป้าหมายของสภาเทศบาล



ภาพที่ 1 แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

2. กระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

2.1 การวางแผนการสื่อสารเป็นกระบวนการคิดวิเคราะห์ ออกแบบและกำหนดกลยุทธ์ การสื่อสารอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจน การวางแผนการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายของสภาเทศบาล การประยุกต์ใช้ขั้นตอนและวิธีการวางแผนด้านการสื่อสารนี้จะช่วยให้สามารถสร้างความเข้าใจและเปิดเผยกระบวนการในการทำงานของสภาเทศบาลได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยยึดหลักการสื่อสาร KAS คือ Knowledge หมายถึง ความรู้เข้าใจเนื้อหาที่จะสื่อสาร เข้าใจกลุ่มเป้าหมาย Attitude หมายถึง ทักษะจิตใจจริงใจ สุภาพ และมั่นใจ Skill หมายถึง ทักษะการพูด การเขียน การฟัง หลังจากนั้นจะเลือกช่องทางและสื่อที่เหมาะสมในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือสื่อประชาสัมพันธ์

2.2 การดำเนินการสื่อสาร มีขั้นตอน คือ 1) การประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ แจ้งวัน เวลา สถานที่ วาระการประชุม ถ่ายทอดสดผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook, YouTube เป็นช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารที่ได้ตอบกับประชาชนที่เข้าถึงเทคโนโลยี 2) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน คือ การรับปัญหาที่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ๆ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ 3) การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ จัดกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับความรู้ในการปกครอง และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ในการปกครองให้กับประชาชน 4) การสร้างความเป็นพลเมือง จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การประชุมสภาเทศบาลแบบเปิด เวทีรับฟังความคิดเห็น สนับสนุนองค์กรประชาชน และให้รางวัลแก่ประชาชนที่ทำคุณประโยชน์ต่อชุมชน 5) การสื่อสารผลงานของกิจการสภา จัดทำรายงานผลงานของสภาเทศบาลเผยแพร่ผลงานของสภาเทศบาลผ่านช่องทางต่างๆ และ จัดกิจกรรมนิทรรศการแสดงผลงานของสภาเทศบาลสอดคล้องกับการศึกษาของ Ma-a-la, et al โดยจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และวิเคราะห์ปัญหาผ่านกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องทุกข์ออนไลน์ (Ma-a-la, et al, 2021)

2.3 การประเมินผลการสื่อสาร มีขั้นตอน ได้แก่ 1) การประชุมสภาสามัญ/วิสามัญ มีการประเมินจำนวนและคุณภาพของสารสื่อที่ใช้ในการประชุม เช่น วาระการประชุม รายงานการประชุม และเอกสารที่เผยแพร่ การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกสภาเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูล การสนับสนุนการตัดสินใจ และการเสนอแนะ 2) การศึกษาปัญหาของประชาชน มีการสำรวจความพึงพอใจและความพร้อมในการแก้ไขปัญหาจากประชาชน และการประเมินผลว่ามีผลต่อความพึงพอใจและความสุขของประชาชนหรือไม่ 3) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน มีการประเมินความเรียบร้อยและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการร้องเรียน การสำรวจความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาหรือเรื่องร้องทุกข์ 4) การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง มีการตรวจสอบปริมาณและคุณภาพของเนื้อหาที่เผยแพร่ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ บทความ หรือวิดีโอความรู้ การสำรวจความรับรู้และความเข้าใจของประชาชนในเนื้อหาที่เผยแพร่ 5) การสร้างความเป็นพลเมือง มีการตรวจสอบกิจกรรมการส่งเสริมความเป็นพลเมืองและโครงการที่เชื่อมโยงกับการสร้างความเป็นพลเมืองว่าสอดคล้องกับนโยบายสภาเทศบาลเพียงใด 6.การสื่อสารผลงานของกิจการสภา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนและความสำเร็จในการนำเสนอผลงานของกิจการสภาว่าตอบสนองความคาดหวังของประชาชนเพียงใด

หลักการสื่อสาร KAS เป็นกรอบควบคุมให้ผู้ที่บริหารการสื่อสารนำมาใช้ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลในระยะยาวเพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าการสื่อสารนั้นทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนยั่งยืนหรือไม่ การสื่อสารมีข้อมูลครบถ้วนทำให้เกิดการตัดสินใจได้ทันที และสามารถโน้มน้าวใจประชาชน หรือสมาชิกสภาเทศบาลได้ ทุกฝ่ายยอมรับความเห็นที่แตกต่างกันและปฏิบัติงานร่วมกันได้



ภาพที่ 2 กระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล

3. การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

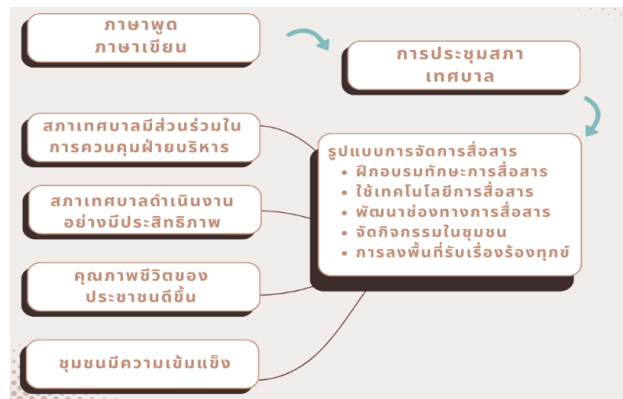
3.1 การพัฒนาแนวความคิดและนโยบายการสื่อสาร คือ การทบทวน ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการสื่อสารที่พบและนำแนวความคิดและนโยบายการสื่อสารนั้นมาพัฒนาให้ดีขึ้น การทบทวนและประเมินนโยบายการสื่อสารปัจจุบันโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผล มาปรับใช้เพื่อให้เข้าใจความเหมาะสม ความเพียงพอ และข้อจำกัดของนโยบายในปัจจุบัน

3.2 การพัฒนาการจัดการการสื่อสาร คือ การทบทวน ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการจัดการสื่อสารเดิมได้ดำเนินการมาแล้วว่าตอบสนองต่อนโยบายของกิจการสภาเทศบาลเพียงใด และหากพบปัญหาหรืออุปสรรคจะได้นำมาการพัฒนาการจัดการการสื่อสารให้ดีขึ้น เช่น 1) ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร เพื่อสร้างความชำนาญในการสื่อสารทั้งในด้านการพูดในที่สาธารณะ การเขียนหนังสือราชการ และการสื่อสารทางออนไลน์ 2) ทบทวนใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสร้างความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น แพลตฟอร์มการสื่อสารโซเชียลมีเดียที่ได้เปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีแบบเดิม ๆ 3) พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล หรือแอปพลิเคชัน 4) การจัดกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับชุมชนและความสนับสนุนจากประชาชน เช่น การจัดโครงการบำเพ็ญประโยชน์ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หรือการสนับสนุนกิจกรรมสังคมในชุมชน 5) การลงพื้นที่รับเรื่องราวทุกข์ เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และเสนอปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่างๆ

3.3 การยกระดับมาตรฐานการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล เช่น 1) วิเคราะห์และทบทวนสภาพการสื่อสารปัจจุบันว่ามีความเป็นไปได้ มีข้อจำกัด และมีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาการสื่อสารเพียงใด 2) กำหนดเป้าหมายการสื่อสาร กำหนดว่าต้องการสื่อสารกับใคร และต้องการการตอบสนองอย่างไรจากการสื่อสารนั้น 3) พัฒนานโยบายและกระบวนการสื่อสาร ตามเงื่อนไขของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของสังคมอยู่ตลอดเวลา สร้างคู่มือการดำเนินการสื่อสารที่ชัดเจนจึงมีความสำคัญซึ่งจะช่วยให้สมาชิกสภาเทศบาลเสริมสร้างความเข้าใจและปฏิบัติตามมาตรฐานในการสื่อสารได้เหมือนกัน 4) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านทักษะและความชำนาญในการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี 5) การวัดและประเมินผลใช้ตัวชี้วัดและเครื่องมือในการวัดและประเมินผลการสื่อสาร 6) การส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามมาตรฐาน



กำหนดเป็นนโยบายของสภาเทศบาลเพื่อสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามมาตรฐานการสื่อสารอย่างเคร่งครัดและเชื่อถือได้



ภาพที่ 3 การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล

ข้อค้นพบจากการวิจัย

ผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบรูปแบบทักษะการสื่อสารที่ความสำเร็จมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาลและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม คือ MANOONS MODEL: มนุญโมเดล ซึ่งประกอบด้วย 1) M-Message คือ จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ 2) A-Announce คือ ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย 3) Network คือ ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด 4) O-On-time คือ สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา 5) O-Openness คือ เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจกิจการสื่อสาร 6) N-Never Say No คือ เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา และ 7) S-Skills คือ มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

1. แนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล การสื่อสารในกิจกรรมของสภาเทศบาลต้องเน้นการเปิดกว้างและโปร่งใสภายใต้กรอบพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐโดยเทศบาลจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประชุม กิจกรรม การตัดสินใจ และนโยบายต่าง ๆ ให้กับประชาชนอย่างครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และเข้าใจง่ายผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น สื่อป้ายหรือสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น การใช้สื่อสังคม เช่น Facebook, Twitter, Line Official Account และสื่อโทรทัศน์และวิทยุ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ตรวจสอบ และติดตามงานของสภาเทศบาล สอดคล้องกับการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์, สื่อสิ่งพิมพ์, และกิจกรรมสาธารณะเพื่อเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม (องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ, 2567)

2. กระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาล แนวความคิดและนโยบายการจะเป็นตัวกำหนดให้สภาเทศบาลจัดการสื่อสารให้อยู่ในแนวทางตามนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ของท้องถิ่น ในลำดับถัดมาสภาเทศบาลจะกำหนดแผน ขั้นตอน กระบวนการ การดำเนินการ และการประเมินผลการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เริ่มจาก 1) การวางแผนงาน/เตรียมงาน กำหนดวัตถุประสงค์ของหรือเป้าหมายของการสื่อสาร กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เลือกใช้สื่อสารที่เหมาะสม 2) การดำเนินการตามแผน ตามขั้นตอนระเบียบต่าง ๆ



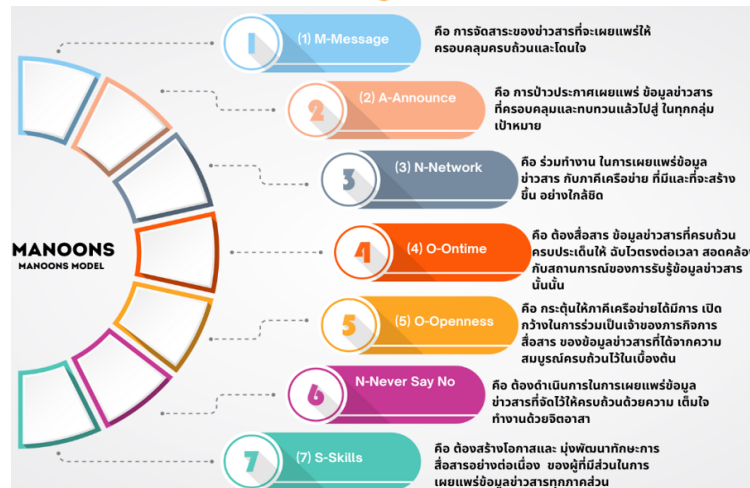
ของเทศบาล และเปิดให้มีการถามตอบและมีข้อเสนอแนะ 3) การประเมินผล วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาสอดคล้องกับสอดคล้องกับ Ma-a-la, et al ที่วิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่ามีกระบวนการทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาสภาพปัญหา 2) การวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ 3) การออกแบบเนื้อหาที่มีความชัดเจนและสื่อสารได้เข้าใจง่าย 4) การประเมินผลผ่านช่องทางเฟซบุ๊กและไลน์ นำมาประเมินผลและแก้ไขปรับปรุงเพื่อการพัฒนาต่อไป (Ma-a-la, et al, 2021)

3. การพัฒนารูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการสภาเทศบาล ในลำดับท้ายสุดเมื่อสภาเทศบาลได้สื่อสารออกไปแล้วจะเป็นการนำผลการดำเนินงานมาพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้ดีขึ้น สภาเทศบาลได้สื่อสารหลายช่องทาง เช่น อีเมล จดหมาย เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลและวาระการประชุมได้อย่างสะดวก การจัดประชุมมีวาระและเอกสารประกอบครบถ้วน ประชาชนมีส่วนร่วมและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสภาเทศบาลผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อแบบประสม (Multimedia) ซึ่งมีความน่าสนใจและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายสอดคล้องกับผลงานของ ญัฐชดา วัฒนาชัยผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความร่วมมือและปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผลลัพธ์ตรงกับเป้าหมายของการพัฒนาสังคมในยุคปัญญาประดิษฐ์ (ญัฐชดา วัฒนาชัยผล, 2560) ในส่วนของการจัดทำกลไกการรับฟังความคิดเห็นสอดคล้องกับ Lev Manovich เช่น 1) เพิ่มช่องทางรูปแบบวิธีการในการสื่อสารที่ทำได้หลากหลายทำให้มีโอกาสได้ประเด็นข่าวและมุมมองที่มีมิติมากขึ้น 2) ปรับเปลี่ยน ประยุกต์ต่างซึ่งผู้สื่อข่าวต้องมีความรอบคอบ เพิ่มวิจารณ์ญาณในการเผยแพร่ข่าวมากขึ้น 3) เน้นการสื่อสารสองทางซึ่งเป็นการนำไปสู่การมีส่วนร่วม (Participatory) (Lev Manovich, 2014)

องค์ความรู้ใหม่

1. สมาชิกสภาเทศบาลผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเข้ามาบริหารงานสภาเทศบาลทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ หากเป็นสมาชิกที่มาจากกลุ่มการเมืองแตกต่างกันอาจไม่เปิดใจสื่อสารระหว่างกัน หรือสมาชิกที่ผ่านการเลือกตั้งเข้ามาสมัยแรกยังขาดทักษะการสื่อสารในกิจการสภาเทศบาลทำให้การสื่อสารในกิจการสภาเทศบาลที่ไม่ต่อเนื่องทั้งการสื่อสารในและนอกสภาเทศบาล

2. ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบทักษะการสื่อสารขึ้นมาเป็นกรอบการปฏิบัติงานกิจการสภาเทศบาล คือ MANOONS MODEL: มนุษย์โมเดล คือ 1) M-Message คือ จัดสาระให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ 2) A-Announce คือ ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย 3) Network คือ ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด 4) O-ontime คือ สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา 5) O-Openness คือ เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจ การสื่อสาร 6) N-Never Say No คือ เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา และ 7) S-Skills คือ มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 4 MANOONS MODEL

จาก MANOONS MODEL การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพมีดังนี้

1. M - Message จัดสารให้ครอบคลุมครบถ้วนและโดนใจ สื่อสารเนื้อหาให้ชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย นำเสนอข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เน้นย้ำประเด็นสำคัญ กระตุ้นความสนใจ ภาษาที่ใช้เรียบง่าย
2. A - Announce ป่าวประกาศเผยแพร่ในทุกกลุ่มเป้าหมาย เลือกช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ เน้นความสม่ำเสมอของการสื่อสาร
3. N - Network ร่วมทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างใกล้ชิด สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับภาคีเครือข่าย ทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ แบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และทรัพยากรร่วมกัน สนับสนุนและเสริมพลังซึ่งกันและกัน
4. O - Online สื่อสารฉับไวตรงต่อเวลา แจ้งข่าวสารให้ทันท่วงที ตอบสนองต่อปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว สื่อสารข้อมูลใหม่อย่างสม่ำเสมอ
5. O - Openness เปิดกว้างในการร่วมเป็นเจ้าของภารกิจการสื่อสาร เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างความไว้วางใจ
6. N - Never Say No เต็มใจทำงานด้วยจิตอาสา บริการด้วยความเต็มใจ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มุ่งมั่นแก้ปัญหา ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
7. S - Skills มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้เทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ พัฒนาทักษะการพูด การฟัง การเขียน ฝึกฝนการสื่อสารแบบมีประสิทธิภาพ เรียนรู้จากประสบการณ์

สรุปและข้อเสนอแนะ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตเทศบาล ต่อสมาชิกสภาเทศบาล และสภาเทศบาล เช่น 1) ด้านแนวความคิดและนโยบายการจัดการการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลได้ยึดหลักการของรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2560 มาตรา 253 ที่กำหนดให้สภาท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย โดยผ่าน การสื่อสารที่ดีของสมาชิกสภาเทศบาล และกระบวนการประชุมสภาสามัญและวิสามัญเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การเผยแพร่ความรู้ในการปกครอง และ ผลงานของงานกิจการสภาเทศบาล 2) ด้านกระบวนการจัดการสื่อสารในงานกิจการสภาเทศบาลได้ยึดหลักตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสภาเทศบาล ซึ่งช่วยการกำหนดแนวทางการสื่อสารที่มีกลยุทธ์กับทุกฝ่ายผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและประเมิณผลในทุกขั้นตอน ทำให้

ประชาชนมั่นใจในการบริการและการดำเนินงานของเทศบาล 3) ด้านการพัฒนา รูปแบบการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานกิจการเทศบาล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยในการระบุและแก้ไขปัญหา และข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรและมีการทบทวน ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการสื่อสาร และพัฒนาให้ดีขึ้นโดยการฝึกอบรมทักษะและเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายควรกำหนดให้การสื่อสารทางการเมืองของเทศบาลเป็นส่วนหนึ่งนโยบายการบริหารงานเทศบาลเพื่อให้สมาชิกสภาเทศบาลตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารกับการบริหารงานท้องถิ่น และควรมีนโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับสมาชิกสภาเทศบาลทั้งสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ กำหนดให้มีการประเมินผลการสื่อสารของเทศบาลและสร้างมาตรฐานตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพ (Key Performance Indicator -KPI) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยเปรียบเทียบประเมินผลการสื่อสารของท้องถิ่นที่มีสภาพใกล้เคียงกันเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้เทศบาลพัฒนาการบริหารงาน และควรมีการวิจัยประเมินผลช่องทางการสื่อสารใดมีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุดที่จะเข้าถึงประชาชนมากเพื่อนำข้อพบพร่องมากแก้ไขต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2567). ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น. เรียกใช้เมื่อ 13 เมษายน 2567 จาก <http://www.personnel.moi.go.th/km/person3/2556/424sugg.pdf>
- กระทรวงมหาดไทย. (2554). ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2554). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- ณัฐชดา วัฒนาชัยผล. (2560). สื่อใหม่กับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อสาร. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 7(1), 63-71.
- พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2558). หน่วยที่ 15 การสังเคราะห์การสื่อสารและพลวัตทางการเมือง. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 83715 การสื่อสารและพลวัตทางการเมือง. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2551). คู่มือการอบรมออนไลน์หลักสูตรรู้เท่าทันการพัฒนาศามารถสมาชิกสภาท้องถิ่น รุ่นที่ 1. เรียกใช้เมื่อ 13 เมษายน 2567 จาก <https://kpi.ac.th/uploads/pdf/ptDPnP8xi7V0ijf7b9mPgXWfeTDwYaK0pUgOCppe.pdf>
- เวียน โปตะกาว. (2558). การทำบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก. Rajabhat J. Sci. Humanit. Soc. Sci, 16(1), 95-105.
- หนึ่งหทัย ขอมผลกลาง. (2559). แนวทางการส่งเสริมศักยภาพของสื่อท้องถิ่นเพื่อการสื่อสารสุขภาพ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. Suranaree Journal of Social Science, 9(2), 61-78.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ. (2567). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์. เรียกใช้เมื่อ 12 เมษายน 2567 จาก <https://sa-kwan.go.th/public/>
- Lev Manovich. (2014). The Language of New Media, titled The Illusions: A BIT of "The Language of New Media. Cambridge: MIT Press.
- Ma-a-la, et al. (2021). การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 38(2), 103-122.