

สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหาร
ของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*
COMMUNICATION COMPETENCY IN POLITICAL
AND ADMINISTRATIVE WORK OF THUNG SONG MAYOR
NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

วิทยากร ท่อแก้ว

Wittayatorn Tokeaw

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย

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

Corresponding author E-mail: wittayatorn@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการศึกษา 1) สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมือง และ 2) สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหาร เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง จำนวน 36 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมือง ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ การจัดทำนโยบายการพัฒนาเมือง การสร้างค่านิยมทางการเมือง การสร้างแบรนด์ของผู้นำทางการเมือง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาของประชาชน การสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมือง การสร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนทางการเมือง และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล และ 2) สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหาร ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารในการมอบหมายนโยบาย การสร้างทีมปฏิบัติงาน การสั่งงาน การสอนงาน แก้ปัญหาและการตัดสินใจ การสร้างแรงบันดาลใจ การเสนอผลการดำเนินงาน และการร่วมกิจกรรมทางสังคม โดยสรุปเป็นโมเดลสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกเทศมนตรีทางการเมือง และการบริหาร คือ “C-O-M-P-E-T-E-N-C-Y” ซึ่งมีประกอบด้วย 1) C - Clear Communication คือ การสื่อสารอย่างชัดเจน 2) O - Openness คือ เปิดเผยข้อมูลและเปิดโอกาสการแสดงความคิดเห็น 3) M - Multilingualism คือ การใช้ภาษาที่หลากหลายเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 4) P - Persuasion คือ การโน้มน้าวใจเพื่อการสนับสนุน 5) E - Empathy คือ มีความเข้าใจ ความคาดหวัง และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 6) T - Transparency คือ การสื่อสารอย่างโปร่งใส ตรงไปตรงมา และครบถ้วนทุกแง่มุม 7) E - Engagement คือ ให้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือทำ ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมรับผล 8) N - Negotiation คือ การเจรจาให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน 9) C - Confidence คือ ความมั่นใจในการสื่อสาร และ 10) Y - Yielding Results คือ การสื่อสารที่มุ่งสร้างผลลัพธ์ที่ดีตามความคาดหวัง

คำสำคัญ: สมรรถนะทางการสื่อสาร, การเมือง, การบริหาร, นายกเทศมนตรี, เทศบาลเมืองทุ่งสง

Abstract

This research article aims to present key findings about 1) the communication competency in political work of the mayor. and 2) the communication competency in administrative work of

the mayor. The qualitative research method of in-depth interviews was used and the key informants were 36 people directly involved with the communication competency. The results showed that communication competencies in political work comprise 8 areas: Developing urban development policies, Building political popularity, Branding political leaders, Receiving complaints, Solving public issues, Promoting political participation, Establishing political supporter networks, Utilizing digital communication technology. and 2) Communication competencies in administrative work comprise 8 areas: Communicating policy assignments, Building operational teams, Work orders, Coaching and mentoring, Problem-solving and decision-making, Inspiring and motivating, Presenting performance results, Participating in social activities. The findings can be summarized as a communication model called the “C-O-M-P-E-T-E-N-C-Y” model, meaning: 1) C - Clear Communication, concise; 2) O - Openness, revealing all information and giving every opportunity for all people to express their ideas and opinions freely; 3) M - Multilingualism, using all forms of language; 4) P - Persuasion able to induce people for the support; 5) E - Empathy, understanding the expectations, needs and desires of people in every target group; 6) T - Transparency, straightforward, comprehensive and always ready to disclose information; 7) E - Engagement allowing people to join in thinking, decision making, implementing, evaluating and deriving benefits; 8) N - Negotiation: able to forge agreements to build mutual understanding; 9) C - Confidence, firmness and daring to communicate to inform people; and 10) Y - Yielding Results, effective communication to achieve the desired results.

Keywords: Communication Competency, Politics, Administration, Mayor, Thung Song Municipality

บทนำ

การสื่อสารมีบทบาทต่อการทำหน้าที่ผู้นำองค์กรปกครองท้องถิ่นในทางการเมืองและงานการบริหารองค์กร เนื่องจากการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความเข้าใจและความไว้วางใจของประชาชน บทบาทสื่อสารที่สำคัญของผู้นำองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้แก่ การสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในการมีการทำงานร่วมกันของทุกคนในองค์กร (ญาณิศา จันทรเส็ง และเมตตา วิวัฒนากุล, 2561) บทบาทการสื่อสารยังรวมถึงการเผยแพร่นโยบายและมาตรการที่องค์กรกำลังดำเนินการและประสานงานกับบุคลากรและประชาชนในการให้ความรู้และคำแนะนำ การสร้างความเข้าใจและร่วมมือกับบุคลากรและประชาชน การจัดการวิกฤตเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมดุล เพื่อเสริมความเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำ (McNair, B., 2017) การสร้างความไว้วางใจจากประชาชนโดยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและโปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือในการดำเนินงาน การสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยการสื่อสารอย่างเหมาะสมและปฏิบัติตามค่านิยมและกฎเกณฑ์ทางจริยธรรม โดยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้นำองค์กรปกครองท้องถิ่นสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการท้องถิ่น (ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง, 2566)

สมรรถนะทางการสื่อสารเป็นความสามารถที่เกิดจากคุณลักษณะหรือทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้นำทางการเมืองที่เข้าไปบริหารท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะใน 2 ด้าน คือ สมรรถนะการสื่อสารทางการเมืองในฐานะผู้นำทางการเมืองที่มาจากการเลือกตั้ง และสมรรถนะการสื่อสารทางการบริหารในฐานะผู้บริหารท้องถิ่นที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการทำหน้าที่มีคุณภาพที่ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ทางการบริหารไปแสวงหา

ผลประโยชน์ทางการเมือง (Perloff, R. M., 2013) ในขณะที่สมรรถนะทางการสื่อสารด้านการเมืองจะมุ่งเน้นการสื่อสารภาพลักษณ์ แบนด์ ความนิยมทางการเมือง การสร้างเครือข่ายผู้สนับสนุน การรับรู้ปัญหาและแก้ปัญหาของประชาชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในฐานะผู้รับผลการพัฒนาท้องถิ่นจากฝ่ายการเมือง (Bharadwaj, A., 2024) ส่วนสมรรถนะทางการสื่อสารด้านการบริหารมีมุ่งเน้นการใช้การสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดนโยบาย การมอบหมายงาน การสั่งงาน การกำกับและการควบคุม การทำงานร่วมเป็นทีม และการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมต่าง ๆ การมีสมรรถนะทางการสื่อสารจะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ผ่านสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี (รัตนา เพ็ชรสูงเนิน, 2561)

เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีนายทรงชัย วงษ์วรา เป็นนายกเทศมนตรี ซึ่งได้ชนะการเลือกตั้งมาตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2547 และเป็นนายกเทศมนตรีติดต่อกันจนถึงปัจจุบันนี้ นับเป็นบุคคลต้นแบบที่ประสบความสำเร็จที่ใช้การสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหาร ดำเนินการบริหารจัดการเทศบาลจนได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี จากคณะกรรมการกระจายอำนาจ สำนักราชบัณฑิตยสถาน และหน่วยงานอื่น ๆ มาอย่างต่อเนื่องมากกว่า 30 รางวัล ด้วยสร้างคุณูปการที่ดีในการทำหน้าที่ทั้งการเมืองในฐานะหัวหน้าทีมสหประชาชาติ และทั้งการบริหารในฐานะนายกเทศมนตรี (ทรงชัย วงษ์วรา ดำรง, 2566)

ดังนั้น การศึกษาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงเป็นการสร้างองค์ความรู้จากการวิจัยที่ถอดบทเรียนความสำเร็จที่เกี่ยวข้องกับในส่วนแรก คือ สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองของนายกเทศมนตรีประกอบด้วยอะไรบ้าง มีรายละเอียดและหลักการปฏิบัติงานทางการสื่อสารให้บรรลุผลอย่างไร และส่วนที่สอง คือ สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหารของนายกเทศมนตรีประกอบด้วยอะไรบ้าง มีรายละเอียดและหลักการปฏิบัติงานทางการสื่อสารให้บรรลุผลอย่างไร ข้อค้นพบที่ได้จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางแวดวงวิชาการ ด้านการสื่อสารทางการเมือง และประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลได้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการใช้การสื่อสารเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรและผู้นำกลุ่มการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองของนายกเทศมนตรี
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหารของนายกเทศมนตรี

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตามวัตถุประสงค์ในข้อที่ 1 - 2 และใช้วิธีการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เพื่อสร้างข้อสรุปและให้ความเห็นชอบโมเดลด้านสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในข้อที่ 1 - 2 จากเทศบาลเมืองทุ่งสง 6 กลุ่ม รวมจำนวน 36 คน ประกอบด้วย 1) นายกเทศมนตรี 1 คน 2) รองนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง 2 คน 3) ผู้อำนวยการกอง/สำนัก ต่าง ๆ ของเทศบาล 5 คน 4) ผู้นำชุมชนที่รับสารจากนายกเทศมนตรีเป็นประจำ 15 คน 5) ประชาชนที่รับสารจากนายกเทศมนตรีเป็นประจำ 10 คน และ 6) นักวิชาการ

ด้านการพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรี 3 คน ส่วนผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบโมเดลด้านสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรี ประกอบด้วย นักวิชาการที่มีความรู้และประสบการณ์การพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรี รวมจำนวน 5 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) ที่ผ่านการตรวจคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยทางการสื่อสาร จำนวน 3 คน โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **ส่วนที่ 1** สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองของนายกเทศมนตรีประกอบด้วยอะไรบ้าง มีรายละเอียดและหลักการปฏิบัติงานทางการสื่อสารให้บรรลุผลอย่างไร และ **ส่วนที่ 2** สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหารของนายกเทศมนตรีประกอบด้วยอะไรบ้าง มีรายละเอียดและหลักการปฏิบัติงานทางการสื่อสารให้บรรลุผลอย่างไร

ส่วนเครื่องมือที่ใช้สำหรับให้ความเห็นชอบโมเดลด้านสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรี คือ แบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion Form) ที่ผ่านการตรวจคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยทางการสื่อสาร จำนวน 3 คน ประเด็นการสนทนา ได้แก่ โมเดลสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรี มีสาระสรุปเป็นอย่างไร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง ซึ่งได้ขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มตามจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประสานการนัดหมายเพื่อเข้าสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก สัมภาษณ์ตามประเด็นที่ได้จัดเตรียมไว้ในเครื่องมือบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ และจะหยุดสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มเมื่อข้อมูลที่ได้มีการอิ่มตัว

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามวัตถุประสงค์ 2 ข้อ และประเด็นที่ศึกษา จากนั้นได้ตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ออกไป ดำเนินการตีความข้อมูลที่เหลือ โดยการสร้างข้อสรุปเชิงพรรณนาความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 2 ข้อ

การตรวจสอบข้อมูล

ดำเนินการการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Method) ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบด้านข้อมูล เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มาจากผู้ให้สัมภาษณ์ในหน่วยงานเดียวกัน ข้อมูลจะมีลักษณะเหมือนกันหรือไม่ 2) การตรวจสอบด้านผู้วิจัย โดยใช้วิธีเปรียบเทียบข้อมูลที่เก็บจากผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยว่าข้อมูลแตกต่างกันหรือไม่ และ 3) การตรวจสอบด้านวิธีการ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เปรียบเทียบกับข้อมูลจากการจดบันทึกภาคสนาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล พิจารณาว่าข้อมูลที่เก็บมาได้จากการสัมภาษณ์มีเนื้อหาสาระเพียงพอที่จะตอบปัญหาการวิจัยหรือไม่

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองของนายกเทศมนตรี มีรายละเอียด ดังนี้

1. สมรรถนะทางการสื่อสารในจัดทำนโยบายการพัฒนาเมือง พบว่า นายกเทศมนตรีต้องจัดทำนโยบายการพัฒนาเมืองแบบมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่ม หลักปฏิบัติที่สำคัญประกอบด้วย 1) การ

สื่อสารที่มุ่งให้ข้อมูลอย่างชัดเจนและเป็นธรรมกับทุกกลุ่มเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาเมืองที่ยั่งยืน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สั้น กระชับ และมุ่งชี้ผลประโยชน์สาธารณะ 2) การสื่อสารผ่านสื่อที่หลากหลายโดยการใช้สื่อทั้งรูปแบบการประชุม การเล่าข่าวของนักสื่อสารชุมชน การประกาศเสียงตามสาย รถประกาศเคลื่อนที่ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุกระจายเสียง และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 3) การสื่อสารที่มุ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบาย โดยเปิดพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อปรับปรุงนโยบาย 4) การสื่อสารอย่างเปิดเผยและเป็นกันเอง เพื่อให้เข้าถึงข่าวสารได้ง่าย สร้างความไว้วางใจและความเข้าใจระหว่างกัน 5) การสื่อสารที่เป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างต่อเนื่องในการเสนอความต้องการในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และ 6) การสื่อสารร่วมกันระหว่างนายกเทศมนตรีและทีมการสื่อสารองค์กร เครือข่ายการสื่อสารในชุมชน คณะกรรมการชุมชน ผู้นำชุมชน ครู นักเรียน สื่อมวลชน และ ประชาชนเพื่อให้ประเด็นการสื่อสารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างความนิยมทางการเมือง พบว่า นายกเทศมนตรีต้องสร้างความนิยมทางการเมืองอย่างต่อเนื่อง หลักปฏิบัติที่สำคัญประกอบด้วย 1) การสื่อสารอย่างเป็นจริงและโปร่งใสโดยไม่ปกปิดข้อมูลหรือทำการสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่เป็นความจริง 2) การเผยแพร่ผลงานและความสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบายในโครงการเชิงรุก โครงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โครงการที่สร้างประโยชน์ต่อชุมชน 3) การลงพื้นที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นทุกปัญหามีคำตอบเสมอ 4) การสร้างการเชื่อมโยงระหว่างตัวนายกเทศมนตรีและประชาชนผ่านกิจกรรมการเยี่ยมประชาชน เวทีการปราศรัย สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ข่าว และการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมประเภทงานบวช งานแต่งงาน งานฌาปนกิจศพ งานขึ้นบ้านใหม่ งานพิธีกรรมทางศาสนา และงานอื่น ๆ 5) การสร้างพฤติกรรมสื่อสารบวกโดยสื่อสารที่สร้างบรรยากาศที่มีสัมพันธที่ดีกับประชาชน ยิ้มแย้มเป็นมิตร การใช้ภาษาที่สร้างสรรค์ เข้าใจง่าย และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับสาร และ 6) การสร้างภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ นายกเทศมนตรีต้องเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือได้ในหลาย ๆ ด้าน ทั้งความตรงไปตรงมา ความเป็นกลาง ความมั่นคง และความมีคุณธรรม

3. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างแบรนด์ของผู้นำทางการเมือง พบว่า นายกเทศมนตรีต้องสร้างแบรนด์ตนเองให้เป็นที่ยอมรับทางการเมืองอย่างต่อเนื่อง หลักปฏิบัติที่สำคัญประกอบด้วย 1) ความซื่อสัตย์ นายกเทศมนตรีต้องมีพฤติกรรมที่ซื่อสัตย์ในการทำงานในหน้าที่ 2) การสื่อสารอย่างโปร่งใสและเปิดเผย เพื่อให้ประชาชนเข้าใจวัตถุประสงค์และแนวทางของนายกเทศมนตรีในการดำเนินงาน 3) การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับประชาชน ผ่านการเยี่ยมประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มเปราะบาง กลุ่มยากจน กลุ่มนักเรียนที่สร้างชื่อเสียงทางการเรียน หรือ ด้านกีฬา หรือ กลุ่มประสบปัญหาในชุมชน หัวหน้าส่วนราชการ และภาคธุรกิจเอกชนในพื้นที่ 4) การเชื่อมโยงกับเรื่องราวส่วนตัวของนายกเทศมนตรี เช่น ความรู้ ประสบการณ์การทำงาน คุณความดี การได้รับการยกย่องจากภายนอก การได้รับรางวัลจากหน่วยงานต่าง ๆ ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือคุณลักษณะบุคลิกภาพอื่น ๆ ที่ตอบสนองต่อความเชื่อใจและความเข้าใจของประชาชน 5) การเผยแพร่ข้อมูลคุณลักษณะ วิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน และผลงานสื่อสังคมออนไลน์ โดยโพสต์ข่าวสาร แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตอบคำถามจากประชาชนอย่างทันทีทันใดและเกิดผลในทางบวก และ 6) การให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการพัฒนาชุมชน การปรับปรุงการบริการเชิงรุก การเป็นฟังความคิดเห็นอย่างทั่วถึง การจัดการเหตุการณ์หรือปัญหาที่จริงจังและรวดเร็ว

4. สมรรถนะทางการสื่อสารในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า นายกเทศมนตรีต้องให้ความสำคัญในการจัดการช่องทางการสื่อสารในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ฟังอย่างใจเย็นและอบอุ่นเป็นสิ่งสำคัญเมื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังเสียงประชาชนทั้งด้านบวกและด้านลบโดยไม่มีอคติ 2) แสดงความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจต่อสถานการณ์ของประชาชนช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา 3) สร้างความโปร่งใสในกระบวนการการรับฟังและการแก้ไขปัญหาโดยให้

ประชาชนสามารถเข้าถึงและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระเสรี 4) แสดงการกระทำที่จริงจังกังในการแก้ไขปัญหา เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดผลโดยเร็ว 5) ติดตามและรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนรู้สถานะหรือความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาอย่างไร และ 6) การแสดงความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหาและการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นการทำงาน

5. สมรรถนะทางการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาของประชาชน พบว่า สื่อสารสถานะการแก้ปัญหาต้องทำอย่างต่อเนื่อง การมีคำตอบของปัญหา และการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว หลักปฏิบัติที่สำคัญประกอบด้วย 1) ฟังอย่างรอบคอบและเห็นภาพรวม การเข้าใจสถานการณ์และปัญหาจากทุกฝ่ายฝ่ายเพื่อเข้าใจสาเหตุและผลกระทบของปัญหา 2) การสื่อสารโปร่งใสโดยเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจกันทุกคนในทีมประชาสัมพันธ์เทศบาล 3) รับผิดชอบและเป็นตัวแทนในการแก้ไขปัญหาของประชาชนและพร้อมที่จะยกเรื่องของประชาชนเป็นของตัวเอง 4) การแสดงการกระทำและการดำเนินการที่ตรงไปตรงมา เป็นผู้นำในการประสานงานกับหน่วยงานภายในเทศบาลและภายนอกเทศบาลเพื่อแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ 5) การรายงานการติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาและการติดตามผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา และ 6) สื่อสารการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบสถานะการทำงานอย่างใกล้ชิด

6. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมือง พบว่า การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน หลักปฏิบัติที่สำคัญประกอบด้วย 1) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวคิดในการพัฒนาชุมชนหรือเมืองทุ่งสง โดยการจัดกิจกรรมสื่อสารผ่านเวทีสาธารณะ เช่น เวทีนายกเทศมนตรีพบประชาชนในชุมชนต่าง ๆ การประชุมเปิดโอกาสให้ประชาชนสนทนากับนายกเทศมนตรีหรือการสร้างช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เป็นต้น 2) การสร้างการสื่อสารที่โปร่งใสและเปิดเผย ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำเกี่ยวกับนโยบายและแผนการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) การฟังและเคารพความคิดเห็นของประชาชน แม้ว่าอาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับตนเองก็ตาม 4) การสร้างพื้นที่การสนทนาเชิงสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาร่วมกัน อาทิ เปิดพื้นที่ในการพูด หรือ การตั้งโต๊ะหรือกล่องรับความคิดเห็น หรือ โทรศัพท์สายตรงของนายกเทศมนตรีเพื่อแสดงความคิดเห็นในการบริหารจัดการเมือง 5) การสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจ โดยเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการของนายกเทศมนตรีให้ประชาชนรับรู้ และ 6) สร้างเครือข่ายนักสื่อสารชุมชนจากผู้นำชุมชนให้ร่วมสื่อสารกับประชาชนในชุมชนร่วมติดประเด็น เนื้อหาร่วมผลิตสื่อ ร่วมเผยแพร่ พร้อมกับการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อการพัฒนาการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วม

7. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนทางการเมือง พบว่า เครือข่ายผู้สนับสนุน คือ หัวใจของการเมืองท้องถิ่น เพราะกลุ่มสนับสนุน คือ พลังทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ และ คือฐานที่มั่นหรือเกาะกำบังที่เหนียวแน่นในการเป็นฐานเสียงในการเลือกตั้งสมัยหน้า นายกเทศมนตรีต้องหลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี นายกเทศมนตรีควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้จักและเชื่อมโยงกับผู้สนับสนุนที่หลากหลายทุกกลุ่มพลังมวลชนในพื้นที่โดยตรงผ่านการสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งอย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมงานทางสังคม งานประเพณี งานพบปะกลุ่มต่าง ๆ การออกเยี่ยมเพื่อรับข้อเสนอแนะการพัฒนาเมือง และการประชุมเพื่อร่วมกันพัฒนาเมือง 2) การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว นายกเทศมนตรีควรทำงานร่วมกับผู้สนับสนุนในโครงการหรือกิจกรรมที่มีระยะเวลายาวนาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน 3) การสร้างพันธมิตรและเครือข่าย นายกเทศมนตรีควรสร้างพันธมิตรและเครือข่ายกับผู้สนับสนุนที่มีผลต่อการพัฒนาของเมือง โดยการสร้างพันธมิตรที่มีประโยชน์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่าย 4) การสร้างสัมพันธภาพเชิงสร้างสรรค์ นายกเทศมนตรีควรสร้างสัมพันธภาพที่มีการแลกเปลี่ยนแนวคิดและการสนับสนุนกันอย่างเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นและการพัฒนาที่ยั่งยืนในเมือง 5) การให้ความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ นายกเทศมนตรีควรให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและความรู้ที่

เป็นประโยชน์แก่ผู้สนับสนุน เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และความสำคัญของโครงการหรือกิจกรรมที่นำเสนอ และ 6) ร่วมเป็นเครือข่ายผู้สนับสนุนที่เข้มแข็งในใช้สื่อต่าง ๆ อย่างครบวงจร

8. สมรรถนะทางการสื่อสารในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล พบว่า ทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัลเป็นแบบอย่างของคนยุคใหม่ หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ความโปร่งใสและเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผนการดำเนินงาน และกิจกรรมของเทศบาลผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น เว็บไซต์ของเทศบาล แพลตฟอร์มสื่อสารสังคม แอปพลิเคชันของเทศบาล หรือเวทียูทูบ 2) การสื่อสารสองทาง การให้โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจผ่านช่องทางการสื่อสารดิจิทัล เช่น การสนทนา การให้คำปรึกษาแนะนำ และส่งเสริมให้ประชาชนมีการตอบรับและเข้าร่วมกิจกรรมทางออนไลน์ 3) การใช้ช่องทางที่หลากหลายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อีเมล และแพลตฟอร์มการสื่อสารอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวก 4) การตอบสนองและการติดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ 5) การใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการสื่อสารของเทศบาล เช่น เว็บไซต์ที่มีการออกแบบให้ใช้งานง่าย ข้อมูลน่าสนใจ ระบบออนไลน์ที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และมีโปรแกรมสื่อสารระหว่างทีมพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และ 6) เรียนรู้เทคนิคใหม่จากโปรแกรมประยุกต์เพื่อการสื่อสารเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหารของนายกเทศมนตรี มีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะทางการสื่อสารในการมอบหมายนโยบาย พบว่า การมอบหมายงานที่ดีมีประสิทธิภาพทำให้งานลุล่วงไปได้สู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ชัดเจนและกระชับ โดยเน้นที่จุดเน้นสำคัญโดยไม่เสียเวลาในข้อความที่ไม่จำเป็น 2) เชื่อถือได้ โดยนายกเทศมนตรีควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในนโยบายที่มอบหมาย 3) การใช้ช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งมอบหมายนโยบายด้วยการสนทนา ทางโทรศัพท์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ข่าว และการจัดกิจกรรมประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง 4) การสร้างความเข้าใจด้วยการใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายช่วยเพิ่มความเข้าใจและความประทับใจต่อนโยบายขององค์กร 5) การนำเสนอสาระที่มีความชัดเจน ฟังแล้วเกิดความชอบ ข้อมูลน่าเชื่อถือไว้วางใจ นายกเทศมนตรีควรเป็นตัวอย่างในการสื่อสารอย่างมืออาชีพ และ 6) การรับฟังและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างเหมาะสม

2. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างทีมปฏิบัติงาน พบว่า ทีมงานที่เข้มแข็งต้องสื่อสารด้วยใจถึงใจ หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การสื่อสารเปิดเผยและชัดเจนเพื่อให้ทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน 2) การสนับสนุนและกระตุ้นทีมงานให้ทีมงานอย่างกระตือรือร้น 3) การสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจถึงความสำคัญของงานและบทบาทความรับผิดชอบ 4) การรับฟังและเห็นความสำคัญกับความคิดเห็นของสมาชิกทีมทุกคน 5) การสร้างสัมพันธภาพในทีมและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างเชื่อมั่น ให้กำลังใจ ติดตาม ช่วยเหลือ เกื้อกูล และผลักดันไปสู่ความสำเร็จ และ 6) การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีคุณภาพ พัฒนานวัตกรรมกระบวนการทำงาน โดยการแสดงความคิดเห็นบวกและการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกของทีมอย่างทุ่มเทเอาใจใส่ต่อความสำเร็จ

3. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสั่งงาน พบว่า การสั่งงานที่ดีมีความชัดเจนถูกต้องตามกระบวนการสื่อสารย่อมได้ผลการทำงานที่ดีด้วย หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ชัดเจนและเห็นเป็นรูปธรรม การสั่งงานควรเป็นอย่างชัดเจนและมีการอธิบายเป้าหมายและรายละเอียดที่ชัดเจน เพื่อให้ทีมเข้าใจเป้าหมายและการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง 2) เสนอประเด็นการสั่งงานและบรรยายถึงสาระของงาน ความสำคัญ ความคาดหวัง และมีผลกระทบต่อนโยบายขององค์กร 3) การแสดงอย่างชัดเจนในการใช้ภาษาที่ชัดเจนและโดยไม่มี ความกำกวมในการสั่งงานจะช่วยให้ทีมเข้าใจได้ง่ายและทำตามคำสั่งได้อย่างถูกต้อง 4) การฟังความเห็นสะท้อน

กลับจากผู้รับการสั่งงาน เปิดโอกาสให้กับทีมเสนอความคิดเห็นและความคิดเสริมเพื่อการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น 5) การสอบถามเพื่อการติดตามให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนเพิ่มเติม หรือหากมีข้อไม่เข้าใจหรือต้องการความช่วยเหลืออย่าทันท่วงที และ 6) การติดตามและปรับปรุง หรือแก้ไขเป้าหมายหากมีความจำเป็น อีกทั้งยังต้องให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

4. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสอนงาน พบว่า ผู้นำที่ดีต้องสอนงานทีมงานได้ดี หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายโดยไม่มีความสับสน ควรใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่ายต่อผู้ที่ได้รับข้อมูล 2) การสร้างบรรยากาศเป็นกันเองและเป็นกันและกันอย่างเข้ากัน 3) การให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่สร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงงานและส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร 4) การเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยมีความรับผิดชอบและเป็นผู้นำที่ดีของพนักงานเทศบาล 5) การสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายกเทศมนตรีกับพนักงานของเทศบาล และ 6) การตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรในการสร้างความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน การกระตุ้นการทำงาน และสร้างแรงจูงใจในการทำงานและให้ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่

5. สมรรถนะทางการสื่อสารในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พบว่า การแก้ปัญหาและการตัดสินใจของผู้นำที่รวดเร็วทันสถานการณ์และถูกต้องยังคงเป็นความคาดหวังที่นำไปสู่ความเป็นจริงในการทำงานของผู้นำ หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การฟังและเข้าใจปัญหาหรือสถานการณ์ให้ถูกต้องก่อนที่จะตัดสินใจหรือเสนอวิธีการแก้ไข 2) การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลและสรุปสถานการณ์เพื่อให้เข้าใจสภาพปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างชัดเจน 3) การตัดสินใจโดยเสนอตัวเลือกที่เป็นไปได้หลายแบบเพื่อให้ทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) การแสดงการปฏิบัติของความเป็นผู้นำทั้งพฤติกรรมและทัศนคติที่เหมาะสมเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ 5) การให้ข้อคิดเห็นและการสนับสนุนในการดำเนินการหรือการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจในการดำเนินงาน และ 6) การติดตามและประเมินผลของการดำเนินงานหรือการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น นำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการตัดสินใจในอนาคต

6. สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างแรงบันดาลใจ พบว่า หัวใจของการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็งผู้นำ คือ พลังใจในการเสริมแรงที่สำคัญ หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การสื่อสารและเรื่องราวที่เชื่อมโยงและให้ความสนใจในเชิงบวกในทุกมิติของการทำงานของทีมงานทุกคน 2) การเป็นตัวอย่างที่ดี โดยแสดงคุณลักษณะและพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชนและบุคลากรของเทศบาล 3) การสนับสนุนและการยืนยันให้การส่งเสริมความสามัคคีและความเข้าใจในหน้าที่ของทุกกลุ่ม ประกาศความสำเร็จเป็นระยะ ให้รางวัล ยกย่องชมเชยบุคคลต้นแบบ สร้างทีมบุกเบิกการทำงานเชิงรุก 4) การตั้งเป้าหมายและการแสดงแรงจูงใจให้กับประชาชนและบุคลากรในการทำงานเพื่อให้ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ไปสู่เป้าหมายอย่างรวดเร็วและท้าทาย 5) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดี มุ่งส่งเสริมความร่วมมือ ความกระตือรือร้น และความเข้าใจในหน้าที่ของทุกคน และ 6) เรียนรู้เทคนิคจิตวิทยาการสื่อสารทั้งภาษากาย ภาษาพูด เพื่อการโน้มน้าวใจ จูงใจผู้รับสารที่เป็นพนักงานในเทศบาลและประชาชนอย่างมืออาชีพ

7. สมรรถนะทางการสื่อสารในการเสนอผลการดำเนินงาน พบว่า ผลงานต้องสื่อสารอย่างทั่วถึง เพราะผลงานมากจากเงินภาษีของประชาชน หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ความชัดเจนและเป็นไปตามข้อเท็จจริง โดยไม่มีการบิดเบือนข้อมูล ออกแบบโครงสร้างเนื้อหาดี มุ่งชี้ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ 2) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน โดยไม่ใช้ภาษาทางเทคนิคหรือภาษาที่ซับซ้อน มุ่งใช้ภาษาถิ่นกับประชาชนในชุมชน ภาษากลางกับพนักงานเทศบาล เครือข่ายความร่วมมือ และสื่อมวลชน 3) การใช้สื่อที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเสนอผลการดำเนินงาน เช่น เอกสาร หนังสือพิมพ์เฉพาะกิจ ภาพถ่าย วิดีโอ หรืออินโฟ

กราฟิก 4) การยอมรับประชาชนเป็นส่วนสำคัญของผลการดำเนินงานควรให้โอกาสให้กับประชาชนและผู้มีส่วนร่วมทั้งหมดได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างทั่วถึงและสร้างแนวร่วมในการพัฒนา 5) การตอบสนองอย่างรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำถามหรือข้อเสนอแนะของประชาชน และ 6) การให้ข้อมูลอย่างเป็นกลาง เป็นความจริง และตรงไปตรงมาในการทำงาน

8. สมรรถนะทางการสื่อสารในการร่วมกิจกรรมทางสังคม พบว่า นายกเทศมนตรีเป็นพ่อเมืองที่ทุกคนคาดหวังว่านายกเทศมนตรีต้องมาร่วมงาน หลักปฏิบัติที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) การเป็นตัวแทนของเมืองหรือชุมชนในกิจกรรมทางสังคมกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง 2) การสื่อสารแสดงออกตามลักษณะของกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม พิธีกรรม บรรยากาศ สถานที่ และผู้ร่วมงาน 3) การสื่อสารเชื่อมโยงกับประชาชน โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์เพื่อเชื่อมโยงกับชุมชน เช่น การโพสต์ข่าวสารหรือกิจกรรมทางสังคมบนสื่อสังคมออนไลน์ การพูดในโอกาสการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในฐานะประธานกิจกรรม 4) การเสริมสร้างความเข้าใจถึงเป้าหมายและประโยชน์ของกิจกรรมทางสังคมต่อประชาชนและชุมชนที่คงยังเป็นส่วนยึดเหนี่ยวหรือการถักทอความสัมพันธ์ระหว่างกัน 5) การให้ความสนับสนุนในการเสริมสร้างโอกาสให้แก่การจัดกิจกรรมทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ และ 6) สื่อสารผ่านสื่อทุกช่องทางเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมในฐานะผู้นำ มุ่งเน้นสื่อสารถึงความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และผลที่ได้รับจากกิจกรรม รวมทั้งตอกย้ำความร่วมมือของทุกฝ่ายในการเสริมสร้างไปสู่ความสำเร็จ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ 2 ส่วน คือ สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองของนายกเทศมนตรี และสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหารของนายกเทศมนตรี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

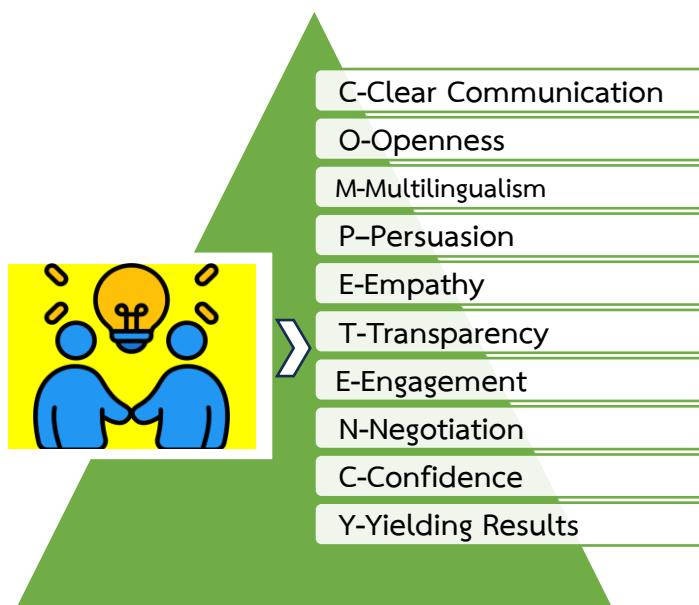
1. สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ได้แก่ 1) สมรรถนะทางการสื่อสารในจัดทำนโยบายการพัฒนาเมือง ซึ่งนายกเทศมนตรีต้องทำการสื่อสารข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า ผู้นำทางการเมืองต้องสื่อสารนโยบายให้เกิดการรับรู้อย่างมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของเมือง (บุญส่ง ทิ้งชัว และคณะ, 2564) นายกเทศมนตรีต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่หลากหลายทั้งการพูด การเขียน การฟัง และการอ่าน เพื่อนำเสนอหรือรับทราบประเด็นความต้องการและความคาดหวัง การที่นายกเทศมนตรีมีสมรรถนะในการสื่อสารจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร (วุฒิชัย วงษ์อินทร์ และคณะ, 2567) 2) สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างความนิยมทางการเมือง สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า สมรรถนะในการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้ประชาชนเกิดการยอมรับนับถือ ไว้วางใจ จนกลายเป็นความนิยมทางการเมืองจากประชาชนในพื้นที่การเลือกตั้ง (เอกรัตน์ คำสิงห์ และคณะ, 2564) 3) สมรรถนะทางการสื่อสารในการแบรนด์ของผู้นำทางการเมือง สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า การสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นส่วนหนึ่งของแบรนด์บุคคลของนายกเทศมนตรีที่ต้องอาศัยกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้ตนเองและองค์กรได้รับการยอมรับและได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อเนื่องไปในระยะยาว อันจะนำไปสู่การรับรู้ภาพจำที่ดีของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ส่งผลต่อความนิยมทางการเมืองด้วย (วุฒิชัย วงษ์อินทร์ และคณะ, 2567) 4) สมรรถนะทางการสื่อสารในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า การสื่อสารที่มุ่งการรับรู้ถึงปัญหาของประชาชนเป็นหน้าที่หลักทางการสื่อสารของนายกเทศมนตรี โดยรู้ถึงประเด็นปัญหาชัดเจน มีช่องทางและกลไกรับข้อมูลที่หลากหลาย และส่งผลย้อนกลับหรือตอบสนองอย่างรวดเร็วจะเกิดผลที่ดีทางการเมือง (รัตนา เพ็ชรสูงเนิน, 2561) 5) สมรรถนะทางการสื่อสารในการแก้ไขปัญหาของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า ผู้นำทางการเมืองจะทำการสื่อสารในการแก้ปัญหา ร่วมกันกับประชาชนผ่านกลวิธีการสื่อสารอย่างฉลาดรู้ สร้างสรรค์ สร้างพลังความร่วมมืออย่างใกล้ชิด โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน (Owens, A. D. & Hite, R. L., 2022) 6) สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมือง สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า การสื่อสารการมีส่วนร่วมจะทำให้ประชาชนได้มีความ

เป็นเจ้าของการพัฒนาท้องถิ่น ร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตามประเมินผล และร่วมรับผลจากการพัฒนา (บุญส่ง ทิ้งชัว และคณะ, 2564) 7) สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนทางการเมือง สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า นายกเทศมนตรีต้องสื่อสารทุกรูปแบบกับเครือข่ายสนับสนุนทั้งประชาชนในพื้นที่ ส่วนราชการ เอกชน องค์กรไม่แสวงหากำไร เพื่อร่วมกันพัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง (วุฒิชัย วงษ์อินทร์ และคณะ, 2567) และ 8) สมรรถนะทางการสื่อสารในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะในการสื่อสารสุดท้ายที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัวและรวดเร็วในการสื่อสาร ทำให้ผู้นำสามารถสื่อสารกับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ได้โดยสะดวก ทันทีทันที่ และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ (นิชาวดี ตาเนียง และคณะ, 2562)

2. สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหารของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ได้แก่ 1) สมรรถนะทางการสื่อสารในการมอบหมายนโยบาย สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า การสื่อสารในการมอบนโยบายต้องสื่อสารเพื่อความเข้าใจตรงกัน เพราะทุกฝ่ายต้องเป็นกำลังที่สำคัญในการทำนโยบายไปสู่ความสำเร็จ (Mulyana, A. et al., 2022) 2) สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างทีมปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า ผู้นำที่สนใจไว้วางใจของทีมงานต้องเป็นคนที่เข้าถึงง่าย สนใจสิ่งรอบตัว และบริบทรอบข้าง พฤติกรรมการแสดงออกเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่น (Clayton, W., 2020) 3) สมรรถนะทางการสื่อสารในการสั่งงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า ผู้นำต้องสั่งงานที่ชัดเจน ครบถ้วนทุกประเด็น วิธีการสื่อสารที่เป็นกันเอง มีการตรวจสอบความเข้าใจ (Prasetyaningrum, A. et al., 2023) 4) สมรรถนะทางการสื่อสารในการสอนงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการสอน แนะนำ ให้คำปรึกษา ด้วยการจัดลำดับความรู้ กำหนดข้อสารสนเทศที่ครบถ้วน และชี้ประโยชน์ของการเรียนรู้เพื่อการโน้มน้าวใจให้นำไปปฏิบัติ (Biggs, A. et al., 2024) 5) สมรรถนะทางการสื่อสารในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า การสื่อสารของผู้นำองค์กรทางการเมืองต้องใช้การสื่อสารในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ รวดเร็ว ตรงประเด็น มีการรายงานทุกขั้นตอนของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ นำกรอบความยุติธรรมมาเป็นหลักยึดในกรณีมีปัญหาความขัดแย้ง 6) สมรรถนะทางการสื่อสารในการสร้างแรงบันดาลใจ สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า การสื่อสารมุ่งปลูกเร้าทีมงานในการเกิดพลังในการทำงานขับเคลื่อนนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผล 7) สมรรถนะทางการสื่อสารในการเสนอผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า การสื่อสารผลการดำเนินงานต้องวางแผนการสื่อสารผ่านสื่อดั้งเดิม สื่อใหม่อย่างสร้างสรรค์ กำหนดประเด็นเนื้อหาที่สั้น กระชับ น่าสนใจ กำหนดกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับช่องทางการสื่อสารและประเด็นเนื้อหา (เอกรัตน์ คำสิงห์ และคณะ, 2564) และ 8) สมรรถนะทางการสื่อสารในการร่วมกิจกรรมทางสังคม สอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่า ผู้นำองค์กรต้องสื่อสารการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผ่านกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดี หรือขอความช่วยเหลือจากองค์กร ผ่านความสัมพันธ์หรือการดำเนินงานของนายกเทศมนตรีได้ ซึ่งครอบคลุม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ เข้าถึงง่าย สนใจวิถีชีวิตคนในชุมชน เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งนี้ เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนแล้ว โดยนายกเทศมนตรีต้องมีข้อควรระวัง 5 ประการ ได้แก่ เลือกรูปภาพ สร้างความขัดแย้ง วางตัวไม่เหมาะสม ใช้ภาษาไม่เหมาะสม และการละเมิดสิทธิ กล่าวได้ว่า หากนายกเทศมนตรีขาดสมรรถนะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน จะส่งผลกระทบในทางลบจากสื่อสารนั้น ๆ ได้ (วุฒิชัย วงษ์อินทร์ และคณะ, 2567)

องค์ความรู้ใหม่

สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีองค์ประกอบรวมนที่นายกเทศมนตรีในฐานะผู้นำทีมการเมืองท้องถิ่นในทางด้านการเมืองและการบริหารในฐานะเป็นผู้นำองค์กรของเทศบาล ได้ยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสรุปเป็นโมเดลสมรรถนะทางการสื่อสารของนายกเทศมนตรีทางด้านการเมืองและการบริหารที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ ด้วยคำว่า “C-O-M-P-E-T-E-N-C-Y” โดยโมเดลมีความหมายตามตัวอักษรพยางค์ภาษาอังกฤษ คือ 1) C - Clear Communication คือ การสื่อสารอย่างชัดเจน กระชับ ได้สาระครบถ้วน 2) O - Openness คือ การเปิดเผยข้อมูลและเปิดโอกาสให้กับประชาชนแสดงความคิดเห็นอย่างครอบคลุมและกว้างขวาง 3) M - Multilingualism คือ การใช้ภาษาหลากหลายทั้งภาษาถิ่น ภาษากลาง ภาษาต่างประเทศ ภาษาเฉพาะกลุ่มวัยต่าง ๆ เพื่อสื่อสารกับกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างใกล้ชิด 4) P - Persuasion คือ การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจเพื่อสนับสนุนและสร้างความเชื่อมั่นในนโยบาย วิสัยทัศน์ แผนงาน โครงการ และกิจกรรม 5) E - Empathy คือ มีความเข้าใจความรู้สึก ความคาดหวัง และความต้องการของกลุ่มเป้าหมายการสื่อสารในทุกกลุ่ม 6) T - Transparency คือ การสื่อสารอย่างโปร่งใส ตรงไปตรงมา ครบถ้วนทุกแง่มุม และพร้อมเปิดเผยข้อมูลให้แก่ให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ 7) E - Engagement คือ การให้กลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือทำ ร่วมติดตามประเมินผล ร่วมรับผลที่เกิดขึ้น 8) N - Negotiation คือ การเจรจาให้เกิดความเข้าใจและความพอใจระหว่างนายกเทศมนตรีในฐานะผู้นำเทศบาลในฐานะเป็นองค์กรองค์กร และประชาชนในฐานะผู้ได้รับผลจากการบริหารจัดการการพัฒนาท้องถิ่น 9) C - Confidence คือ ความมั่นใจในการสื่อสารที่มุ่งสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปรับทัศนคติ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง และ 10) Y - Yielding Results คือ การสื่อสารที่มุ่งสร้างผลลัพธ์ที่ดีตามความคาดหวัง กำหนดแนวทางปฏิบัติทางการสื่อสารที่ดี และมุ่งมั่นพัฒนาการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและนำมาใช้ในโอกาสต่อไป ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหาร
ของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สรุปและข้อเสนอแนะ

สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 1) สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมือง ประกอบด้วย การจัดทำนโยบาย การพัฒนาเมือง การสร้างความนิยมทางการเมือง การสร้างแบรนด์ของผู้นำทางการเมือง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาของประชาชน การสร้างการมีส่วนร่วมทางการเมือง การสร้างเครือข่ายผู้สนับสนุนทางการเมือง และการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดิจิทัล และ 2) สมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการบริหาร ประกอบด้วย การสื่อสารในการมอบหมายนโยบาย การสร้างทีมปฏิบัติงาน การสั่งงาน การสอนงาน แก้ปัญหาและการตัดสินใจ การสร้างแรงบันดาลใจ การเสนอผลการดำเนินงาน และการร่วมกิจกรรมทางสังคม โดยการวิจัยนี้ครั้งนี้มี 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการสื่อสารในงานด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรีเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติหน้าที่ หรือเพิ่มพูนทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในขณะปฏิบัติหน้าที่ 2) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีเทศบาล ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาได้นำผลการวิจัยไปเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ทางการสื่อสารด้านการเมืองและการบริหารเพื่อยกระดับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพตามพันธกิจหน้าที่อย่างมีคุณภาพต่อไป และ 3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรปรับวิธีดำเนินการวิจัยจากแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ไปเป็นแบบการวิจัยเชิงปริมาณ หรือ เป็นแบบการวิจัยแบบผสมวิธี และปรับเปลี่ยนพื้นที่การวิจัยในครอบคลุมทั่วประเทศ หรือ เปรียบเทียบองค์กรเทศบาลขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารทางการเมืองและสังคม สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ให้ทุนสนับสนุนวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ญาณิศา จันทรเส็ง และเมตตา วิวัฒนานุกูล. (2561). ความสามารถทางการสื่อสารและรูปแบบภาวะผู้นำศาสนาคริสต์ตามความคาดหวังของผู้เชื่อศรัทธาคริสต์ศาสนาในสังคมไทย. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 28(2), 191-204.
- ทรงชัย วงษ์วัชรดำรง. (3 กรกฎาคม 2566). สมรรถนะทางการสื่อสารด้านการเมืองและการบริหารของนายกเทศมนตรี. (ปัญญา สมประเสริฐ, ผู้สัมภาษณ์)
- นิชาวดี ตานีเห็ง และคณะ. (2562). สมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารอัลฮิกมะฮ มหวิทยาลัยฟาฏอนี, 9(17), 105-114.
- บุญส่ง ทิ้งข้าว และคณะ. (2564). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายพัฒนา ตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(2), 89-104.
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน. (2561). คุณลักษณะของผู้นำเทศบาลที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วุฒิชัย วงษ์อินทร์ และคณะ. (2567). การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล. วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม, 8(3), 72-87.

- เอกรัตน์ คำสิงห์ และคณะ. (2564). กลยุทธ์การใช้สื่อในการสื่อสารผลงานของนายกเทศมนตรีตำบลท่าก๊อน อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(2), 149-168.
- Bharadwaj, A. (2024). Communication Skills for Global Leadership: Strategies for Effective Intercultural Management. Oxfordshire, United Kingdom: Taylor & Francis.
- Biggs, A. et al. (2024). Leadership and communication: how to assess executive skills. Journal of Business Strategy, 45(3), 199-205.
- Clayton, W. (2020). Connecting Mayors: The Content and Formation of Twitter Information Networks. Urban Affairs Review, 58(1), 33-67.
- McNair, B. (2017). An introduction to political communication. Oxfordshire: United Kingdom: Routledge.
- Mulyana, A. et al. (2022). Socio-emotional leadership style as implementation of situational . face of radical change. Management, 11(3), 150-161.
- Owens, A. D. & Hite, R. L. (2022). Enhancing student communication competencies in STEM using virtual global collaboration project-based learning. Research in Science & Technological Education, 40(1), 76-102.
- Perloff, R. M. (2013). Political communication: Politics, press, and public in America. Oxfordshire: United Kingdom: Routledge.
- Prasetyaningrum, A. et al. (2023). Organizational Commitment and Performance of Lecturers in Structural Model: Leadership, Competence and Communication. Journal of International Conference Proceedings, 6(1), 252-266.