

รูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่น
ด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

The Patterns of Communication on Facebook for the
Implementation of Community Development Policies of Khon
Niphan Subdistrict Municipality, Wiang Sa District, Surat Thani
Province

เอกกร มีสุข¹ วิทยาธร ท่อแก้ว² และกานต์ บุญศิริ³
Akkorn Meesuk¹, Wittayatorn Torkaew² and Kan Boonsiri³

Received : June 28, 2020; Revised : July 27, 2020; Accepted : August 17, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์เกี่ยวกับ สภาพปัญหาการสื่อสาร ความต้องการการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์แบบเชิงลึกและการสังเกตเครื่องมือที่ใช้วิจัย แบบสัมภาษณ์เชิงลึกชนิดกึ่งโครงสร้างและแบบการสังเกต ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์กร โดยการเลือกสัมภาษณ์แบบเจาะจง รวม 18 คน ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลเขานิพันธ์ 5 คน ตัวแทนประชาชนติดตามเฟซบุ๊กในชุมชน 10 คน และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องชาวยุในการสื่อสารด้วยเฟซบุ๊ก 3 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุปผลการวิจัย พบว่า

¹นักศึกษาลัทธิสุตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; Master of Communication Arts, Program in Communication Arts, Sukhothai Thammathirat OpenUniversity, Thailand; e-mail : Jaroen81@gmail.com

²สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; Program in Communication Arts, Sukhothai Thammathirat OpenUniversity, Thailand; e-mail : Wittayatorn2002@yahoo.com

³สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; Program in Communication Arts, Sukhothai Thammathirat OpenUniversity, Thailand; e-mail : KarnBoonsiri@gmail.com

1) สภาพปัญหาการสื่อสาร ด้านรูปแบบการนำเสนอ ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการผลิตและการเผยแพร่ ด้านเนื้อหาการสื่อสาร ไม่มีประเด็นเนื้อหาที่ครบตามวิสัยทัศน์ นโยบาย โครงการ และผลงานที่โดดเด่น และ ด้านการจัดการการสื่อสาร ขาดระบบการบริหารข่าวสาร ระบบการติดตามประเมินผล ขาดโครงสร้างงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

2) ความต้องการการสื่อสาร ด้านรูปแบบการนำเสนอที่ถูกต้องตามหลักวิชาการที่ตอบสนองต่อผู้รับสาร การนำเสนอที่หลากหลาย และชวนติดตาม ส่วนด้านประเด็นเนื้อหา คือ ผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในทุกมิติ การแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อน และกิจกรรมผลงานขององค์กร และ 3) แนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ด้านรูปแบบการนำเสนอ ต้องมีคุณภาพมาตรฐานทั้งด้านภาพและเสียง สื่อความหมายตรงไปตรงมา กระชับ น่าสนใจ ด้านเนื้อหาการสื่อสาร ต้องเสนอเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ ผลงานที่โดดเด่น ด้านการมีส่วนร่วม ต้องสร้างกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วม ด้านทักษะการสื่อสาร ต้องมีการพัฒนาศักยภาพการผลิตสื่อ เทคนิคการมีส่วนร่วมในการใช้เฟซบุ๊ก และด้านการจัดการการสื่อสารต้องจัดวางระบบการไหลเวียนของข่าวสาร การประเมินผลมาตรฐานการปฏิบัติงาน และกำหนดโครงสร้างงานการสื่อสารผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ (Keywords) : การสื่อสารผลการดำเนินงาน, นโยบายการพัฒนาท้องถิ่น, การใช้เฟซบุ๊ก, เทศบาลตำบลเขานิพันธ์

Abstract

The objectives of this research were to study how Khao Niphan Municipality used Facebook to communicate the results of its work following the local development policy in terms of: problems with communication; demand for communication; and approaches for developing better communication. This was a qualitative research. The research tools were a semi-structured in-depth interview form and an observation form. The key informants were 18 people chosen by purposive sampling from among people involved with organizational communications, consisting of 5 executives and public relations personnel of Khao Niphan Municipality; 10 representatives of local residents and followers of the municipality's Facebook page; and 3 academics specializing in Facebook communications. Data were analyzed by forming conclusions. The results showed that

1) problems with communication: The format of the presentation Not standard quality Due to lack of personnel with knowledge and understanding of production and distribution techniques In communication content There are no issues with the content that is complete according to the vision, policy, project and outstanding work, and

communication management. Lack of news management system Evaluation tracking system Lack of clear structure and responsible person 2) demand for communications: the presentation format that is correct according to the academic principles that respond to the audience. The presentation is varied and inviting. As for the content issue, the performance is achieved in every dimension. Solving the Distress And the organization's activities and 3) Approaches for improving communications: The format of the presentation Must have standard quality in both picture and sound Communicate meaning that is straightforward, concise, interesting in communication content Must submit proposals regarding outstanding project policies Participation Must create activities to promote participation Communication skills Must develop the potential of media production Techniques for participation in Facebook And in the area of communication management, must establish a system for information flow Performance Evaluation And define the work communication structure

Keywords : Communicating Work Results, Local Development Policy, Official Facebook Use, Khao Niphan Municipality

บทนำ (Introduction)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งและเป็นผู้บริหารท้องถิ่นมาตามกรอบอำนาจหน้าที่และการบริหารในอำนาจหน้าที่และต้องสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์สู่สายตาประชาชนเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจ ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีบทบาทสำคัญต่องานบริหารจัดการองค์กร ซึ่งทำให้เกิดกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะ การแบ่งปันความคิด ความต้องการ สร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ ความร่วมมือร่วมใจ และความสามัคคี นำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังลดความขัดแย้งจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ความไม่เข้าใจ ความอคติ ทั้งนี้ยังส่งผลไปยังภายนอกองค์กรในด้านภาพลักษณ์ การสร้างความร่วมมือ และการสร้างความเข้าใจ เป็นต้น การสื่อสารจึงได้กลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงาน และเครื่องมือที่จะช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ที่มีความสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการประสานงานของหน่วยงาน การแลกเปลี่ยนแนวความคิดซึ่งกันและกันได้ (Management School This WordPress.com site is the bee's knees, 2013)

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 จากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาลตำบลกำหนดให้มีนายกเทศมนตรี 1 คน ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2547 ได้จัดตั้งเทศบาลตำบลเขานินพันธตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย นายกเทศมนตรีที่จะเข้ารับราชการต้องแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยไม่มีการลงมติความไว้วางใจตามมาตรา 48 ทศ ทั้งนี้ภายในสามสัปดาห์นับแต่วันที่เข้าดำรงตำแหน่ง และก่อนแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลนายกเทศมนตรีอำนาจหน้าที่ฝ่ายบริหารต้องปฏิญาณตนในที่ประชุมสภาเทศบาลว่าจะจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ และจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์ของประเทศและประชาชน ทั้งจะรักษาไว้และปฏิบัติตามซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทุกประการ แล้วจึงแถลงนโยบายที่ได้หาเสียงก่อนได้รับเลือกตั้งต่อสภาเทศบาลก่อนปฏิบัติหน้าที่และการกำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ ซึ่งนายกเทศมนตรีจะต้องรายงานและแถลงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ตามวาระหนึ่งต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี (Office of the Council of State, 2017)

ผลการดำเนินงานนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขานินพันธถือได้ว่าความสำเร็จของผลดำเนินงานขององค์กรมีบทบาทในฐานะที่เป็นดัชนีบ่งชี้ที่สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่ พนักงาน ที่มีความตระหนักและความเข้าใจการปฏิบัติงาน อันประกอบไปด้วยแผนงานนโยบายประจำปี แผนพัฒนายุทธศาสตร์ต่าง ๆ และโครงการสำคัญๆอีกทั้งรวมถึงภารกิจกิจกรรมของฝ่ายบริหารร่วมกับเครือข่ายต่าง ๆ ในด้านสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม ปัจจุบันได้นำเสนอผลดำเนินงานอยู่ 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ คือ การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนมีขั้นตอนโดยผ่านระเบียบข้อบังคับโครงสร้างการบริหารของเทศบาล (2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารเทศบาลตำบลเขานินพันธและคณะบริหารในองค์กรตามกลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของการบริหารองค์กร (Khao Niphan Subdistrict Municipality, 2016) ผู้วิจัยมีความสนใจเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินพันธ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี” เห็นว่าผลการดำเนินงานโดยการนำของนายกเทศมนตรีผู้บริหารจำเป็นต้องรายงานแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบและเป็นเรื่องเร่งด่วน การนำเสนอผลการดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกกำหนดไว้เป็นภารกิจสำคัญที่ต้องนำเสนอทั้งต่อส่วนกลางและต่อประชาชน ซึ่งปัจจุบันเฟซบุ๊กเป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ก่อตั้งโดย มาร์ก ซักเคอร์เบิร์ก (Mark Zuckerberg) เข้ามามีอิทธิพลกับสังคมไทยอย่างรวดเร็วจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายและการรับส่งข้อมูลกันอย่าง

แพร่หลายเพิ่มมากยิ่งขึ้นและมีผู้ใช้งานมากกว่า 400 ล้านคนทั่วโลกและเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเฟซบุ๊กมีความสามารถทางการสื่อสารในรูปแบบ ข้อความ ภาพ เสียง และวิดีโอ นอกจากนี้ผู้ใช้งานยังสามารถใช้เฟซบุ๊กแสดงการโต้ตอบผู้ใช้งานอื่นได้ ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวทำให้เฟซบุ๊กถูกนำไปใช้งานด้านธุรกิจ การศึกษา การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสาร การเมืองและอื่นอีกมากมาย ทำให้ผู้เข้าชมได้รับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและเป็นช่องทางที่สามารถสร้างความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การกระจายข้อมูลข่าวสาร ช่วยเพิ่มโอกาสการบอกต่อ สามารถจะแนะนำพูดคุยกันโดยสามารถรับรู้ถึงผลตอบรับนั้นได้ทันที (Facebook, 2019)

จากการศึกษาเบื้องต้นสภาพโดยทั่วไปเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ ภายใต้ชื่อ เทศบาลตำบลเขานิพันธ์ <https://www.facebook.com/khaoniphancity> ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2555 มีสมาชิกทั้งหมด 2,241 คน (เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562) โดยมีจุดประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานประเด็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ แผนงาน โครงการ และผลงานที่โดดเด่นรวมถึงข่าวสารสาระทั่วไปต่างๆ แต่ขาดความต่อเนื่องในการเผยแพร่ และมีสภาพปัญหาด้านรูปแบบการนำเสนอ ปัญหาด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสาร และปัญหาด้านการจัดการการสื่อสาร ผู้วิจัยได้เห็นว่า การใช้เฟซบุ๊กเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นจะเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารผลดำเนินงานที่เข้าถึงประชาชนได้รวดเร็วทันยุคสมัยปัจจุบัน

ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการสื่อสารเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารด้านรูปแบบการนำเสนอ การมีส่วนร่วม ทักษะการสื่อสาร และหาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องการสื่อสารที่ทันสมัย และตรงกับความต้องการของฝ่ายบริหารกับประชาชนในท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์

ดังนั้น การสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความสำคัญทั้งบทบาทและกลไกในการสื่อสารนั้นช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการและนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นั่นคือรูปแบบการนำเสนอที่ส่งไปนั้นเป็นที่เข้าใจได้ของประชาชนและทำให้เกิดความเข้าใจตรงตามเจตนาที่วางไว้จะทำให้สามารถนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้องตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและความต้องการของประชาชนได้ เนื่องจากการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายพัฒนาท้องถิ่นสร้างความรับรู้และสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทั่วถึงแล้ว จะทำให้ภาพลักษณ์องค์กรรวมไปถึงผู้นำในองค์กรการบริหารงานเกิดความโปร่งใส สู่สายตาประชาชนทั่วไปได้รับความไว้วางใจมากยิ่งขึ้น แนวทางการพัฒนารูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ด้วยเฟซบุ๊กจะช่วยส่งเสริมกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นได้แก่ การพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และกระตุ้นกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นตามนโยบายให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการล่วงไปด้วยดี

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟชบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความต้องการด้านรูปแบบการนำเสนอและด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟชบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟชบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟชบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาโดยใช้วิธีการการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกและการสังเกต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างและแบบการสังเกต ผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้น 18 คน 1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลเขานิพันธ์ 6 คน 2) ตัวแทนประชาชนและผู้ติดตามเฟชบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ 10 คน และ 3) นักวิชาการด้านการสื่อสารด้วยเฟชบุ๊ก 3 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการสร้างข้อสรุป ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟชบุ๊กตลอดระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งและพัฒนาการบริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ และตัวแทนประชาชนและผู้ติดตามเฟชบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์

ผลการวิจัย (Research Results)

1. สภาพปัญหาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟชบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาด้านรูปแบบการนำเสนอการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) รูปภาพ ภาพศิลปะไม่ลำดับเหตุการณ์ ขาดความสมดุลของภาพ ขาดความคมชัด ภาพยังไม่สอดคล้องกับอารมณ์ความรู้สึกของเหตุการณ์ 2) ข้อความ ขนาดความยาวข้อความบรรยายไม่กระชับ ข้อความไม่ครบถ้วน ทำให้ความหมายผิดเพี้ยนและความหมายของข้อความที่ไม่สมบูรณ์ 3) คลิปวิดีโอ มีการแชร์คลิปวิดีโอและภาพยนตร์ที่เผยแพร่ไม่มีการรับรองจากหน่วยงานที่ผลิตผู้เป็นเจ้าของ หรือ เจ้าของลิขสิทธิ์ภาพยนตร์นั้นอาจเป็นปัญหาทางข้อกฎหมายภายหลังได้ 4) ถ่ายทอดสด เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการกิจ 5) แบนเนอร์โฆษณา การออกแบบภาพไม่สะดุดตา สีสันทัดตูดความสนใจ และตัวอักษรไม่โดดเด่นทำให้ไม่น่าอ่าน (2) สภาพปัญหาด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสารตามบัญชีโครงการพัฒนาท้องถิ่น ปี 2562 ประเด็นเนื้อหากิจกรรมองค์กรและข่าวสารทั่วไป พบว่า เนื้อหาการสื่อสารกระจุกอยู่กับเนื้อหาด้าน

รูปภาพผสมและข้อความส่วนมาก เนื้อหาโครงการด้านต่าง ๆ ไม่ครบตามจำนวนที่มีอยู่ ไม่สามารถผลิตเนื้อหาเป็นคลิปวิดีโอและการถ่ายทอดสดเองได้ (3) สภาพปัญหาด้านการจัดการการสื่อสาร ผลการวิจัยมีข้อสรุปพบว่าปัญหาอยู่ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการการพัฒนาการใช้เฟซบุ๊ก ในอนาคตอาจมียอดผู้ติดตามเกินจำนวนที่เฟซบุ๊กโปรไฟล์ที่ใช้งานรองรับจำกัดจำนวน 5,000 คน ประกอบกับเครื่องมือต่าง ๆ ของเฟซบุ๊กโปรไฟล์ตอบสนองไม่เพียงพอต่อการพัฒนาต่อยอดการใช้งานให้มีประสิทธิภาพ 2) ด้านการจัดการข้อมูล การไหลของข่าวสารขาดหลักการบริหารข้อมูลที่ดี ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ คุณภาพของข้อมูลที่ไม่ได้มาตรฐาน ล้าช้า ขาดหาย และขาดความต่อเนื่องของข่าวสาร 3) ด้านการจัดการการสื่อสารภายในองค์กร ขาดการบริหารจัดการที่เป็นโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่ในนโยบายการปฏิบัติงานที่

2. ความต้องการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และตัวแทนประชาชน พบว่า มีประเด็นความต้องการ ดังนี้ ความต้องการรูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ เทคนิควิธีการ ภาพที่คมชัด ขนาดเหมาะสม การเรียบเรียงภาษาที่ถูกต้องเข้าใจง่าย การผลิตคลิปวิดีโอที่ตรงกับความต้องการของประชาชน เทคนิคการถ่ายทอดสดด้วยมือถือ หลักวิธีการสร้างแบนเนอร์โฆษณาที่ถูกต้อง ความต้องการด้านประเด็นเนื้อหาฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตรงกันว่ามีความต้องการผลิตประเด็นเนื้อหาการสื่อสารในทุก ๆ ด้านเพื่อเผยแพร่ด้วยเฟซบุ๊ก ได้แก่ ด้านรูปภาพ ข้อความ รวมถึงการมีทักษะการผลิตเนื้อหาคลิปวิดีโอการถ่ายทอดสดและแบนเนอร์โฆษณาให้เข้าสู่ระบบอย่างต่อเนื่อง 2) ความต้องการของประชาชนในด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่า มีความต้องการหลากหลายได้แก่ รูปภาพที่คมชัด ลำดับเหตุการณ์ถูกต้อง ข้อความที่เข้าใจง่าย คลิปวิดีโอรูปแบบการโพสต์ที่เป็นประโยชน์ สั้น และกระชับ การถ่ายทอดสดในกิจกรรมสำคัญๆ และเหตุการณ์เร่งด่วนแบนเนอร์ที่สร้างความเข้าใจง่ายและน่าสนใจ และความต้องการด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสารผลดำเนินการควรมีความหลากหลายรูปแบบการนำเสนอ

3. แนวทางการพัฒนาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ ผลการศึกษาวิจัยประกอบด้วย ดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาใช้รูปภาพเพื่อการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบการนำเสนอด้านรูปภาพต้องเป็นภาพที่โดดเด่นในรูปภาพจริง หรือภาพการ์ตูน หรืออินโฟกราฟิก ภาพต้องสื่อความหมายตรงไปตรงมา ส่วนข้อความต้องสั้น กระชับ เข้าใจง่าย ส่วนคลิปวิดีโอต้องสั้น กระชับ มีความน่าสนใจ สำหรับการถ่ายทอดสดต้องมีคุณภาพทั้งภาพและเสียง ควรมีผู้บรรยายก่อนเข้ารายการและก่อนจบรายการการถ่ายทอดสด ส่วนแบนเนอร์โฆษณาต้องออกแบบให้ได้คุณภาพ (2) แนวทางการพัฒนาด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสาร รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาการสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบและดึงดูดใจ ชวนติดตาม ด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสารผลการดำเนินงานต้องเสนอประเด็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจ แผนงาน โครงการ และผลงานที่โดดเด่น (3) แนวทางการพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมการสื่อสาร การสื่อสารขององค์กรแบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) การมีส่วนร่วมภายในองค์กร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรและการสร้างความตระหนักของการสื่อสาร โดยทำ

ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของส่วนต่าง ๆ ในการกำหนดโครงสร้างการทำงานสู่การปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน รวมถึงการประเมินผลดำเนินงาน 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การสร้างการมีส่วนร่วมการสื่อสารผลการดำเนินงานของของประชาชน หรือ กิจกรรมเพื่อจูงใจในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและต้องมีผลงานทั้งของฝ่ายบริหารและฝ่ายสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งเป็นการประเมินผลสะท้อนกลับของผลดำเนินงานของเทศบาลเองโดยตรง ซึ่งสามารถนำผลการประเมินกลับไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อไป (4) แนวทางการพัฒนาด้านทักษะการสื่อสาร ซึ่งบุคลากรถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ การพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับงานขององค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเกี่ยวกับการออกแบบสาร เทคนิคการผลิตสื่อรูปแบบต่าง ๆ เทคนิคการสร้างการมีส่วนร่วมในการใช้เฟซบุ๊ก เช่น การให้ความรู้ การแบ่งปันความรู้ หรือการเข้าฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และรวมถึงการที่มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการทำงานซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานและศักยภาพของบุคลากรมากยิ่งขึ้น ส่วนของทักษะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ซึ่งบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นสำคัญต้องมีความรู้และเข้าใจในการสื่อสารที่ดีและข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ในการสื่อสารและข้อพึงระวังต่าง ๆ ในการสื่อสารการใช้เฟซบุ๊ก (5) แนวทางการพัฒนาด้านการจัดการการสื่อสาร การใช้งานเฟซบุ๊กส่งผลการเข้าถึงของประชาชนจำนวนมากจำเป็นต้องวางรูปแบบการจัดการแนวทางการพัฒนาการใช้เฟซบุ๊กควรจำเป็นเลือกใช้เพจเฟซบุ๊กที่เหมาะสมกับการใช้งานขององค์กร ส่วนการจัดการข้อมูล เนื่องจากข้อมูลในองค์กรมีจำนวนมากเพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นในการเผยแพร่มีประสิทธิภาพในการนำไปใช้งานต้องมีจัดวางระบบการไหลเวียนของข่าวสารในส่วนงานต่าง ๆ จัดระบบการเลือกประเด็นสารและการเผยแพร่ กำหนดระบบการประเมินผล ส่วนของการจัดการ การดำเนินการ ข้อปฏิบัติการเผยแพร่ผ่านเฟซบุ๊ก ซึ่งต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการสื่อสารผลการดำเนินงานผ่านเฟซบุ๊กเพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดการการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ร่วมกันนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายควรกำหนดโครงสร้างงานการสื่อสารผลการดำเนินงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. สภาพปัญหาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ ผลการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) สภาพปัญหาด้านรูปแบบการนำเสนอการสื่อสาร พบว่า มีรูปแบบการนำเสนอด้วยกัน 5 รูปแบบ ได้แก่ (1) รูปภาพ (2) ข้อความ (3) คลิปวิดีโอ (4) ถ่ายทอดสด และ(5) แบนเนอร์โฆษณา ซึ่งแต่ละรูปแบบมีสภาพปัญหาคล้ายคลึงกัน คือ ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในเทคนิคการผลิตขาดความชำนาญและการเผยแพร่ ประกอบกับเครื่องมืออุปกรณ์ขาดแคลนในส่วนที่จำเป็นในการพัฒนาการสื่อสาร ส่งผลทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ได้รับข่าวสารที่รูปแบบการนำเสนอที่ไม่น่าสนใจ ทำให้เกิดพฤติกรรมของการเลือกเปิดรับสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อของ

ChiraSophon (1995) การเปิดรับสื่อเป็นการมุ่งศึกษาถึงผู้รับสารการที่ผู้รับสารจะใช้สื่ออะไรในการเปิดรับข่าวสาร ผู้รับสารจะมีการเลือกสรร และการแสวงหาข่าวสารให้เป็นไปตามความต้องการ หรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลโดยทั่วไปแล้วผู้รับสารมีกระบวนการเลือกสรรข่าวสาร จากวิเคราะห์สภาพปัญหาด้านรูปแบบการนำเสนอการสื่อสาร สะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบการนำเสนอส่งผลต่อเกิดพฤติกรรมของการเลือกเปิดรับสารและการติดตามของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากรูปแบบการนำเสนอที่ไม่สามารถตอบโต้ภัยต่อพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคข่าวสาร ขาดความที่หลากหลายในการนำเสนอ ขาดรูปแบบการนำเสนอที่ถูกหลักวิชาการ และรูปแบบการนำเสนอไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้

2) สภาพปัญหาด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามบัญชีโครงการพัฒนาท้องถิ่น ปี 2562 ประเด็นเนื้อหากิจกรรมองค์กรและข่าวสารทั่วไป พบว่า ไม่มีประเด็นเนื้อหาที่ครบตามวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจหน้าที่ แผนงาน โครงการ และผลงานที่โดดเด่น เนื้อหาการสื่อสารกระจุกอยู่กับเนื้อหา ด้านใดด้านหนึ่ง ส่งผลทำให้น้ำหนักประเด็นเนื้อหาสารเกิดความไม่หลากหลายไม่ครบถ้วนตามจำนวน ประเด็นเนื้อหาสารตามความเป็นจริงและความถี่ในการส่งประเด็นเนื้อหาสารไม่สม่ำเสมอ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับข่าวสารในประเด็นเนื้อหาสารที่ไม่ครบถ้วนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดและมองภาพลักษณ์ของการทำงานขององค์กรในทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ lamSirinoppakun (2017) เรื่องประเภทของเนื้อหาและเทคนิคการนำเสนอข้อมูล พบว่า เนื้อหาบนแฟนเพจเฟซบุ๊ก รูปแบบเนื้อหาการให้ข้อมูลเป็นกลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการรับรู้ และตรงกับ Nadi (2017) ได้แนะนำหลักการสร้างเนื้อหาที่มีคุณค่า ซึ่งลักษณะเนื้อหาที่ปรากฏบนแฟนเพจเฟซบุ๊กเป็นกลยุทธ์การทำการสื่อสาร โดยสร้างเนื้อหาที่เป็นประโยชน์กับกลุ่มเป้าหมาย มีความน่าสนใจ และชวนติดตาม จากการศึกษาวิเคราะห์ได้ว่าสภาพปัญหาด้านประเด็นเนื้อหาผลการดำเนินงานเห็นว่า เนื้อหาสารมีความสำคัญต่อการรับรู้ติดตาม การสร้างรูปแบบเนื้อหาที่โดนใจตรงกับความต้องการของประชาชนเป็นกลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่จะเผยแพร่ผลดำเนินงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิกิริยาตอบกลับของประชาชนกับประเภทการนำเสนอเนื้อหา

3) สภาพปัญหาด้านการจัดการการสื่อสาร ซึ่งขาดระบบการบริหารข่าวสาร ระบบการติดตาม ประเมินผล ขาดโครงสร้างงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีข้อสรุปสภาพปัญหาอยู่ 3 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดการการพัฒนาการใช้เฟซบุ๊กเพื่อรองรับจำนวนยอดผู้ติดตามจำนวนมากขึ้น ประกอบกับเครื่องมือต่าง ๆ ของเฟซบุ๊กโปรไฟล์ตอบสนองไม่เพียงพอต่อการพัฒนาต่อยอดการใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (2) ด้านการจัดการข้อมูล การไหลของข่าวสารขาดหลักการบริหารข้อมูลที่ดี ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ คุณภาพของข้อมูลที่ไม่ได้มาตรฐาน (3) ด้านการจัดการการสื่อสารภายในองค์กร ขาดการบริหารการจัดการที่เป็นโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่นโยบายการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกองงานอื่น ๆ แนวทางแก้ไขปัญหามาด้านการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานให้

เป็นไปตามวิสัยทัศน์การสร้างภาพลักษณ์ในหน้าที่เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siriwan (2016) เรื่องการสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่อาจมองข้าม พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์การสร้างภาพลักษณ์ในหน้าที่ เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน รวมถึงความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร โดยการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการทบทวนนโยบาย และการสร้างกลยุทธ์ที่ทำให้ให้บุคลากรทั้งองค์กรเกิดความเข้าใจที่ตรงกันและปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปหาหรือแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหามาป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา จากการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือนและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบเท่าที่ รวมถึงการเพิ่มเส้นทางการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงาน การสื่อสารในหัวข้อที่ต้องการย้ำให้กระทำซ้ำจะสร้างจิตสำนึกในการรับรู้การจดจำพัฒนาทักษะให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารให้มากขึ้น จากการศึกษาวิเคราะห์เห็นว่า สภาพปัญหาด้านการจัดการการสื่อสารของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ ยังขาดการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรด้านนโยบายการสื่อสารการเผยแพร่ผลดำเนินการ ที่เข้าถึงประชาชนผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายรวมถึงการแก้ปัญหาการขยายการรองรับการสื่อสารด้วยเฟซบุ๊กที่กำลังดำเนินการอยู่เดิม การจัดการข้อมูลข้ามหน่วยงานหรือกองงานที่มีประสิทธิภาพทำให้การการผลิตข่าวสารเกิดการชะงัก ขาดตอน ไม่มีความต่อเนื่อง ส่งผลให้ข่าวสารที่ผลิตเพื่อเผยแพร่สู่ประชาชนไม่ครบทั้งรูปแบบการนำเสนอและเนื้อหาการนำเสนอที่ครบถ้วน อาจนำไปสู่การเข้าใจผิดๆแก่ประชาชนในการบริหารงาน และขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลตำบลเขานินพันธ์กับประชาชนในพื้นที่

2. ความต้องการการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์พบว่า มีประเด็นความต้องการด้านรูปแบบการนำเสนอให้ถูกต้องตามหลักวิชาการสื่อสารและตอบสนองต่อผู้รับสาร ต้องการวิธีการนำเสนอที่หลากหลายดึงดูดใจและชวนติดตาม ส่วนความต้องการด้านประเด็นเนื้อหาฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตรงกันว่ามีความต้องการผลิตประเด็นเนื้อหาการสื่อสารในทุก ๆ ด้านเพื่อเผยแพร่ด้วยสื่อเฟซบุ๊กให้เข้าสู่ระบบอย่างต่อเนื่อง 2) ความต้องการของประชาชนในด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่า มีความต้องการหลากหลาย ได้แก่ รูปภาพที่คมชัด ลำดับเหตุการณ์ถูกต้อง ข้อความที่เข้าใจง่าย คลิปวิดีโอรูปแบบการโพสต์ที่เป็นประโยชน์ การถ่ายทอดสดในกิจกรรมสำคัญๆและเหตุการณ์เร่งด่วนบนระบบเน็ตเวิร์กที่สร้างความเข้าใจง่ายและน่าสนใจ ส่วนความต้องการด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสารผลการดำเนินการควรมีความหลากหลายรูปแบบการนำเสนอแต่ประเด็นเนื้อหาข่าวสาร ได้แก่ การนำเสนอผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในทุกมิติ กิจกรรมผลงานครอบคลุมทั้งของฝ่ายบริหารและฝ่ายสมาชิกสภาเทศบาล ประเด็นเนื้อหาที่เป็นการแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน การนำเสนอข่าวสารที่ทัน

เหตุการณ์ และความคิดเห็นทางสังคมของผู้บริหารตามวาระสำคัญ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ SunthonPiyaphan et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในการเผยแพร่ความรู้ทางการเมืองผ่านหนังสือของนายหนังประเคียง ระฆังทอง พบว่า ผู้ชมความต้องการประเด็นเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ ด้านประเด็นเนื้อหา ผู้ชมมีความต้องการเนื้อหาที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับผู้ชม ด้วยวิธีการนำเสนอที่เข้าใจง่าย และต้องการวิธีการนำเสนอที่ดึงดูดความสนใจในแง่มุมใหม่ๆไม่ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ด้านรูปแบบการนำเสนอ พบว่า ผู้ชมมีความต้องการรูปแบบการนำเสนอที่ทำให้มีความเข้าใจและการจดจำในเนื้อหาทางการเมืองมากขึ้น คือ 1) รูปแบบการนำเสนอต้องให้ทั้งความรู้และสนุกสนาน 2) รูปแบบการนำเสนอที่อธิบายรายละเอียดของเนื้อหาทางการเมืองได้ และ 3) รูปแบบการนำเสนอที่เป็นเรื่องราวที่ยังคงเป็นที่สนใจและยังอยู่ในความสงสัยของประชาชน และตรงกับ Surasonthi (1999) เกี่ยวกับแนวคิดการเลือกรับสื่อ เรื่องความรู้ทางการเมืองสื่อสารได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดโดยทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสารนี้ว่า บุคคลจะได้รับข่าวสารทุกอย่างผ่านมาสู่ตนทั้งหมดแต่จะเลือกรับรู้เพียงส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเท่านั้น ซึ่งการเปิดรับสื่อจึงเปรียบเสมือนการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เพื่อนำมาสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ ซึ่งผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกและแสวงหาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของตนต่างกัน จากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการสื่อสารของเทศบาลตำบลเขานินธ์เห็นได้ว่า ความต้องการด้านรูปแบบการนำเสนอและประเด็นเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของประชาชนมีผลต่อความสนใจต่อการรับข่าวสารที่เข้ามาสู่ตนเอง โดยเฉพาะเรื่องที่ใกล้ตัวจะได้รับการสนใจเป็นพิเศษกว่าเรื่องที่ห่างออกไปตามลำดับ และความต้องการรูปแบบนำเสนอใหม่ๆจะช่วยกระตุ้นและดึงดูดความสนใจในข่าวสารเพิ่มมากขึ้น ในการนำเสนอเนื้อหาที่กระชับภาษาที่เข้าใจง่ายเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างการเข้าใจและจดจำเนื้อหาได้ดี ดังนั้น เทศบาลตำบลเขานินธ์ต้องสร้างรูปแบบการนำเสนอและประเด็นเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ด้วยการนำเสนอหลากหลายรูปแบบเนื้อหาที่ครบถ้วนและภาษาที่เข้าใจได้ง่ายถูกต้องตามหลักวิชาการการสื่อสาร

3. แนวทางการพัฒนาการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเพชบุรีของเทศบาลตำบลเขานินธ์ ผลการศึกษาวิจัยประกอบด้วย ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาด้านรูปแบบการนำเสนอการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) แนวทางการพัฒนาใช้รูปภาพเพื่อการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมนำเสนอรูปภาพไปถึงผู้รับสาร สิ่งที่สำคัญในการนำเสนอ นั่นก็คือคุณภาพของรูปภาพที่ใช้ประกอบการนำเสนอถึงผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) การพัฒนารูปแบบการนำเสนอผ่านข้อความ ข้อความสนับสนุนบรรยายภาพ การเตรียมข้อความที่จะส่งถึงผู้รับสารนั้นต้องรู้จุดประสงค์เพื่ออะไรและเขียนสอดคล้องกับรูปภาพหรือไม่ (3) การพัฒนาการนำเสนอผ่านคลิปวิดีโอ การนำภาพแต่ละฉากแต่ละตอนมาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน สอดแทรกรายละเอียดและให้อารมณ์ความรู้สึกตามต้องการ เพื่อให้รับชมเรื่องราวได้อย่างต่อเนื่องเน้นเวลาอันสั้นและกระชับที่สุด (4) การพัฒนาการนำเสนอผ่านการถ่ายทอดสด การถ่ายทอดตามภารกิจสำคัญ กิจกรรมผู้บริหารมีส่วน

ร่วมกับประชาชน เหตุการณ์เร่งด่วน และเหตุการณ์สังคม (5) การพัฒนาการนำเสนอผ่านแบนเนอร์ โฆษณา การออกแบบแบนเนอร์ให้ตรงกลุ่มเป้าหมายสนใจและถูกหลักวิธีการออกแบบต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการออกแบบที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaikitphirom (2018) เรื่องรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาและการตอบสนองบนเฟซบุ๊กแฟนเพจผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มทางานสำหรับฟรีแลนซ์ : กรณีศึกษาแฟนเพจเฟซบุ๊ก Fastwork วัตถุประสงค์ของการนำเสนอเนื้อหาเปรียบเทียบกับปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสารต่อการนำเสนอเนื้อหาบนแฟนเพจเฟซบุ๊ก Fastwork พบว่าเนื้อหาที่เป็นสาระความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อแฟนเพจจะถูกตอบสนองด้วยการ แชร์ มากที่สุด รูปแบบการนำเสนอที่มีประโยชน์แก่ตนเองจะมีปฏิกิริยาตอบ แชร์ สูงสุด รูปแบบการนำเสนอประเภทรูปภาพ มีจำนวนการแสดงความคิดเห็น มากที่สุด และวิดีโอ มีจำนวนการ แชร์ และการแสดงความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด จากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาด้านประเด็นเนื้อหาการผู้วิจัยเห็นว่า แนวทางการพัฒนาด้านรูปแบบการนำเสนอการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญที่ต้องสอดคล้องกับการตอบสนองการได้รับประโยชน์จากการนำเสนอในรูปแบบที่ประชาชนให้ความสนใจและมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อการได้รับเนื้อหาสารไปพร้อมกัน นั้นจะหมายถึงการที่ประชาชนสนใจและติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการนำเสนอไม่ว่ารูปแบบนำเสนอจะเป็นอย่างไร ควรคำนึงถึงความถูกต้องในการนำเสนอทุกครั้ง และยึดถือความต้องการของประชาชนในรูปแบบการนำเสนอเป็นหลัก ซึ่งอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนเทรนด์รูปแบบการนำเสนอตามยุคสมัยและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้นทุกวันด้วย

2) แนวทางการพัฒนาด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสาร ประกอบด้วย (1) การพัฒนาประเด็นเนื้อหาด้านรูปภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวมีหลักการการพัฒนา ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายการใช้รูปภาพอย่างชัดเจนว่าต้องการใช้เพื่อสื่อสารอะไรกับผู้รับสาร 2) ความหมายให้สอดคล้องกับความหมายของเนื้อหาข้อความเพื่อสร้างอารมณ์ร่วมแก่ผู้รับชม 3) การจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ในรูปภาพให้ความรู้สึกรู้สึกคนดูได้สัมผัสสิ่งเดียวกันและสร้างอารมณ์ร่วมและชวนติดตามแก่ผู้ชมร่วมด้วย (2) การพัฒนาประเด็นเนื้อหาด้านข้อความการเขียนข้อความบนเฟซบุ๊กมีองค์ประกอบไม่ตายตัวเน้นความเข้าใจแก่ผู้รับสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ มีหลักการสร้างประเด็นเนื้อหาด้านข้อความ ดังนี้ 1) การสร้างเนื้อหาที่โดนใจต่อผู้รับ 2) พาดหัวข่าวให้แปลกตา ดึงความสนใจดึงดูดความสนใจเชิงบวก 3) สไตล์การเขียนเนื้อหาที่ต้องครอบคลุมถึงรายละเอียดทั้งหมดและที่สำคัญต้องอ่านง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phobchonkanan (2014) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้การสื่อสาร และผลกระทบจากการใช้เฟซบุ๊กของนักศึกษาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า ด้านวัตถุประสงค์การใช้เฟซบุ๊กผลวิเคราะห์โดยรวม 3 อันดับแรก ได้แก่ การเพื่อช่วยผ่อนคลายตึงเครียด การใช้เพื่อติดตามประเด็นข่าวในสังคม และการติดตามข้อมูลของคนที่รู้จัก ด้านประเภทข้อมูลข่าวสาร ผลวิเคราะห์โดยรวม 3 อันดับแรก ได้แก่ ข่าวสารที่สดใหม่ รวดเร็ว ฉับไว ทันสมัย ข่าวสารที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด ช่วยให้สบายใจ และข่าวสารความบันเทิง สนุกสนาน ตื่นเต้นเร้าใจ ด้านภาษาที่ใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ภาษาไทย การใช้ภาษาแสลง และการใช้ภาษาแบบที่ไม่เป็นทางการ และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thirasakul (2018) ศึกษาเรื่อง ประเภทและรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเพื่อ การสื่อสารการตลาดดิจิทัล พบว่า เนื้อหาที่อยู่ในความสนใจของสมาชิกแฟนเพจ สั้นกระชับ เข้าใจง่าย ใช้เวลาในการรับข้อมูลไม่นาน และตรงกับกระแสของสังคมที่กำลังให้ความสนใจ จากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาด้านประเด็นเนื้อหาการสื่อสารผู้วิจัยเห็นว่า การใช้เฟซบุ๊กในการติดตามข่าวสารในสังคม หรือเรื่องที่เกี่ยวของของผู้ใช้งานเป็นลำดับต้นๆของวัตถุประสงค์ ฉะนั้นประเด็นเนื้อหาการสื่อสารยังเป็นส่วน สำคัญที่ส่งผลทำให้ผู้ใช้งานมีพฤติกรรมติดตามประเด็นเนื้อหาข่าวสารที่สดใหม่ รวดเร็ว รวมถึงเนื้อหา สารที่ทันสมัยกับกระแสสังคม และการใช้ภาษาสั้นกระชับเข้าใจได้ง่าย

3) แนวทางการพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมการสื่อสาร ประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมภายใน องค์กร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างกระบวนการสื่อสารที่จะสื่อสารผลดำเนินงานตามนโยบายพัฒนาการ ดำเนินงานให้เกิดการมีส่วนร่วมกระบวนการสร้างความเข้าใจ สร้างข้อตกลง และมีเป้าหมายร่วมกัน โดย จะเน้นการสื่อสารกับองค์กรภายในที่เกี่ยวข้องของงานเป็นหลัก มีรายละเอียดดังนี้ 1) การประชุมความคิด เพื่อร่วมงานแผนการสื่อสารระหว่างกองงานต่าง ๆ เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ สื่อสารของคณะบริหาร และหัวหน้ากองงานต่าง ๆ 2) การทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของภาระกิจที่ ดำเนินการ 3) การกำหนดนโยบายโครงสร้างการทำงานร่วมกันภายใต้รูปแบบการนำเสนอตามนโยบาย พัฒนาของเทศบาลและความต้องการรูปแบบที่ประชาชนต้องการ 4) การร่วมดำเนินงานเป็นขั้นตอนการ ลงมือปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมตามแผนปฏิบัติการ 5) การร่วมประเมินผลการร่วมติดตามประเมินผล ของประชาชนในฐานะผู้รับสาร รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วมหรือกิจกรรมเพื่อจูงใจในการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมกับประชาชนในมิติต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sampherngern (2018) ศึกษาแบบ การสื่อสารเพื่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่าของกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช พบว่า รูปแบบในการสื่อสารเพื่อส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ และสัตว์ป่า ประกอบด้วย 1) การสื่อสารขององค์กร คือ การสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมตามภารกิจและเป้าหมาย ขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล 2) พฤติกรรมของกลุ่มแฟนเพจกรมอุทยานแห่งชาติฯ ที่ แสดงออก ประกอบด้วย การกดถูกใจ การส่งต่อข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น 3) การมีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่าของกลุ่มแฟนเพจกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช แบ่ง ออกเป็น การปฏิบัติตนในการอนุรักษ์สนับสนุน/ส่งเสริมการเสนอแนะ และด้านอื่น ๆ ซึ่งผลของการมีส่วน ร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายตามภารกิจของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กเพจ คือเวลาการโพสต์ และ เนื้อหาการโพสต์ จากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมภายในองค์กรเห็นได้ว่า การสร้าง การมีส่วนร่วมภายในองค์กร เริ่มต้นจากการสื่อสารจากบนสู่ล่าง โดยกำหนดกรอบนโยบายสู่การปฏิบัติ ตามภารกิจที่มอบหมายตามข้อตกลงและเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งมีความจำเป็นต่อการพัฒนาการสื่อสาร ตอบสนองทั้งนโยบายภาครัฐและสร้างความร่วมมือภาคประชาชน ส่งผลในทางบวกกับองค์กรสร้างความ

เข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในฐานะผู้รับสารและผลสะท้อนกลับของกระบวนการสื่อสารผลดำเนินงาน ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของผลการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการการเข้าร่วมกันผลักดันนโยบาย ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการร่วมพัฒนาองค์กรและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับประชาชน แล้วยังเป็นการสร้างความชอบธรรมในการบริหารองค์กรที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในเฟซบุ๊ก มีดังนี้ 1) การแสดงความคิดเห็นร้องเรียนและแสดงอารมณ์ ช่องทางแสดงความคิดเห็น ช่องข้อความสนทนา ปุ่มแสดงอารมณ์ผู้ชมอาจแสดงความรู้สึก (2) การมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในรูปแบบการนำเสนอบนเฟซบุ๊ก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปภาพ การมีส่วนร่วมในคลิปวิดีโอและการถ่ายทอดสด การพบปะพูดคุยระหว่างผู้บริหารกับประชาชนในการถ่ายทอดสดหรือร่วมกิจกรรมด้วยกัน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thirasakul (2018) ศึกษาเรื่อง ประเภทและรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเพื่อการสื่อสารการตลาดดิจิทัล พบว่า รูปแบบการสื่อสารการตลาดเชิงเนื้อหาบนเฟซบุ๊กแฟนเพจ Intercontinental Bangkok ที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม จะต้องเป็นเนื้อหาที่อยู่ในความสนใจของสมาชิกแฟนเพจ สั้นกระชับ เข้าใจง่าย และการมีส่วนร่วมได้จริง ใช้เวลาในการรับข้อมูลไม่นาน ตรงกับกระแสของสังคมที่กำลังให้ความสนใจกับเรื่องนาน ๆ อยู่จึงจะทำให้สมาชิกแฟนเพจเกิดการมีส่วนร่วมกับเนื้อหานั้น พร้อมทั้งจะบอกต่อด้วยการใช้ออกไป จากการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนผู้วิจัยเห็นว่า การมีส่วนร่วมได้จริงของประชาชนในช่องทางต่าง ๆ ด้วยเฟซบุ๊กเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลสะท้อนกลับจากการส่งสารในรูปแบบการนำเสนอผลดำเนินงาน การสร้างการมีส่วนร่วมต้องตอบสนองในรูปแบบที่ประชาชนต้องการและสนใจในสิ่งนั้นด้วย การเข้ามาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอผลดำเนินงานไม่เพียงแต่การมีส่วนร่วมในเนื้อหาผลดำเนินงานเท่านั้น แต่การตอบโต้รูปแบบการสื่อสารเป็นการตอบสนองการรับรู้ สร้างความสนใจ การแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ก่อให้เกิดการร่วมมืออันดีในที่สุด ส่งผลโดยรวมต่อความพึงพอใจในนโยบายและสร้างนโยบายพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และสร้างความชอบธรรมในการบริหาร

4) แนวทางการพัฒนาด้านทักษะการสื่อสาร ประกอบด้วย (1) ทักษะด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญ การพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารของบุคลากรต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเกี่ยวกับการออกแบบสาร เทคนิคการผลิตสื่อรูปแบบต่าง ๆ เทคนิคการสร้างการมีส่วนร่วมในการใช้เฟซบุ๊ก มีดังนี้ 1) การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ฝึกอบรมการสื่อสารระหว่างกลุ่มกองงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสื่อสารผนวกการทำงานเข้าด้วยกัน 2) การจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการในการเจ้าหน้าที่ตามความจำเป็น 3) การเข้าฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ถึงเทคนิควิธีการและข้อเสนอแนะเพื่อสร้างประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากรด้านต่าง ๆ (2) ทักษะด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบให้มีประสิทธิภาพสามารถทำให้รับรู้และเข้าใจ มีความชำนาญการสื่อสารและพึงระวังในความผิดพลาด มีดังนี้ 1) ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรนำไปถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การจับประเด็นข้อความการตอบโต้กระชับและเหมาะสมกับบริบทของเรื่องงานมากที่สุด 3) สื่อสารตรงประเด็นการตอบโต้ให้ตรงกับคำถามหรือข้อสงสัยและเข้าใจง่าย 4) เรื่องไหนเปิดเผยได้เรื่องไหนไม่สามารถเปิดเผยได้ 5) พยายามทำความเข้าใจทั้งสองฝ่าย เชื่อมประสานประโยชน์ร่วมกัน 6) การควบคุมอารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะต้องประสานงาน 7) ปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเฟซบุ๊กอย่างเคร่งครัด

5) แนวทางการพัฒนาด้านการจัดการการสื่อสาร ประกอบด้วย (1) การจัดการแนวทางการพัฒนาใช้เฟซบุ๊ก เนื่องจากข้อจำกัดของเฟซบุ๊กโปรไฟล์ของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ที่ใช้อยู่ปัจจุบันมีความต้องการขีดความสามารถด้านต่าง ๆ ในการใช้งานและการเข้าถึงผู้ชมจำนวนมากขึ้นมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนมาใช้เป็นเพจเฟซบุ๊ก ซึ่งมีความเหมาะสมสำหรับใช้งานขององค์กร โดยอาศัยบัญชีเฟซบุ๊กโปรไฟล์ที่มีอยู่เดิม โดยทั้งสองพื้นที่แยกอิสระออกจากกันซึ่งมีแนวทางการจัดการพัฒนาเฟซบุ๊กเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ มีดังนี้ 1) การเปลี่ยนมาใช้งานเพจเฟซบุ๊กเพื่อความสะดวกกับองค์กรและการเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น 2) การจัดการประชาสัมพันธ์เพจเฟซบุ๊กให้รับรู้และเข้าถึงของประชาชน 3) การจัดการการเข้าถึงเพจเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ โดยการกำหนดนโยบายการประชาสัมพันธ์สร้างเครือข่ายเข้าร่วมติดตามและเห็นประโยชน์ 4) การจัดการเข้าถึงผู้รับโดยการซื้อโฆษณา (2) การจัดการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวทางพัฒนาการจัดการข้อมูลของเทศบาลตำบลเขานินพันธ์ดังนี้ 1) การรวบรวมข้อมูลแบบรวมศูนย์หรือคลังข้อมูล 2) การกำหนดมาตรฐาน การสร้างข้อตกลงกำหนดมาตรฐานข้อมูลคุณภาพ 3) ตรวจสอบความซับซ้อนของข้อมูล (3) การจัดการ การดำเนินการ ข้อปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเฟซบุ๊ก เป็นแนวทางปฏิบัติที่ทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการนำเสนอการสื่อสารผลดำเนินงานของเทศบาลให้ทราบแก่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและตรวจสอบได้ ประกอบด้วย ดังนี้ 1) การจัดการการสื่อสารภายในองค์กร คือ การกำหนดเส้นทางการสื่อสารเพื่อใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพโดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ 2) แนวปฏิบัติการจัดการการเผยแพร่ด้วยสื่อเฟซบุ๊ก มีดังนี้ 1) ต้องหาผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลหน่วยงานกองงานต่าง ๆ ของภายในองค์กร (2) ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเฟซบุ๊กองค์กร หรือ เรียกว่า เจ้าหน้าที่ดูแลระบบจะต้องทำหน้าที่ตรวจทานข้อมูลให้สมบูรณ์ในการปฏิบัติในการเผยแพร่ 3) การจัดการผลิตสื่อและรูปแบบเพื่อเผยแพร่ 4) ระยะเวลาในการส่งข้อมูล การกำหนดเวลาในการเตรียมข้อมูลและผลิตรูปแบบต้องคำนึงถึงลำดับความสำคัญของแต่ละเรื่องที่จะนำเผยแพร่ก่อนหลังเสมอ 5) ระยะเวลาในการเผยแพร่ข้อมูล การกำหนดเวลาของการเผยแพร่และช่วงเวลาที่เหมาะสม (3) ขั้นตอนการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ต้องเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ไม่สร้างความซับซ้อนหลายขั้นตอนในการขับเคลื่อนการนำเสนอเผยแพร่เข้าสู่ระบบ กองงานของแต่ละงานจะต้องดำเนินการตามแนวปฏิบัติการการเผยแพร่ข้อมูลด้วยสื่อ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลมี 3 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลแต่ละหน่วยงาน ขั้นตอนที่ 2 หัวหน้าประชาสัมพันธ์หรือผู้รับผิดชอบ

ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลและอนุมัติการเผยแพร่ให้ข้อมูล ขั้นตอนที่ 3 การนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ผ่านเฟซบุ๊ก ตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนเผยแพร่ทุกครั้ง (4) ข้อปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเฟซบุ๊กเป็นแนวทางปฏิบัติ เป็นข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารออนไลน์ที่มีความทันสมัย จึงต้องมีความระมัดระวังเพื่อป้องกันความผิดพลาดและตอบสนองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใน ดังนี้ 1) ข้อมูลของหน่วยงานจะต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าหรือผู้ที่รับผิดชอบทุกครั้ง 2) ผู้รับผิดชอบกองงานเป็นผู้จัดส่งข้อมูลต่อคลังข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบเจ้าหน้าที่ดูแลระบบและหัวหน้าประชาสัมพันธ์ดำเนินการต่อไป 3) ข้อความและรูปภาพประกอบที่นำมาใช้จะต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ 4) จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 อย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sriyothin (2017) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรจากแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร พบว่า องค์กรต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อการสร้างแบรนด์องค์กร อยู่ 2 กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ลูกค้าย่อยเป้าหมายผ่านการสื่อสารตามแนวทางการสื่อสารการตลาดและพนักงานภายในองค์กร ผ่านการสื่อสารตามแนวทางการสื่อสารระดับองค์กรและการสื่อสารการตลาด และการสื่อสารการตลาด องค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กรจากแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กรที่ประกอบด้วย การสนทนาแบบเปิดใจ ช่องทางการสื่อสาร และการสร้างกิจกรรมเพื่อเปลี่ยนสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม จากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารและแนวทางการพัฒนาด้านการจัดการการสื่อสารผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลตำบลเขานินพันธุ์ต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มที่เป็นประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ โดยการจัดการการพัฒนาใช้เฟซบุ๊กเทศบาลตำบลเขานินพันธุ์ทั้งการจัดการช่องทางการสื่อสารขององค์กรให้ตรงกับการใช้งานที่ต้องพัฒนาที่ตอบโจทย์ความต้องการที่เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย รวมถึงแนวทางการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนารูปแบบการนำเสนอที่รวดเร็ว ถูกต้อง และป้องกันการผิดพลาด รวมถึงช่องทางแลกเปลี่ยนสร้างความร่วมมือกับประชาชนร่วมด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เทศบาลตำบลเขานินพันธุ์ โดยนายกเทศมนตรีและฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรนำผลการวิจัย รูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊ก กำหนดเป็นนโยบายการนำเสนอผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารกับประชาชน และรวมถึงการสื่อสารการนำเสนอผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรต่อไป

1.2 เทศบาลตำบลเขานินพันธุ์ โดยฝ่ายงานนโยบายและแผนงาน ควรมีนโยบายโครงการส่งเสริมอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เทศบาลและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่ด้วยเฟซบุ๊กเพื่อเรียนรู้การใช้

เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ติดตามเฟซบุ๊กผ่านสังคมออนไลน์ที่พัฒนามากขึ้น

1.3 เทศบาลตำบลเขานิพันธ์ โดยฝ่ายงานนโยบายและแผนงาน ควรมีนโยบายโครงการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เรียนรู้การใช้เครื่องมือการสื่อสารออนไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือที่มีลูกเล่นและเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น เพื่อเพิ่มพัฒนาศักยภาพให้กับประชาชนสามารถก้าวทันเทคโนโลยีที่ใช้สื่อสารระหว่างเทศบาลกับประชาชน

1.4 เทศบาลตำบลเขานิพันธ์ โดยสำนักปลัดเทศบาลและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่ผู้รับผิดชอบ ควรนำแนวทางการพัฒนาด้านรูปแบบการนำเสนอการสื่อสารและประเด็นเนื้อหาการสื่อสารตอบสนองให้ตรงกับความต้องการข่าวสารของประชาชนในพื้นที่ และสร้างการมีส่วนร่วมมาพัฒนาเครือข่ายสื่อสารกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อสร้างเจตนารมณ์พัฒนาท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และนำมาซึ่งความชอบธรรมในการบริหารองค์กร

1.5 เทศบาลตำบลเขานิพันธ์ โดยนายกเทศมนตรีและฝ่ายบริหารองค์กรทุกฝ่าย ควรสร้างเครือข่ายการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมมาพัฒนา และสร้างเครือข่ายสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนในทุกฝ่าย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสังเกตและการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณควบคู่ไปกับเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาความต้องการการสื่อสาร จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง ในประเด็นความต้องการรูปแบบการนำเสนอและความต้องการด้านประเด็นเนื้อหา ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาคำความสัมพันธ์ของประชากรกับประเด็นพฤติกรรมการใช้งานประเด็นด้านความพึงพอใจ และการได้ประโยชน์จากเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ เพื่อให้เข้าใจถึงความเกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ และได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.3 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการสื่อสาร เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นด้วยเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลเขานิพันธ์ ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาสื่อสังคมออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางขยายพัฒนาช่องทางการสื่อสารหรือรูปแบบการสื่อสารผลการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- Chaikitphirom, T. (2018). **The Type of Contents and Users Engagement Analysis To Contents Publishing On Facebook Fanpage in freelancing platform Business : A Case Study of Fastwork Facebook Fanpage**. Master of Arts, Digital Marketing Communication Program, Bangkok University. [In Thai]
- ChiraSophon, P. (1995). **Principles and communication theories**. [Teaching materials]. n.p. : Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]
- Facebook. (2019). **“Wikipedia”**. [Online] Available :[http:// https://th.wikipedia.org/wiki](http://https://th.wikipedia.org/wiki). Retrieved May 22, 2019. [In Thai]
- IamSirinoppakun, P. (2017). **Types of content and data presentation techniques**. Digital Marketing Communication Program, Graduate school Bangkok University. [In Thai]
- Khao Niphan Subdistrict Municipality. (2016). **“General information”**. [Online] Available : <http://www.khaoniphan.go.th/event.php>. Retrieved May 22, 2019. [In Thai]
- Management School This WordPress.com site is the bee's knees. (2013). **“Organizational Communication”**. [Online] Available : <https://natenapa.wordpress.com>. Retrieved April 4, 2019. [In Thai]
- Nadi, S. (2017). **Content Marketing Concept**. Digital Marketing Communication Program, Graduate school Bangkok University. [In Thai]
- NatthaphachaThirasakul, N. (2018). **Types and styles of Presenting Content for Communicating Digital Marketing for 5 star Hotels**, Master of Communication Arts Program, Digital Marketing Communication Program, Bangkok University. [In Thai]
- Office of the Council of State. (2017). **“Municipal Act”**. [Online] Available : <http://web.krisdika.go.th/data>. Retrieved April 4, 2019. [In Thai]
- Phobchonkanan, N. (2014). **Facebook Usage, Communication Behavior and its Impact of Pathum Thani University Students**. Master of Communication Arts, Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University. [In Thai]

- Samphernngern, A. (2018). **Communication Approaches for Participation in Forest Resources and Wildlife Conservation through Facebook Page of the Department of National Parks, Wildlife and Plant Conservation**. Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruek University, Sripatum University. [In Thai]
- Siriwan, P. (2016). **Internal Communication** (Faculty of Medicine Siriraj Hospital), a story that cannot be overlooked. Academic work, officeDean, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok. [In Thai]
- Sriyothin, S. (2017). **Internal Communication from Internal Branding Concept**. Humanities, Social Sciences and Arts, Faculty of Management Science, Silpakorn University. [In Thai]
- SunthonPiyaphan, P. and et al. (2018, September-December). **The Communication of Political Information via Shadow Puppets of Shadow Puppet Master Prakieng Rakangtong**. Journal of Humanities and Social Sciences, Suratthani Rajabhat University. 10(3), 233-256. [In Thai]
- Surasonthi, k. (1999). **communication**. Faculty of Journalism and Mass Communication. Bangkok: Thammasat University. [In Thai]

