

การสื่อสารการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใส

ในการบริหารงานของเทศบาลเมือง*

COMMUNICATION OF ORGANIZATIONAL MANAGEMENT IN MORALITY AND
TRANSPARENCY IN ADMINISTRATION OF THE TOWN MUNICIPALITYกุนนิตา ธาเนโต^{1*}, สุภาภรณ์ ศรีดี¹, กานต์ บุญศิริ¹, กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์²Kunnida Thaneto^{1*}, Supaporn Sridee¹, Karn Boonsiri¹, Kuntida Thamwipat²¹สาขานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย¹School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University University, Nonthaburi, Thailand²คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย²Faculty of Industrial Education and Technology, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: kunnida.engeng@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การสื่อสารนโยบายการขับเคลื่อนในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน 2) กระบวนการสื่อสารในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน และ 3) แนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการจัดการองค์การ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก 33 คน ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่ ประชาชน และนักวิชาการด้านการสื่อสาร ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากการสำรวจบุคลากรเทศบาลเมืองบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี 54 คน เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว 78 คน และเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี 98 คน รวม 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) การสื่อสารนโยบายเพื่อความโปร่งใสเป็นรากฐานในการสร้างความไว้วางใจและลดความขัดแย้ง โดยมีภาวะผู้นำและเทคโนโลยีเป็นปัจจัยเสริม 2) กระบวนการสื่อสารเน้นบทบาทของผู้ส่งสารคือผู้บริหารที่มีความน่าเชื่อถือและทักษะการสื่อสาร ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่รับและถ่ายทอดสาร เนื้อหาต้องถูกต้อง ชัดเจน และตรวจสอบได้ สื่อควรมีความหลากหลาย ทั้งเอกสารราชการ สื่อประชาสัมพันธ์ และสื่อดิจิทัล และ 3) แนวทางการพัฒนาการสื่อสารฯ ประกอบด้วย 1) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และประชาชนในการกำหนดและสื่อสารนโยบาย โดยจัดทำกรอบนโยบายการสื่อสารด้านคุณธรรมและความโปร่งใสที่ชัดเจน และ 2) การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเทศบาลเมืองต่าง ๆ ด้วยการจัดเวทีหรือเครือข่ายเทศบาลเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ด้านการสื่อสาร คือ เวที “เทศบาลต้นแบบด้านคุณธรรม” เพื่อให้มีการพัฒนาองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมืองต่อไป

คำสำคัญ: การสื่อสาร, การจัดการองค์การ, คุณธรรมและความโปร่งใส, เทศบาลเมือง

Abstract

This research aimed to examine: 1) Policy communication and its driving role in organizational management for integrity and transparency in municipal administration, 2) Communication processes in organizational management for integrity and transparency, and 3) Strategies for developing communication to strengthen integrity and transparency in municipal administration. The study employed a mixed-method design. The qualitative component collected data through in-depth interviews with 33 key informants, including executives, personnel, staff, citizens, and communication scholars. The quantitative component collected data through surveys of municipal officials from Bang Rachan Municipality, Sing Buri Province (54 respondents), Wang Nam Yen Municipality, Sa Kaeo Province (78 respondents), and Chanthaburi Municipality, Chanthaburi Province (98 respondents), totaling 230 respondents. Data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The findings revealed that: 1) Policy communication for transparency serves as a foundation for building trust and reducing organizational conflict, with leadership and technology acting as supporting factors. 2) Communication processes emphasized the role of the sender, particularly municipal executives, who must demonstrate credibility and strong communication skills, while staff played roles as receivers and transmitters of information. Messages needed to be accurate, clear, and verifiable, and communication media should be diverse, including official documents, public relations materials, and digital platforms and 3) Developmental approaches - Suggested strategies include 1) Promoting participation of staff and citizens in formulating and communicating integrity and transparency policies, with a clear policy communication framework, and 2) Fostering learning exchanges among municipalities through networks and forums, such as a “Model Municipality for Integrity,” to support continuous development of municipal administration with integrity and transparency.

Keywords: Communication, Organizational Management, Integrity and Transparency, Municipality

บทนำ

การจัดการทางการสื่อสาร เป็นแนวความคิดที่เกิดจากการผสมผสานหลักการสื่อสาร และการจัดการเข้าด้วยกัน การจัดการทางการสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสม ทั้งการวางแผน การดำเนินงาน การติดตามผล และการปรับปรุง การสื่อสารทุกรูปแบบอย่างให้เป็นระบบระเบียบ และการสื่อสารเพื่อให้บรรลุในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้ตามที่ตั้งไว้ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ ในส่วนการสื่อสาร ภายในองค์กร ผู้บริหาร บุคลากรในทุก ๆ ระดับ จะสามารถเข้าถึงในสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จลุล่วง (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และอรรถพร กงวิไล, 2550) นโยบาย แผนการทำงาน และกรอบการทำงานที่ครอบคลุมซึ่งออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวก ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร เป้าหมายหลักนี้ คือ การสร้างพนักงาน ที่เหนียวแน่น รับทราบข้อมูล และมีส่วนร่วม ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ในที่สุด กลยุทธ์การสื่อสารภายในช่วยให้พนักงานเชื่อมต่อและมีส่วนร่วม เช่น การเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ การเปลี่ยนแปลง นโยบายของบริษัท หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจะถูกแชร์โดยทันที พนักงานยังสามารถให้ข้อเสนอแนะ และแนวคิด แก่ผู้บริหารทำให้พวกเขารู้สึกมีค่า และเป็นส่วนหนึ่งของภาพรวม ด้วยกลยุทธ์ที่มั่นคง สถานที่ทำงานจะกลายเป็น ที่ที่มีความสุขและเกิดผล ซึ่งทุกคนเข้าใจตรงกัน ทำงานเป็นทีม และบริษัท ก็เจริญรุ่งเรือง (เนตรชนก พฤกษชาติ, 2567)



การจัดกระบวนการของสาร และการประสานสารให้เข้าไปอยู่ในจิตใจของผู้อื่นหรือผู้รับสารได้ดีเพียงใด สารที่ถูกจัดระเบียบแล้ว จะทำให้ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันได้ง่าย รวดเร็ว และและได้รับสารปริมาณมาก สารบางส่วนเป็นข้อเท็จจริงที่เจือด้วยค่านิยมและความคิดเห็น สารบางส่วนอยู่ในรูปของการกระทำ และคำอธิบาย ซึ่งผู้สื่อสารต้องมีทักษะในการทำหน้าที่สื่อสาร (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2556) กระบวนการสื่อสาร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างกันขององค์ประกอบทางการสื่อสารที่เรียกว่ากระบวนการ SMCR มาจากคำว่าแหล่งสาร (source) สาร (message) ช่องทาง (channel) และผู้รับสาร (receiver) ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันเป็นส่วน ๆ โดยอิสระได้ (Berlo, D. K., 1960) และสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร คือ การที่จะสื่อความหมายอย่างไรเพื่อให้ผู้รับสารนั้นเข้าใจอย่างถูกต้องว่าผู้ส่งหมายความว่าอะไรในข่าวสารนั้น และในการสื่อสารนั้นการที่ผู้ส่งและผู้รับจะสามารถเข้าใจกันได้ดีเพียงนั้นย่อมขึ้นอยู่กับทักษะ ทักษะ ความรู้ระบบสังคม และวัฒนธรรมของทั้งสองฝ่ายถ้าทั้งผู้ส่งและผู้รับมีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ที่สอดคล้องกันมากจะทำให้การสื่อสารนั้นได้ผลยิ่งขึ้น เพราะต่างฝ่ายจะมีความเข้าใจร่วมกัน ตรงกัน และสามารถจัดอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับออกไปได้ (ทับทิมทอง กอบัวแก้ว, 2567) และการสื่อสารยังเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานของระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ใช้ในการประเมินองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากมีการปฏิรูประบบราชการไทยในปี พ.ศ. 2545 และมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หน่วยงานภาครัฐจึงได้มีการปรับตัวเพื่อนำแนวคิดวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งนี้ กรอบแนวคิดในการประเมินผลความโปร่งใส สามารถใช้เป็นเครื่องมือในทางการบริหารในการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและเป็นกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ ที่มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น รวมถึงทำให้ทราบถึงระดับความโปร่งใสในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานโดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า ดัชนีวัดความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Transparency Index of the Public Agencies) (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2567)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) หรือการประเมิน ITA ถือเป็นมาตรการที่สำคัญในการพัฒนาภาครัฐใน ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส อันจะนำไปสู่การป้องกันการทุจริตในภาครัฐได้โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานได้รับทราบสถานะของตนเองในด้านคุณธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนใช้ให้เกิดประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ ยังช่วยให้หน่วยงานในระดับกระทรวง ระดับจังหวัด หรือหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐภายใต้การกำกับดูแลได้ โดยที่ผ่านมาการประเมิน ITA ก็ได้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงให้เห็นได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) การปฏิบัติหน้าที่ 2) การใช้งบประมาณ 3) การใช้อำนาจ 4) การใช้ทรัพย์สินของราชการ 5) การแก้ปัญหาการทุจริต 6) คุณภาพการดำเนินงาน 7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร 8) การปรับปรุงระบบการทำงาน 9) การเปิดเผยข้อมูล และ 10) การป้องกันการทุจริต การประเมิน ITA เปรียบเสมือนเครื่องมือการตรวจสอบสุขภาพองค์กรประจำปีมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2567) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภาครัฐ และเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เนื่องจากมีภารกิจสำคัญ คือ การจัดบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น ทั้งการรักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดิน ที่สาธารณะ กำจัดขยะมูลฝอย ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คำนึงครอบครัวและชุมชน รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น การได้มาซึ่งนายก/สมาชิกสภา โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 7,849 แห่ง ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาลนคร

30 แห่ง เทศบาลเมือง 195 แห่ง เทศบาลตำบล 2,247 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง และอปท. รูปแบบพิเศษ 1 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2566)

อีกทั้งเทศบาลเมือง เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศ กระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลเมืองมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่าย บริหารและมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่าย นิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษา ความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการ สาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและ สาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร และเทศบาลยังเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญและเป็นองค์กรที่ส่งเสริม หลักธรรมาภิบาล มีการกิจอำนวยความสะดวกให้แก่สังคมไทย และประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้การจัดการองค์กร ในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2566) และด้วยเทศบาลเมืองเป็นองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่นที่ขนาดกลาง เมื่อเทียบกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ จากการสำรวจการประเมินการบริหารและการจัดการองค์กรในด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ปี พ.ศ. 2566 ผลการประเมินการจัดการองค์กรในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของเทศบาลเมืองในประเทศไทย พบว่า เทศบาลเมืองบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ลำดับที่ 1 รองลงมา เทศบาล เมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และลำดับที่ 3 เทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2567) ผลการประเมินการจัดการองค์กรในด้านคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของเทศบาลเมืองในประเทศไทย พ.ศ. 2566 เทศบาลที่ติด อันดับ 1 - 3 เมื่อเทียบกับปีก่อนจะสังเกตได้จากลำดับที่ 1 และ 3 ซึ่งจากที่อยู่ลำดับ 120 จาก 129 แห่ง ซึ่งอยู่ใน 10 ลำดับสุดท้าย แล้วเทศบาลเมืองบางระจัน สามารถที่จะขึ้นมาอยู่ลำดับที่ 1 ได้ ส่วนเทศบาลจันทบุรีก็เช่นกัน ซึ่งปรากฏการณ์นี้ความสามารถบริหารจัดการองค์กรของเทศบาลเมืองมีผลคะแนนจนติดลำดับที่ 1 - 3 ได้ และ ในการประเมินการบริหารจัดการองค์กรให้ได้คะแนนเพิ่มขึ้นได้ต้องเกิดจากผู้บริหารองค์กร โดยเฉพาะตำแหน่ง ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้การบริหารงานดีขึ้นตาม (พระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562, 2562) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย เทศบัญญัติ และนโยบาย คือ นายกเทศมนตรี เป็นผู้นำนโยบายมาขับเคลื่อนในการบริหารงานบุคคลภายในและ ภายนอกองค์กร การจัดการองค์กรโดยยึดหลักคุณธรรม ความโปร่งใส อีกทั้งเป็นผู้นำต้องมีคุณธรรมและ มีความเหมาะสม สร้างการร่วมมือร่วมใจขององค์กร เพื่อสร้างการขับเคลื่อนในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ จึงทำให้ผลการประเมินด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของเทศบาลเมือง ได้คะแนนประเมินในระดับผ่านดีเยี่ยมอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยัง ไม่พบผู้ศึกษาการสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลเมือง ของประเทศไทยจึงเป็นที่มาของงานวิจัยนี้ ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาการสื่อสารนโยบายการขับเคลื่อน กระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสาร และแนวทางการสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการบริหารงานของเทศบาลเมือง เทศบาลเมืองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งข้อค้นพบจะเป็นประโยชน์เชิงวิชาการ เชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติที่จะสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาของ เทศบาลเมืองในการขับเคลื่อนนโยบายของ องค์กร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กร อันจะเป็นเป้าหมาย ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารนโยบายการขับเคลื่อนในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง
2. เพื่อศึกษากระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเป็นการดำเนินการวิจัยแบบคู่ขนาน แล้วสรุปผลร่วมกัน

วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยเลือกแบบเจาะจงเทศบาลเมืองที่ได้คะแนนประเมินสูงสุด 3 อันดับแรกในการประเมิน ปี พ.ศ. 2566 ประกอบด้วย เทศบาลเมืองบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2567) ของเทศบาลเมืองทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรภายในและภายนอก เป็นทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการด้านการสื่อสาร รวมทั้งสิ้น 39 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (In-depth Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยทำการนัดหมายล่วงหน้า และเข้าสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าโดยมีการจดบันทึก บันทึกเสียง และถ่ายภาพ และจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคนอย่างเคร่งครัดหากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลอ้อมตัว ผู้วิจัยจะหยุดการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุปเป็นประเด็นแต่ละประเด็นจนครบทุกหัวข้อ ต่อจากนั้นนำแต่ละประเด็นมาสร้างข้อสรุปในภาพรวม ในระหว่างดำเนินการวิจัยนักวิจัยการตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล 1) แบบสามเส้าข้อมูล เป็นแนวทางการยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือข้อค้น พบว่ามีความเหมือนกันหรือตรงกัน หรือไม่จากผู้ให้ข้อมูลที่ต่างกัน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลหลัก และผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้มาถูกต้องตรงกันแสดงว่าข้อมูลที่ได้มามีความถูกต้อง เชื่อถือได้ 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล ด้วยการใช่วิธีการสังเกต ควบคู่กับการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เนื้อหา และประกอบกับการศึกษา ข้อมูลจากแหล่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3) การยืนยันข้อมูล โดยนักวิจัยสร้างข้อสรุปกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจสอบยืนยันความถูกต้องของเนื้อหา

วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรของเทศบาลเมืองบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2564) ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดเก็บด้วยตนเอง ประกอบด้วย เทศบาลเมืองบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์

Google Form โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย และในการเก็บข้อมูลจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคน อย่างเคร่งครัด

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการวิจัย

สำหรับผลการวิจัยเรื่อง การสื่อสารการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ของเทศบาลเมือง ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การสื่อสารนโยบายการขับเคลื่อนในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง

ผลการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการสื่อสารนโยบายการขับเคลื่อน ในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง พบว่า การสื่อสารนโยบาย การขับเคลื่อนในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในเรื่องของนโยบายการขับเคลื่อนในการจัดการองค์การด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมืองมีความสำคัญ สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนที่เห็นพ้องถึง ความสำคัญของคุณธรรมและความโปร่งใสว่าเป็นรากฐานในการสร้างความไว้วางใจ ความโปร่งใสในกระบวนการ และการลดความขัดแย้งในองค์กร วิธีการสื่อสารและการจัดการนโยบายที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนจาก ผู้นำและการใช้เทคโนโลยี ถูกระบุว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมความสำเร็จของนโยบายความโปร่งใสในองค์กร

ตอนที่ 2 กระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง

ผลการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสาร ในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง พบว่า กระบวนการและ กลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์การด้านคุณธรรม ความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาล ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผู้ส่งสาร รองลงมาผู้รับสาร สาร และสื่อ ดังนี้ 1) มุมมองของผู้ส่งสาร กระบวนการ และกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็นผู้บริหารองค์กรมีทักษะในการสื่อสารในการจัดการองค์การ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องกันว่าผู้ตอบมีทักษะในการรับสารและ การสื่อสารที่ดี โดยส่วนใหญ่มีความสามารถในการฟังและอ่านข่าวสารอย่างตั้งใจ พร้อมทั้งสามารถขอคำชี้แจงหรือ ทบทวนข้อมูลเมื่อจำเป็น ผู้ตอบสามารถสื่อสารออกไปได้อย่างชัดเจนและกระชับ โดยใช้คำพูดที่เหมาะสม และมีมารยาท นอกจากนี้ ผู้ตอบยังใช้กลยุทธ์การฟังอย่างมีสมาธิ การถามคำถามเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง และ การทบทวนข้อมูลก่อนการสื่อสาร เพื่อให้มั่นใจในความเข้าใจและการตอบกลับที่ชัดเจนและถูกต้อง 2) มุมมองของ ผู้รับสาร กระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์การด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ของเทศบาลเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในประเด็นมีความสามารถนำข่าวสารที่ได้รับไปส่ง ต่อให้กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องกันว่าผู้ส่งสารในองค์กรด้านคุณธรรม และความโปร่งใสต้องมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสเพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนและเข้าใจง่าย ผู้รับสารควรมี ความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติในการเป็นผู้นำที่ดี รวมถึงมีคุณวุฒิและวัยวุฒิที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับสาร การสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้าง



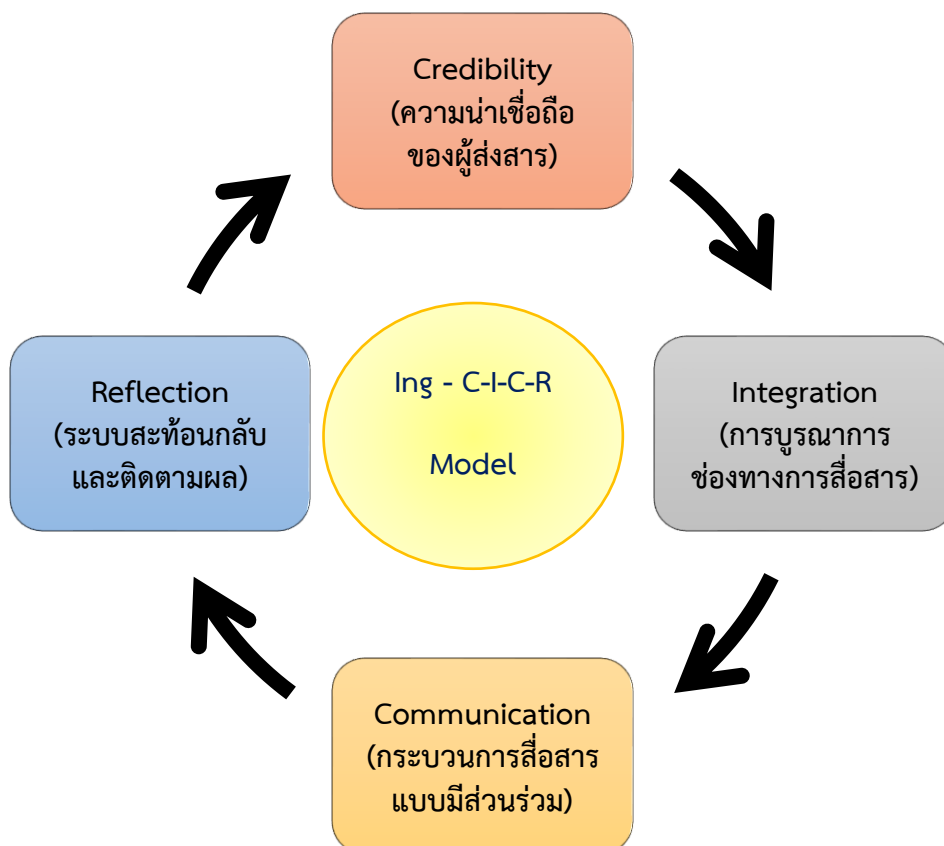
วิสัยทัศน์และการร่วมมือจากหลายฝ่าย นอกจากนี้ การฟังความคิดเห็นจากผู้รับสารถือเป็นการเสริมสร้างความโปร่งใส และการพัฒนาองค์กรในระยะยาว 3) มุมมองของสาร กระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์กร ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ในประเด็น สาร (เอกสาร ข้อมูลเนื้อหาของข่าวสาร) ที่ท่านได้รับเกี่ยวกับการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสจากผู้บริหารมีความถูกต้องระดับใด สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องกันว่าสารเน้นการใช้ กลยุทธ์การสื่อสารที่โปร่งใสและมีความชัดเจน เช่น การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์และการประชุมออนไลน์เพื่อถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสาร การสร้างแรงจูงใจผ่านการยอมรับผลงานและรางวัล และการให้ความรู้โดยการจัดการฝึกอบรม หรือสัมมนาที่มุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเรียนรู้จากประสบการณ์จริง การสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องในการตัดสินใจและการพัฒนาองค์กร โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลายเพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและ รับข้อมูลอย่างเท่าเทียมและโปร่งใส 4) มุมมองของสื่อ กระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์กร ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ในประเด็นผู้บริหารมีหนังสือ ประกาศ นโยบาย คำสั่งการปฏิบัติการ บันทึกข้อความให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ สอดคล้อง กับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องกันว่าสื่อที่ส่วนใหญ่เลือกใช้สื่อออนไลน์ เช่น Zoom และการส่งเอกสารผ่านอีเมล เป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใส เนื่องจากสะดวกและ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที นอกจากนี้ ยังมีการใช้กลยุทธ์การเผยแพร่สื่อผ่านการประชุมออนไลน์ การส่งข้อมูล ล่วงหน้า และการแจกเอกสารในที่ประชุมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ในส่วนของกลยุทธ์ สื่อดั้งเดิม มีการใช้การประชุมและแจกเอกสารเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม ขณะที่กลยุทธ์สื่อกิจกรรมเน้นการจัดสัมมนา และเวิร์กช็อปเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้และทักษะการทำงาน ส่วนกลยุทธ์สื่อสังคมออนไลน์จะใช้ช่องทาง Facebook และ Line ในการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุม

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง

ผลการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง พบว่า 1) แนวทางการสื่อสาร นโยบายการขับเคลื่อนในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ต้องแสดงถึงการวาง ระบบสื่อสารภายในเทศบาลที่มีคุณภาพ โดยเน้นความเข้าใจง่าย ความต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วม ซึ่งถือเป็นหัวใจ สำคัญของการบริหารองค์กรอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส หากนำไปประยุกต์ใช้จริง จะช่วยให้การขับเคลื่อน นโยบายเกิดประสิทธิผลและสร้างความร่วมมือได้ในทุกระดับขององค์กร อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องกันว่า “คุณธรรมและความโปร่งใส” เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความไว้วางใจในองค์กร การสื่อสารที่ดีจะช่วยลด ความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพ และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นสำคัญที่พบร่วมกัน ในเรื่องของการสื่อสารต้องมีความชัดเจน ตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย และเข้าถึงทุกระดับ ผู้นำองค์กรต้องสื่อสาร เชิงรุก เป็นแบบอย่าง และสนับสนุนการมีส่วนร่วม การสื่อสารควรใช้หลายช่องทางผสมผสาน เช่น การประชุม สื่อดิจิทัล เอกสาร และกิจกรรมร่วม ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่และประชาชนเสนอความคิดเห็น และสะท้อน ปัญหาได้ และต้องมีการประเมินและติดตามผลการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาองค์กร 2) แนวทางการพัฒนา การสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง ผู้วิจัยพบว่า แนวทางกระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน เทศบาลเมืองแนวทางนี้เน้นให้การสื่อสารภายในเทศบาล ทันสมัย มีส่วนร่วม และมีระบบรองรับ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้าง ความโปร่งใสในเชิงปฏิบัติและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อความคิดเห็นและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนเห็นพ้องถึงการสื่อสารด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ต้องมีกลยุทธ์ที่ครอบคลุม และ

ปรับใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง สร้างการมีส่วนร่วม และเสริมความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยมีประเด็นร่วมที่เน้นย้ำในเรื่องของผู้ส่งสารต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นผู้นำ และสามารถอธิบายได้ชัดเจน สาร (เนื้อหา) ต้อง ถูกต้อง ครบถ้วน กระชับ และเข้าถึงง่าย สื่อควรผสมผสานระหว่างสื่อดั้งเดิมและสื่อออนไลน์ เพื่อให้เหมาะกับทุกกลุ่ม ผู้รับสารควรได้รับการสนับสนุนให้เรียนรู้ มีส่วนร่วม และสอบถามได้ และควรมีระบบติดตามผลและช่องทางตอบกลับความคิดเห็น ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งรูปแบบแนวทางการสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ของเทศบาลเมือง ผลการศึกษาการสื่อสารการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง พบว่า รูปแบบโมเดลนี้ช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบการสื่อสารที่เป็นระบบ รอบด้าน ตอบโจทย์เรื่องคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ Ing C-I-C-R Model ซึ่งรูปแบบโมเดลนี้ช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบการสื่อสารที่เป็นระบบ รอบด้าน และตอบโจทย์เรื่องคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ Ing - C-I-C-R Model ประกอบไปด้วย Credibility (ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร) Integration (การบูรณาการช่องทางการสื่อสาร) Communication (กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม) และ Reflection (ระบบสะท้อนกลับและติดตามผล)

โมเดลการสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการบริหารงาน ของเทศบาลเมือง



ภาพที่ 1 แสดงผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการจัดการองค์กร
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง



อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย โดยภาพรวม สามารถอภิปรายผลการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การสื่อสารนโยบายการขับเคลื่อนในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง

จากผลการศึกษา พบว่า ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีข้อค้นพบสอดคล้องกันว่า การสื่อสารนโยบายด้านคุณธรรมและความโปร่งใสถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือภายในองค์กร ผู้บริหารควรมีบทบาทเชิงรุกในการส่งสาร มีการวางระบบสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงทุกระดับภายในองค์กร โดยเนื้อหาควรสะท้อนนโยบายอย่างถูกต้องครบถ้วน และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถสอบถาม แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันและสื่อดิจิทัลมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ทันสมัยอย่างชัดเจนและทั่วถึง ข้อค้นพบข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Shannon, C. E. & Weaver, W. ที่เสนอโมเดลการสื่อสาร โดยเน้นองค์ประกอบของผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และการย้อนกลับ (Feedback) ในกรณีของเทศบาลเมือง ผู้บริหารซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารต้องมีความน่าเชื่อถือและถ่ายทอดสารที่ตรงกับนโยบายอย่างชัดเจน (Shannon, C. E. & Weaver, W., 1949) พร้อมเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การประชุม แอปพลิเคชัน หรืออีเมลภายในเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกระดับได้มีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ ซึ่งมองว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยมีปัจจัยรบกวนที่อาจทำให้สารบิดเบือน การศึกษานี้ พบว่า การลดช่องว่างของปัจจัยรบกวนผ่านการใช้เทคโนโลยีและการออกแบบเนื้อหาให้ง่ายต่อความเข้าใจนั้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Management) ที่เน้นการให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความโปร่งใสและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในหมู่เจ้าหน้าที่ การเปิดเวทีให้แสดงความคิดเห็นหรือซักถามนโยบายอย่างเปิดเผย จึงเป็นแนวทางที่ช่วยลดช่องว่างการสื่อสารและเพิ่มความไว้วางใจภายในองค์กรได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มีความแตกต่างจากแนวคิดของ Rogers, E. M. ที่เน้นการสื่อสารแบบแพร่กระจายนวัตกรรมผ่านเครือข่ายในระดับชุมชน กล่าวคือ งานของ Rogers, E. M. มุ่งเน้นไปที่การยอมรับของชุมชนเป็นหลัก ในขณะที่การศึกษานี้มุ่งเน้นที่ระดับองค์กรภายใน โดยเน้นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในเทศบาลเป็นหลักมากกว่าการสื่อสารไปยังภาคประชาชน (Rogers, E. M., 1962)

ส่วนที่ 2 กระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง

การศึกษา พบว่า การสื่อสารในองค์กรต้องมีความรอบด้าน ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง “ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร” ผู้ส่งสารซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีการวางแผนสารให้ครบถ้วน เข้าใจง่าย และปรับให้เข้ากับผู้รับสารในแต่ละกลุ่ม สำหรับผู้รับสารควรมีโอกาสเข้าร่วม แสดงความคิดเห็น และสามารถถ่ายทอดข้อมูลต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนสื่อที่เลือกใช้งานควรมีความหลากหลาย ทั้งในรูปแบบดั้งเดิม เช่น เอกสาร การประชุม และในรูปแบบออนไลน์ เช่น Zoom, Email, Line และโซเชียลมีเดีย เพื่อให้เข้าถึงผู้เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุม และเหมาะสมกับแต่ละบริบท โดยกลยุทธ์สำคัญ คือ การออกแบบสารให้เหมาะสม ผสมผสานสื่อ และเน้นการสื่อสารแบบสองทาง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Lasswell, H. D. ที่เสนอโมเดลการสื่อสารว่า “ใคร พูดอะไร ผ่านช่องทางใด กับใคร และเกิดผลอะไร” ซึ่งเน้นการวางแผนทุกองค์ประกอบของการสื่อสารอย่างมีระบบ งานวิจัยนี้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ โดยให้ความสำคัญกับการออกแบบสาร และการเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับผู้รับสารในแต่ละกลุ่ม (Lasswell, H. D., 1948) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Berlo, D. K. ที่เสนอโมเดล SMCR (Source, Message, Channel, Receiver) ซึ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ

ของผู้ส่งและผู้รับสารให้มีความเข้าใจร่วมกัน โดยการวิจัยพบว่าเมื่อผู้บริหารมีทักษะการสื่อสาร และเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม ก็สามารถถ่ายทอดนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม (Berlo, D. K., 1960) และความแตกต่างจากแนวคิดของ Mintzberg, H. ที่มองการสื่อสารในองค์กรแบบลำดับชั้นชัดเจน (hierarchical) โดยผู้บริหารทำหน้าที่สื่อสารแบบบนลงล่างเท่านั้น แต่ในงานวิจัยนี้พบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรเปิดโอกาสให้มีการป้อนกลับจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งช่วยสร้างการมีส่วนร่วมและความไว้วางใจ (Mintzberg, H. , 1973)

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการสื่อสารในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารแบบให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงของเทศบาลเมือง โดยเน้นการวางระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เข้าถึงง่าย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ รูปแบบโมเดลนี้ช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบการสื่อสารที่เป็นระบบ รอบด้าน และตอบโจทย์เรื่องคุณธรรมและความโปร่งใส โมเดล Ing - C-I-C-R (Credibility - Integration - Communication - Reflection) ซึ่งโมเดลนี้เสนอแนวทางการสื่อสารในองค์กรที่เริ่มจากความน่าเชื่อถือ → กระจายสารอย่างมีระบบ → สื่อสารแบบเปิดกว้าง → รับฟังและปรับปรุงจาก feedback ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานเทศบาลเมือง ได้อย่างยั่งยืนและมีส่วนร่วมทุกระดับ แนวทางการพัฒนาการสื่อสารของเทศบาลเมืองถูกออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานจริง โดยคำนึงถึงทั้งความเข้าใจของบุคลากร การเข้าถึงเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรในระดับท้องถิ่น ซึ่งช่วยสร้างระบบสื่อสารที่ยั่งยืน โปร่งใส และเข้าถึงทุกระดับในองค์กร อย่างไรก็ตาม โมเดล Ing - C-I-C-R นี้มีจุดที่แตกต่างจากแนวคิดของ Mintzberg, H. ที่เน้นการสื่อสารแบบลำดับชั้น (Hierarchical Communication) โดยเฉพาะการส่งสารแบบบนลงล่าง ซึ่งมักพบในระบบราชการ แต่โมเดลนี้กลับเน้นการสื่อสารแบบราบเรียบและมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ทำให้การตัดสินใจสะท้อนเสียงของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการด้วย (Mintzberg, H. , 1973) อีกจุดหนึ่งที่แตกต่างกันคือ จากแนวคิดของ Schramm, W. & Roberts, D. F. ซึ่งเน้นความสำคัญของประสบการณ์ร่วม (Shared Field of Experience) ระหว่างผู้ส่งและผู้รับว่าเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการสื่อสาร ในขณะที่โมเดลนี้เน้นการออกแบบสารให้ชัดเจน และใช้เทคโนโลยีเป็นตัวกลาง ลดความจำเป็นของพื้นฐานประสบการณ์ที่เหมือนกันระหว่างสองฝ่าย (Schramm, W. & Roberts, D. F., 1954)

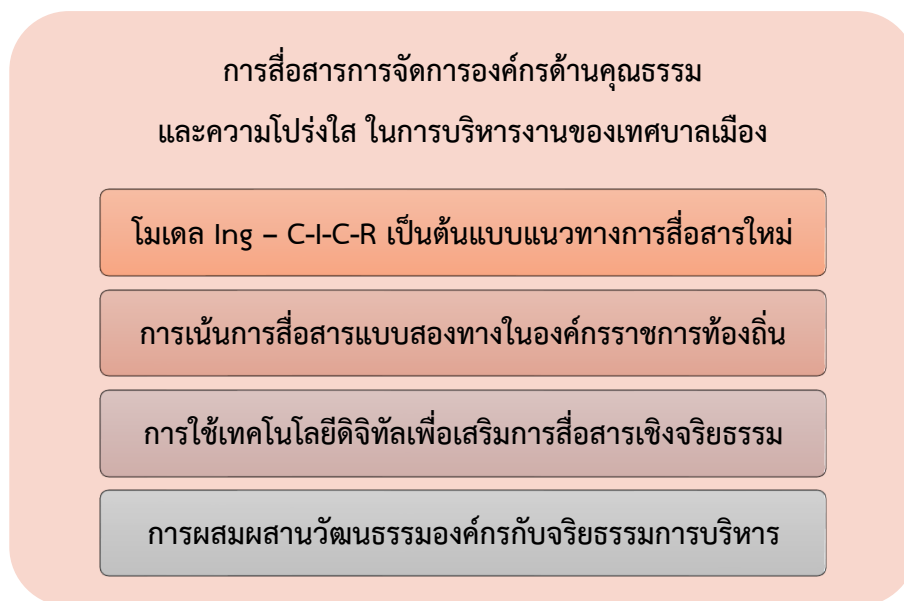
องค์ความรู้ใหม่

ผลการศึกษา “การสื่อสารการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลเมือง” ได้รับองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษานี้ ดังนี้

โมเดล Ing - C-I-C-R เป็นต้นแบบแนวทางการสื่อสารใหม่ งานวิจัยได้พัฒนาโมเดลเฉพาะทางที่สอดคล้องกับบริบทของเทศบาลเมือง โดยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ความน่าเชื่อถือ การบูรณาการ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และการสะท้อนผล ซึ่งรวมกันเป็นวงจรการสื่อสารแบบครบถ้วนและนำไปใช้ได้จริงในภาครัฐ โดยที่การเน้นการสื่อสารแบบสองทางในองค์กรราชการท้องถิ่น เปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง มาเป็นแบบ “โต้ตอบและมีส่วนร่วม” ผ่านเวทีแสดงความคิดเห็น เว็กร่วม หรือระบบรับข้อเสนอแนะออนไลน์ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าและพร้อมปฏิบัติตาม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเสริมการสื่อสารเชิงจริยธรรม ใช้สื่อดิจิทัล เช่น Line, Zoom, แอปแจ้งเตือน, Infographic และระบบ Feedback ช่วยให้การสื่อสารนโยบายคุณธรรมเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึง และวัดผลได้ การผสมผสานวัฒนธรรมองค์กรกับจริยธรรมการบริหาร ไม่เน้นแค่เนื้อหา นโยบาย แต่ส่งผ่านกิจกรรมที่ทำให้คุณธรรมกลายเป็น “วัฒนธรรม” เช่น วันคุณธรรม การให้รางวัลผู้ปฏิบัติดี และกิจกรรมจริยธรรมในองค์กรประจำปี แสดงให้เห็นว่า งานวิจัยไม่ได้หยุดอยู่แค่การวิเคราะห์ปัญหา แต่สามารถ “ต่อยอด” ไปสู่การออกแบบ



โครงสร้างการสื่อสารใหม่ที่ใช้ได้จริง โดยผสมผสานทั้งองค์ความรู้ทฤษฎีคลาสสิก บริบทของราชการท้องถิ่น นวัตกรรมเทคโนโลยี และกระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ดังสามารถสรุป เป็นแผนภาพที่ 2 รายละเอียดได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แสดงแผนภาพองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากงานวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการจัดการองค์กรด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลเมือง ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องช่วยสร้างความไว้วางใจ ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีปัจจัยสำคัญ คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการสื่อสารเน้นบทบาทของผู้ส่งสารที่เป็นผู้บริหารซึ่งต้องมีความน่าเชื่อถือและทักษะการสื่อสารที่ดี ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับและถ่ายทอดข้อมูล เนื้อหาของสารต้องถูกต้อง ชัดเจน ตรวจสอบได้ และใช้สื่อหลากหลายทั้งเอกสารราชการ สื่อประชาสัมพันธ์ และสื่อดิจิทัล ผลการศึกษายังชี้ว่า แนวทางการพัฒนาการสื่อสารควรให้ความสำคัญกับการสร้างระบบสื่อสารภายในที่มีคุณภาพ เข้าใจง่าย ต่อเนื่อง และมีส่วนร่วม ควบคู่กับการพัฒนากระบวนการสื่อสารให้ทันสมัยและเปิดกว้างต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลเมือง และส่งเสริมการบริหารงานที่ตรวจสอบได้และยั่งยืน สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และประชาชนอย่างกว้างขวาง จัดทำกรอบนโยบายการสื่อสารด้านคุณธรรมที่ชัดเจน และสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเทศบาล พร้อมสนับสนุนการวิจัยเชิงปฏิบัติการและบทบาทประชาชนในการประเมินความโปร่งใส ด้านข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ ควรจัดตั้งศูนย์สื่อสารคุณธรรมเทศบาลเพื่อกำกับดูแลการสื่อสาร จัดอบรมทักษะการสื่อสารแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ใช้ระบบเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชันแจ้งเตือนและรับ Feedback แบบเรียลไทม์ ประเมินผลการสื่อสารเป็นระยะ และบูรณาการกิจกรรมคุณธรรมกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พร้อมสร้างแรงจูงใจผ่านรางวัลและเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามองค์กร โดยมีตัวชี้วัดเฉพาะในการติดตามผล ส่วนข้อเสนอแนะครั้งถัดไป ควรทดลองใช้โมเดลการสื่อสาร เช่น Ing-C-I-C-R ในเทศบาลเมืองอื่น ๆ เพื่อยืนยันความเหมาะสมในหลากหลายบริบท และพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น Dashboard หรือ Line OA เพื่อยกระดับการสื่อสารเชิงนโยบายให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2566). ระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้งผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น และทะเบียน อบท. รายชื่อเทศบาลเมืองในประเทศไทย 195 แห่ง. เรียกใช้เมื่อ 13 พฤษภาคม 2565 จาก <https://nlc.dla.go.th/public/orgInfo01.do>
- ทับทิมทอง กอบัวแก้ว. (2567). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2564). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- เนตรชนก พฤกษชาติ. (2567). กลยุทธ์การสื่อสารขององค์กรผ่านกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในประเทศไทย. ใน วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาลัยนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 50 ก หน้า 164-176 (16 เมษายน 2562).
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2567). คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ยูโทเปีย มีเดีย อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล (ประเทศไทย) จำกัด.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2556). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ระเบียงทอง.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และอรรถพร กงวิไล. (2550). สถานภาพองค์ความรู้ของการจัดการทางการสื่อสารในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Lasswell, H. D. (1948). *The Communication of Ideas*. New York: The Institute for.
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. New York: Harper & Row. Management Library.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Schramm, W. & Roberts, D. F. (1954). *How Communication Works*. In: *The Process and Effects of Mass*. Champaign: University of Illinois Press.
- Shannon, C. E. & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Champaign: University of Illinois Press.