

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี
ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
Communication for Creating Good Governance
Organization of Administrators of Local
Administrative Organization

ลธิพันธ์ พูนเอียด ¹ วิทยากร ท่อแก้ว ² กานต์ บุญศิริ ³ จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ ⁴	Sittipan Poon-Eiad Wittayatorn Tokeaw Kan Boonsiri Jitraporn Sudhivoraseth
--	---

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

¹นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวัฒนธรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ติดต่อได้ที่: sittipan.poo@sru.ac.th

¹PhD student, Doctor of Philosophy program, Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, e-mail: sittipan.poo@sru.ac.th

²รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ติดต่อได้ที่: Wittayatorn@gmail.com

²Associate Professor Dr., Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, e-mail: Wittayatorn@gmail.com

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ติดต่อได้ที่: karnboonsiri@gmail.com

³Assistant Professor Dr., Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, e-mail: karnboonsiri@gmail.com

⁴รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ติดต่อได้ที่: sjitrapo@yahoo.com

⁴Associate Professor Dr., Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, e-mail: sjitrapo@yahoo.com

2) การดำเนินการและติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกกลุ่มเป้าหมายโดยวิธีเจาะจงจำนวน 35 คน โดยกำหนดคุณลักษณะว่าเป็นผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารองค์กรโดยตรง ตั้งแต่ระดับนโยบาย แผน การดำเนินการ และการติดตามประเมินผลการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 องค์กร ได้แก่ เทศบาลเมือง เทศบาลนคร เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 9 กลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และนำเสนอผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการสื่อสารที่ครอบคลุมทั้งองค์กร 2) การดำเนินการสื่อสาร มี 5 หลักการสำคัญ คือ หลักการสื่อสาร การสื่อสารสองทาง การมีส่วนร่วม กิจกรรมการสื่อสาร และ กลวิธีในการสื่อสาร ส่วนการติดตามประเมินผลการสื่อสาร มี 4 วิธีสำคัญ คือ ใช้วิธีการอภิปราย-ซักถาม การตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น และการประเมินก่อน-หลัง และ 3) แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 10 ประเด็น ได้แก่ การสื่อสารเชิงเนื้อหา กลยุทธ์การสื่อสาร การสื่อสารเชิงรุก การสื่อสารสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินการสื่อสาร อาศัยการกำหนดความถี่ การสื่อสารที่ใช้ทั้งสื่อเก่าและสื่อสังคมออนไลน์ควบคู่กัน การจัดตั้งองค์กรการสื่อสารเป็นศูนย์การสื่อสารหรืองานประชาสัมพันธ์ การจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้รับผิดชอบ และการให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินผลการสื่อสารองค์กร

คำสำคัญ: การบริหารจัดการองค์กรที่ดี การสื่อสาร ผู้บริหารองค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี
ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objective of this research article was to examine 1) policy-making and communication plans for creating good governance organization of administrators of local administrative organizations, 2) implementation and evaluation of communication for creating good governance organization of administrators of local administrative organizations, and 3) guidelines for developing communication for creating good governance organization of administrators of local administrative organization. It was qualitative research, selecting a target group of 35 key informants with a purposive sampling. These key informants had to be directly involved in the organizational communication process of the policy, planning, implementation, and evaluation levels within four local government organizations that received an award for good governance in the fiscal year 2022, including municipality, city municipality, sub-district municipality, and sub-district administrative organization. The key informants were divided into nine groups. The data was collected through in-depth interviews, for which a structured interview form was utilized. The results of the descriptive analysis were presented.

The result of reserch found that 1) the communication policy and plans for creating good governance organization of administrators of local administrative organizations emphasized the participation and communication covering the entire organization. 2) Communication implementation was based on five factors of the communication principles: two-way communication, participation, communication activities, and communication strategies. Moreover, evaluation consisted of 4 important methods: discussions, question-and-answer sessions, feedback, and pre-and post-assessments. 3) The guidelines for developing communication to create good governance organization of administrators of the local administrative organization included 10 aspects, comprising content-focused communication, communication strategies,

proactive communication, communication to enhance the organization's image, stakeholder participation, communication implementations which relied on the determination of frequency, the communication which combined use of traditional and social media, the establishment of a communication organization as communication or public relation center, hiring knowledgeable personnel, and the appointment of personnel with experts overseeing evaluation.

Keywords: Good Governance, Communication, Organizational Administrator, Local Administrative Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานของรัฐที่ได้รับอำนาจในการปกครองจากรัฐส่วนกลางเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการในระดับท้องถิ่น โดยมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานตามกฎหมาย และมีการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามาทำหน้าที่เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น (นันทวัฒน์ บวรนนท์ 2562: 23; โกวิทย์ พวงงาม, 2562: 287)หน้าที่หลักขององค์กร คือ การดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพชีวิต และสนับสนุนการเจริญเติบโตในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม องค์กรยังช่วยกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปยังระดับท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและตรงจุด (จุมล หิมพานิช, 2562: 268) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ผ่านการให้รางวัลการบริหารจัดการที่ดีเพื่อกระตุ้นการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง (คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565: ออนไลน์) การติดตามประเมินผลการดำเนินงานถือเป็นส่วนสำคัญในการประเมินความสำเร็จและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ: ก.พ.ร., 2552: 1)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากมีผลต่อการบริหารและการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด (Robbins, 1994: 144; นิชาวดี ตานีเหิง และคณะ, 2562: 107) ในการบริหารงานท้องถิ่น ผู้บริหาร

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ต้องใช้ระบบการสื่อสารที่ชัดเจนและมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบการสื่อสารควรประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ ดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงาน การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (Torfing & Ansell, 2020: 118) ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (วิทยธร ท่อแก้ว, 2563: 5-3) การบริหารที่ดีต้องมีนโยบายการสื่อสารที่ชัดเจนและมีกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ

การเมืองและการปกครองท้องถิ่นยุคใหม่ด้วยพลังการสื่อสารมีเครื่องมือที่สำคัญคือ เทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีและนำมาประยุกต์ใช้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคดิจิทัล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาสู่การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก และทวิตเตอร์ (ธิดิพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์, 2562: 4-6) การสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นระบบการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัลมีการใช้สื่อใหม่และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ผ่านระบบดิจิทัลที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ข้อมูลที่ส่งผ่านทางระบบทำได้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน (Real-time) สื่อมีความหลากหลายและตอบโต้ภัยการใช้งานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ผู้ใช้สื่อสามารถเป็นผู้รับสารและผู้สร้างสารซึ่งสามารถแจกจ่ายข้อมูลให้กลุ่มเครือข่ายทางสังคมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย ผลจากการสื่อสารในยุคดิจิทัลต่อปัจเจกบุคคลและกลุ่มคนครอบคลุมองค์ประกอบ คือ การรับรู้ ความรู้สึก พฤติกรรม ลักษณะทางกายภาพและด้านจิตใจ (วิกานดา พรสกุลวานิช, 2565: 11-12) ส่วนวิทยธร ท่อแก้ว (2563: 6) เห็นว่าการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือและกลไกอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร ตั้งแต่การเข้าสู่อำนาจ การได้อำนาจในการบริหาร การดำเนินงานองค์กรตามบทบาทหน้าที่เพื่อสร้างประโยชน์ทางการเมืองตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายหรือที่กฎหมายกำหนด ซึ่งการสื่อสารเพื่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายมิติ ให้บรรลุเป้าหมายต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสาร (Communication Strategies) ที่เป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันของบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญร่วมกันในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ท้องถิ่นไปถึงเป้าหมาย ดังนั้น

การสร้างระบบและกลยุทธ์การสื่อสารที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรในการจัดการระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร (วาสิตา บุญสาธ, 2563: 10) จึงสรุปได้ว่าการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือ การมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกองค์กร สร้างเครือข่ายการสื่อสารกับประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารความขัดแย้ง การบรรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ นโยบายสาธารณะ สร้างทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อถือและสนับสนุนองค์กร เป็นต้น (วิทยากร ท่อแก้ว, 2563: 5)

จากแนวคิด หลักการ ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลจากการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ตามตัวชี้วัดของคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ก.ก.อ.) สำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากระบวนการสื่อสารองค์กรเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลือกเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการองค์กรที่ดี อันดับ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 องค์กร ครอบคลุมองค์กรท้องถิ่นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ได้แก่ 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภททะเลีศ คือ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) องค์กรท้องถิ่นขนาดใหญ่ประเภทโตดเด่น คือ เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลาง ประเภทโตดเด่น คือ เทศบาลตำบลแม่ตืน จังหวัดลำพูน และ 4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ประเภทโตดเด่น คือ องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว จังหวัดสุโขทัย โดยเชื่อว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่บรรลุผลสำเร็จครั้งแรกและสำเร็จหลาย ๆ ครั้งติดต่อกันมีการพัฒนาการทำงานด้านการสื่อสารที่นำศึกษาเรียนรู้ รวมทั้งการศึกษาองค์กรในแต่ละขนาด จะมีความแตกต่างกันในเชิงพื้นที่บริการ ขอบเขตหน้าที่ พันธกิจและจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อค้นพบจากการศึกษาด้านการสื่อสารจะสามารถนำผลมากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาและยกระดับการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าจะเกิดข้อค้นพบเชิงวิชาการที่เป็นองค์ความรู้ด้านการสื่อสาร สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละขนาด ผู้ร่วมงาน

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนเป้าหมายสุดท้าย คือ นำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวทางของคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาการดำเนินการและการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 35 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเลือกเฉพาะบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงในกระบวนการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา รวมทั้งข้อมูลเชิงลึกเพื่อความเข้าใจปรากฏการณ์ที่ศึกษาในแบบองค์รวม (ชาย โพธิ์สิตา, 2564: 31) โดยแบ่งออกเป็น 9 กลุ่มดังนี้ คือ 1) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากฝ่ายการเมือง คือนายกเทศมนตรีและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดและตัดสินใจในการกำหนดนโยบายในการสื่อสารสูงสุดฝ่ายการเมือง จำนวน 4 คน 2) ปลัดเทศบาลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดฝ่ายข้าราชการประจำในการกำหนดและนํานโยบายและแผนการสื่อสารไปสู่ภาคปฏิบัติ จำนวน 4 คน 3) ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนาองค์กรและการนำแผนการสื่อสารมาปรับใช้ในองค์กรจำนวน 4 คน 4) ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าสำนักงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการการสื่อสาร จำนวน 4 คน 5) เจ้าหน้าที่

ระดับปฏิบัติการที่รับผิดชอบด้านการรับ-ส่งสารในองค์กรและการติดตามประเมินผลการสื่อสาร จำนวน 4 คน 6) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารองค์กร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการสื่อสารและติดตามผลการสื่อสาร จำนวน 4 คน 7) ประธานชุมชนหรือผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นตัวแทนภาคประชาชนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารและการประเมินผลการสื่อสาร จำนวน 4 คน 8) ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเป็นผู้ที่ติดต่อขอรับบริการไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง ในช่วงปี พ.ศ. 2565 และมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร จำนวน 4 คน 9) นักวิชาการด้านการสื่อสารองค์กรจากสถาบันการศึกษาที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในด้านการใช้การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสามารถให้ข้อมูลหลักตามวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้รับการออกแบบเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยเริ่มต้นจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวแปรที่ศึกษาก่อนที่จะสร้างชุดคำถามเพื่อใช้ในสัมภาษณ์ หลังจากนั้นมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ โดยส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงจนได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 4 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ใช้กับกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากฝ่ายการเมืองและปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะเก็บข้อมูลในสองประเด็นหลัก ประกอบไปด้วยการกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

ชุดที่ 2 ใช้กับกลุ่มผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่รับผิดชอบการรับส่งสารในองค์กร เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และผู้นำชุมชน หรือประธานกรรมการชุมชน โดยจะเก็บข้อมูลในเรื่องประเด็นการดำเนินการสื่อสารและการติดตามประเมินผลการสื่อสารในการเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชุดที่ 3 ใช้กับกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ โดยจะเก็บข้อมูลด้านบทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารและการติดตามประเมินผล ซึ่งรวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการสื่อสาร การผลิตสื่อ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประเมินผลการสื่อสาร

ชุดที่ 4 ใช้กับกลุ่มนักวิชาการด้านการสื่อสารองค์กร เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี โดยเน้นทั้งการกำหนดนโยบายและการวางแผนการสื่อสาร รวมถึงการดำเนินการและการติดตามประเมินผลการสื่อสาร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ตลอดการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเอกสารชี้แจงก่อนเริ่มเก็บข้อมูล ซึ่งได้อธิบายการวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละคนทราบโดยละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ปิดบังอำพราง ผู้วิจัยได้ใช้เวลาแก่ผู้เข้าร่วมได้ทำความเข้าใจ ไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนลงนามในหนังสือยินยอมตนว่าได้เข้าร่วมโครงการวิจัยด้วยความยินดีและสมัครใจ โดยสามารถถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ รวมถึงได้แจ้งว่าระหว่างการเก็บข้อมูลจะมีการบันทึกเสียงและถ่ายภาพ และข้อมูลที่ได้นี้จะรักษาความเป็นความลับโดยการไม่เปิดเผยชื่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้อื่นทราบ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำใบยินยอมตนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละคนลงลายมือชื่อให้ความยินยอมให้ข้อมูล ทั้งนี้ตลอดระยะเวลาการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายและควบคุมคุณภาพในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด โดยทำการนัดหมายและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลตามกลุ่มต่าง ๆ การเก็บข้อมูลประกอบด้วยการถ่ายภาพ บันทึกเสียง และจดบันทึก เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นไปตามกระบวนการวิจัย โดยจะหยุดการสัมภาษณ์เมื่อข้อมูลได้รับการตอบครบถ้วนหรือเมื่อถึงจุดที่ข้อมูลอิ่มตัวหรือไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติม (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2563: 102) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รักษาความลับของข้อมูลอย่างเคร่งครัด ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ วิเคราะห์ผลโดยนำเสนอข้อมูลในภาพรวม ไม่นำเสนอข้อมูลเป็นข้อมูลรายบุคคล เมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยและบทความวิจัยได้รับการตีพิมพ์แล้ว ข้อมูลและภาพถ่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถูกทำลายโดยใช้เครื่องทำลายเอกสาร และข้อมูลเสียงที่บันทึกจะถูกลบจากเครื่องบันทึกเสียงภายในระยะเวลา 1 เดือน เพื่อตระหนักถึงการไม่ละเมิดสิทธิต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาเรียบเรียงและจัดกลุ่มตามตัวแปรและประเด็นหลักที่ศึกษา โดยคัดเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและตัดข้อมูลที่ไม่สำคัญออกไป จากนั้นจึงนำข้อมูลที่คัดเลือกมาวิเคราะห์และสร้างข้อสรุปเพื่อตีความประเด็นหลักที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้วิธีการพรรณนาความเพื่ออธิบายลักษณะและความสัมพันธ์ของข้อมูลให้เห็นภาพรวม กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจะถูกนำมาใช้เป็นตัวช่วยในการตีกรอบและเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สำหรับการตรวจสอบข้อมูลหลังการเก็บรวบรวมในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะทำการถอดเทปสัมภาษณ์ทันทีเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องและตรงตามความเป็นจริง โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (นันทะ บุตรน้อย และคณะ, 2567: 1) ซึ่งประกอบด้วย 3 วิธีหลัก ได้แก่ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ในองค์กรเดียวกัน 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย โดยการเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเพื่อดูความแตกต่างของข้อมูลที่เก็บได้ และ 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิชาการ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่จัดบันทึกในภาคสนามและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ

ผลการวิจัย

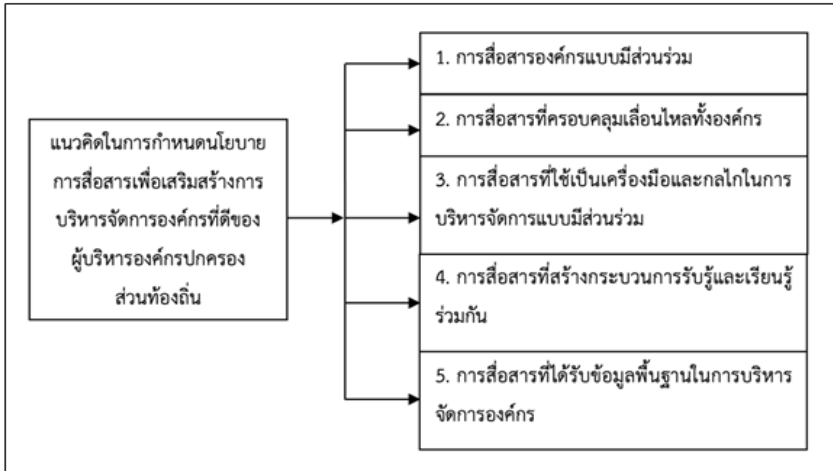
การวิจัยเรื่องการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 การกำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.1 ผลการวิเคราะห์แนวคิดในการกำหนดนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิดในการกำหนดนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปดังภาพที่ 1

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

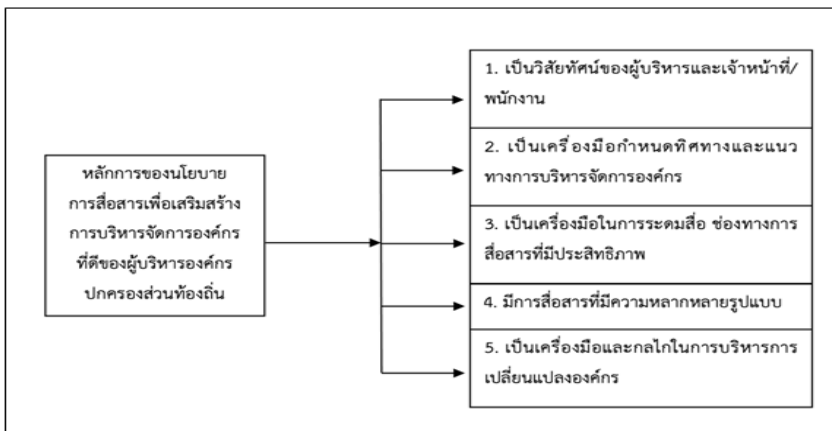


ภาพที่ 1: แสดงผลการวิเคราะห์แนวคิดในการกำหนดนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา: สิทธิพันธ์ พูนเอียด (2568ก)

ภาพที่ 1 การส่งเสริมการสื่อสารที่มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารต้องมีความครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรและเป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทุกฝ่ายมีการเชื่อมโยงกัน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างการรับรู้และเรียนรู้ร่วมกัน และช่วยให้มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นเครื่องมือและกลไกในการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (A1 (นามสมมุติ), สัมภาษณ์: 29 มกราคม 2567) ที่กล่าวว่าการกำหนดแนวคิดในการกำหนดนโยบายขององค์กรต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก องค์กรต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารตามพันธกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ (A2 (นามสมมุติ), สัมภาษณ์: 30 มกราคม 2567) ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการสื่อสาร มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้การบริหารจัดการได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการนำมาใช้ในการบริหารจัดการให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันและอีกประการสำคัญ คือ การไหลหมุนเวียนของการสื่อสารในองค์กรที่ต้องครอบคลุมทั้งองค์กร

1.1.2 ผลการวิเคราะห์หลักการของนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นโยบายการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กร เป็นตัวกำหนดทิศทางและแนวทางส่วนหนึ่งการบริหารจัดการองค์กรที่จะผลักดันให้การสื่อสารเป็นเครื่องมือและกลไกในการสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีในด้านต่าง ๆ และเป็นเครื่องมือในการระดมสื่อช่องทางการสื่อสารที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก ทัวถึงและมีส่วนร่วมระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารโดยให้เป็นการสื่อสารสองทางที่มีความชัดเจน สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และแนวทางการปฏิบัติขององค์กร ให้มีการสื่อสารหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสม ทั้งสื่อแบบเก่าและแบบใหม่หรือสื่อสังคมออนไลน์ ใช้กระบวนการสื่อสารในการขับเคลื่อนการบริหารและการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยให้การสื่อสารเป็นระบบกลไกในการสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนการใช้กระบวนการสื่อสารเป็นเครื่องมือและกลไกในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา ดังภาพที่ 2



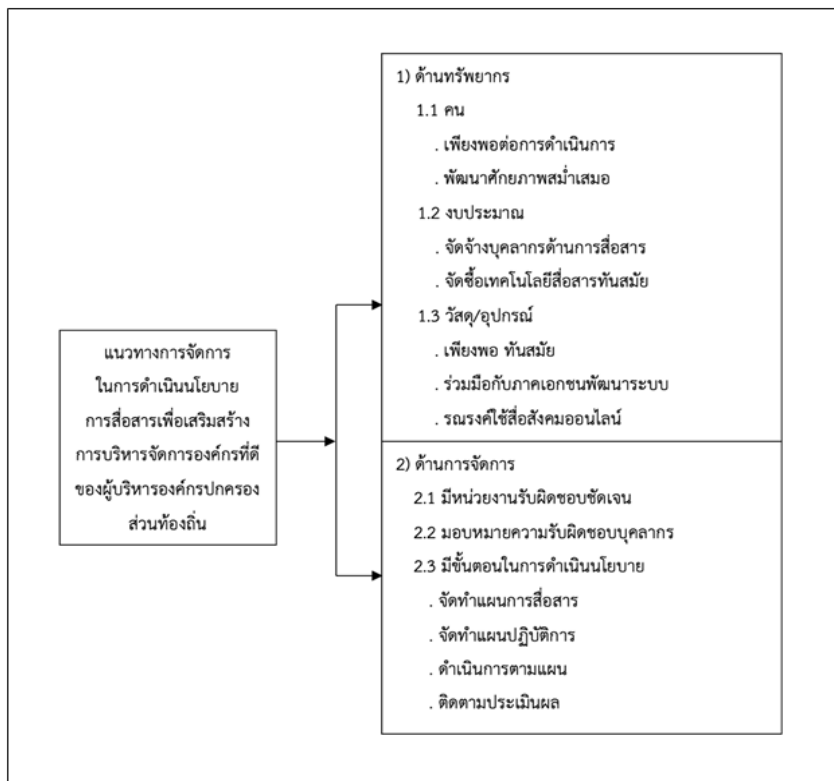
ภาพที่ 2: หลักการของนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา: สิทธิพันธ์ พุนเอยัด (2568ข)

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภาพที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้มีหลักการสำคัญของนโยบายการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารควรเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ที่ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีส่วนร่วม โดยนโยบายการสื่อสารจะต้องกำหนดทิศทางการบริหารเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมจะต้องให้ข้อมูลรวดเร็วและแม่นยำ พร้อมทั้งสร้างช่องทางการสื่อสารสองทางที่ชัดเจนและเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่ของแต่ละฝ่าย อีกทั้งควรใช้เครื่องมือสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบทั้งแบบดั้งเดิมและผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อช่วยขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงส่งเสริมความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการใช้สื่อสารจะเป็นตัวช่วยสำคัญในการจัดการการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรในระยะยาว ผู้ให้ข้อมูลหลัก A3 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 29 มกราคม 2567) มีความคิดเห็นต่อประเด็นหลักการสื่อสารที่จะนำมาใช้ในการกำหนดนโยบายว่า หลักการของนโยบายการสื่อสารต้องสะท้อนให้เห็นวิสัยทัศน์ของผู้นำและเจ้าหน้าที่ขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดทิศทางการสื่อสารขององค์กร การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การสื่อสารที่มีหลากหลายรูปแบบ ประการสำคัญ คือ ต้องรับฟังเสียงของประชาชนให้มาก โดยเจ้าหน้าที่พูดให้น้อย และ A4 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 18 ธันวาคม 2566) หลักในการสื่อสารที่ถือเป็นนโยบายการสื่อสารขององค์กร คือ ถ่ายทอดความคิดเห็นในการพัฒนาให้ประชาชนได้รับทราบ พูดตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง การสื่อสารที่เป็นการประสานงาน การสื่อสารที่ต้องทำทุกช่องทางตามความเหมาะสมและโอกาส โดยใช้ทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อสังคมออนไลน์ และประการสำคัญ คือ ต้องสื่อสารกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วและนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน

1.1.3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการจัดการในการดำเนินนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวทางการจัดการในการดำเนินนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบไปด้วย 2 ด้านหลัก คือ ด้านทรัพยากรและด้านการจัดการ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3: แนวทางการจัดการในการดำเนินนโยบายการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา: สิทธิพันธ์ พูนเอียด (2568ข)

ภาพที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับ 1. ทรัพยากรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1.1 ด้านคน ที่ควรมีจำนวนที่เพียงพอ มีความสามารถด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ขององค์กร มีความรู้ความสามารถตรงกับงานการสื่อสารที่ต้องปฏิบัติ และการพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ และมอบหมายงานบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน 1.2 ด้านงบประมาณ ควรใช้จ่ายงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนโครงการ และกิจกรรมที่เสนอสภาท้องถิ่นเป็นเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

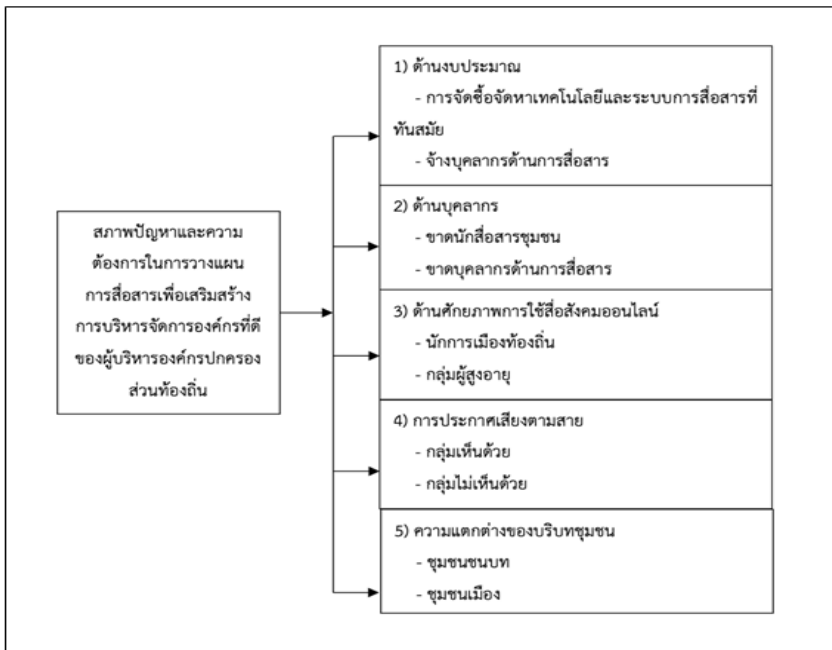
การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จัดสรรงบประมาณให้คล่องตัวและเพียงพอตามความจำเป็นในการดำเนินงานตามนโยบายการสื่อสาร และพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลการสื่อสารที่ทันสมัย อาจจะต้องอาศัยการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล และ 1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรพัฒนา จัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ ทயอยการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีราคาสูง ขะลอการซื้อหรือขอความร่วมมือจากภาคเอกชนมาลงทุนในวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องลงทุนสูง และมีการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีคุณภาพกว่า รวดเร็วกว่า และราคาถูกกว่า เช่น ไลน์โอเอ เฟซบุ๊ก ดิกด็อก และเว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นต้น 2. การจัดองค์การ ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ ฝ่ายหรืองานประชาสัมพันธ์

ผู้ให้ข้อมูลหลัก A5 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 1 เมษายน 2567) ได้มีความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการในการดำเนินนโยบายการสื่อสาร ว่าการบริหารจัดการในการดำเนินนโยบายการสื่อสารด้านคน ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เพียงพอ กับปริมาณงานในแต่ละกองและแต่ละฝ่าย ถ้าไม่เพียงพอจริง ๆ ก็จะต้องค่าจ้างระดมบุคลากรมาเพิ่มเติม ในขณะที่เดียวกันบุคลากรเหล่านี้ต้องมีการพัฒนาคุณภาพควบคู่ไปด้วย บางครั้งต้องดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการ และทำงานร่วมกันเป็นทีมเดียวกัน ส่วนด้านงบประมาณ ควรจัดงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินการสื่อสารที่ทันสมัยและราคาสูง ก็ต้องอาศัยงบประมาณแผ่นดิน คือ จากรัฐบาล หรืออาจติดต่อให้ภาคเอกชนลงทุนในด้านโครงสร้างองค์กร มีการจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์ซึ่งทำหน้าที่หลักตามกลไกการสื่อสารขององค์กร ส่วนการนำนโยบายไปปฏิบัติจะดำเนินการเช่นเดียวกันกับแผนพัฒนาและงบประมาณปกติ นอกจากนี้ A1 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 29 มกราคม 2567) สภาพปัญหาที่สำคัญด้านการจัดการสื่อสาร คือ เครื่องมือ อุปกรณ์การสื่อสารที่เป็นแบบดิจิทัลจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงไม่สามารถจัดหามาเปลี่ยนได้ทัน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ส่วนปัญหาด้านบุคลากร คือข้อจำกัดในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ และขาดบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ที่เป็นพนักงานข้าราชการ ซึ่งปัจจุบันมีเพียง 1 คน จึงมีสถานะเป็นลูกจ้างชั่วคราว

1.2 แผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหาร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการสื่อสารที่มุ่งเสริมการบริหาร
จัดการที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพปัญหาและความต้องการในการ
วางแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 2 ด้านหลัก คือ ด้านทรัพยากรและด้านการจัดการ
ซึ่งได้สรุปไว้ในภาพที่ 4



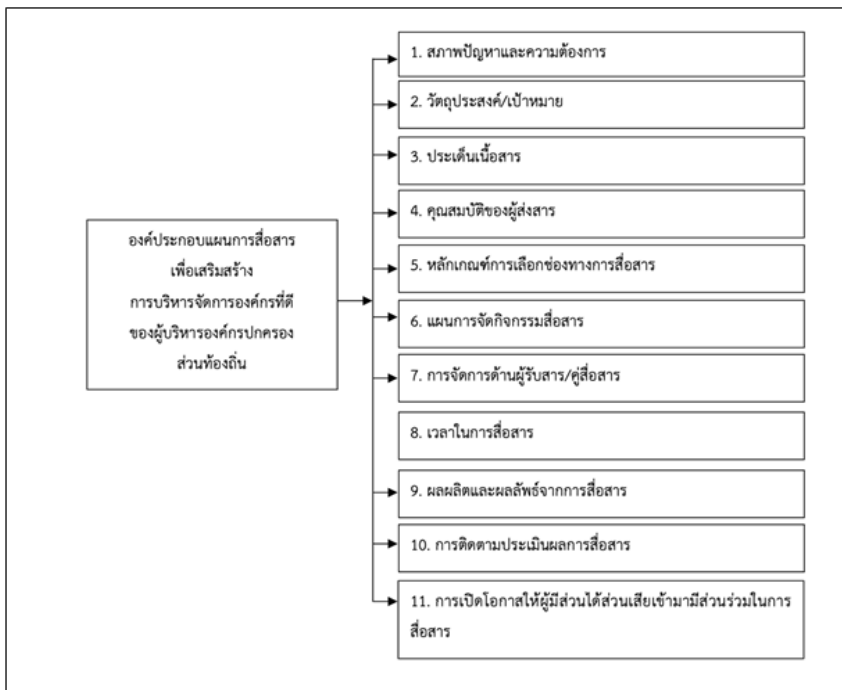
ภาพที่ 4: สภาพปัญหาและความต้องการในการวางแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้าง
การบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา: สิทินันท์ พูนเอียด (2568ค)

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภาพที่ 4 ผลการศึกษาในด้านปัญหาและความต้องการในการวางแผนการสื่อสารเพื่อพัฒนาการบริหารองค์กรของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษพบว่า 1) งบประมาณมีไม่เพียงพอสำหรับการปรับปรุงเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย การจ้างบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ และการซื้อเทคโนโลยีสมัยใหม่ 2) บุคลากรในงานประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอในการดำเนินงาน และยังมีข้อจำกัดในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ นักสื่อสารชุมชนมีไม่เพียงพอในหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องใช้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรทำหน้าที่แทน 3) ศักยภาพในการสื่อสารของนักสื่อสารชุมชน เจ้าหน้าที่และนักการเมืองท้องถิ่นยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะนักการเมืองที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุจะเป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 4) การประกาศเสียงตามสาย พบว่าทัศนคติของประชาชนต่อการรับข้อมูลผ่านหอกระจายข่าวแตกต่างกัน เนื่องจากบางกลุ่มชอบรับฟังข่าวสาร แต่บางกลุ่มไม่สนใจจึงทำให้การจัดการการเผยแพร่ข้อมูลมีความท้าทายและมีข้อจำกัด และ 5) ความแตกต่างของบริบทในแต่ละชุมชนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพื้นที่ที่ครอบคลุมทั้งชุมชนชนบทและเมือง ซึ่งส่งผลให้ค่านิยม อาชีพ และเวลาเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไป โดยส่งผลต่อการจัดการการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้สรุปไว้ในภาพที่ 5



ภาพที่ 5: องค์ประกอบของแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

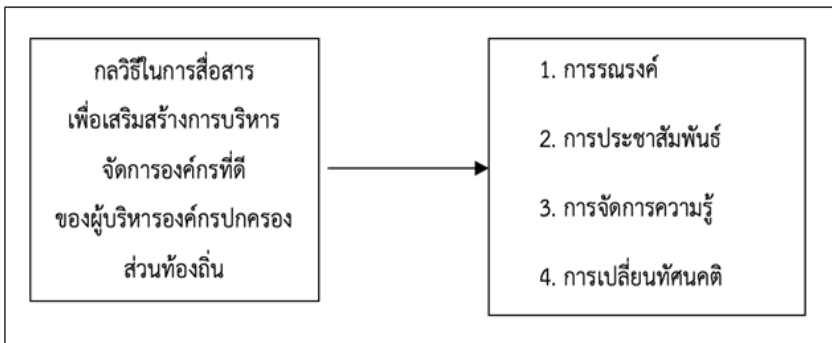
ที่มา: สิทธิพันธ์ พูนเอียด (2568ค)

ภาพที่ 5 ผลการศึกษาขององค์ประกอบของแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า แผนการสื่อสารประกอบด้วย สภาพปัญหาและความต้องการ วัตถุประสงค์/เป้าหมาย ประเด็นเนื้อหา คุณสมบัติของผู้ส่งสาร หลักเกณฑ์การเลือกช่องทางการสื่อสาร แผนการจัดกิจกรรมสื่อสาร การจัดการด้านผู้รับสาร/คู่สื่อสาร เวลาในการสื่อสาร ผลผลิตและผลลัพธ์จากการสื่อสาร การติดตามประเมินผลการสื่อสาร และการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสาร โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก A6 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 1 เมษายน 2567)

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า ในแผนการสื่อสารจะมีลักษณะคล้ายกับแผนโดยทั่วไป เฉพาะแผนการสื่อสารน่าจะประกอบไปด้วยสภาพปัญหาและความต้องการหรือหลักการเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการ เนื้อหาของสาร ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร การจัดกิจกรรมสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร การเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วม การติดตามประเมินผลจากการที่สื่อสารออกไป นอกจากนี้ A7 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 18 ธันวาคม 2566) องค์ประกอบของแผนการสื่อสาร จะต้องประกอบด้วยหลายส่วนที่สำคัญ เช่น ปัญหาความจำเป็น วัตถุประสงค์ เนื้อสาร ผู้รับผิดชอบส่งสาร ผู้รับสารเป็นใคร จำนวนเท่าไร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร วันเวลาที่จะสื่อสาร กิจกรรมการสื่อสาร การมีส่วนร่วมของผู้รับสาร การติดตามประเมินผลการสื่อสาร และการรายงานผล

1.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลวิธีในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดกลวิธีในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีนั้น กลวิธีและกิจกรรมการสื่อสารที่จัดขึ้นโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรประกอบไปด้วย 4 กลวิธี ซึ่งได้สรุปไว้ในภาพที่ 6



ภาพที่ 6: กลวิธีในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา: สิทธิพันธ์ พุนเอียด (2568ข)

ภาพที่ 6 ผลการศึกษากลวิธีในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในแผนการสื่อสารได้กำหนดกลวิธีสื่อสารไว้ 4 กลวิธี คือ การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การจัดการความรู้ และการเปลี่ยนทัศนคติ โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก A4 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์: 18 ธันวาคม 2566) ได้มีความคิดเห็นต่อกลวิธีในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ากลยุทธ์หรือวิธีการสื่อสารเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสื่อสารที่เทศบาลดำเนินการในโอกาสต่าง ๆ ในรอบปีงบประมาณ และประกอบไปด้วยกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น โปสเตอร์ สถานีวิทยุกระจายเสียง การประชุมชี้แจง กิจกรรมการรณรงค์ในโอกาสต่าง ๆ เช่น การเชิญชวนไปใช้สิทธิ์ในการเลือกตั้งทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น การป้องกันโควิด-19 การกำจัดขยะอย่างถูกวิธี กิจกรรมอีกอย่างที่จะใช้ควบคู่กับการรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ คือ กิจกรรมการเปลี่ยนทัศนคติ และการจัดการความรู้ โดยกระทำเมื่อกิจกรรมโครงการสิ้นสุดเพื่อถอดบทเรียน สรุป และนำไปใช้ นอกจากนี้ A5 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์: 1 เมษายน 2567) กลวิธีในการสื่อสารที่ใช่มาก คือ กิจกรรมการประชาสัมพันธ์ โดยผ่านเจ้าหน้าที่ นักสื่อสารชุมชน หอกระจายข่าว การจัดเวทีประชาชน และการติดป้ายประชาสัมพันธ์ กิจกรรมการเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องป้องกันโรคโควิด 19 การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า แมวหรือใช้เลือดออก โดยการประชาสัมพันธ์ รณรงค์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ มีความเข้าใจ และเปลี่ยนทัศนคติ ส่วนกลวิธีสื่อสารที่ทำกันเป็นประจำเมื่อสิ้นสุดโครงการ การไปศึกษาดูงาน หรือการฝึกอบรม คือ กิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ถอดบทเรียน และนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานต่อไป

2. การดำเนินการและการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์การดำเนินการและการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำเสนอ ดังนี้

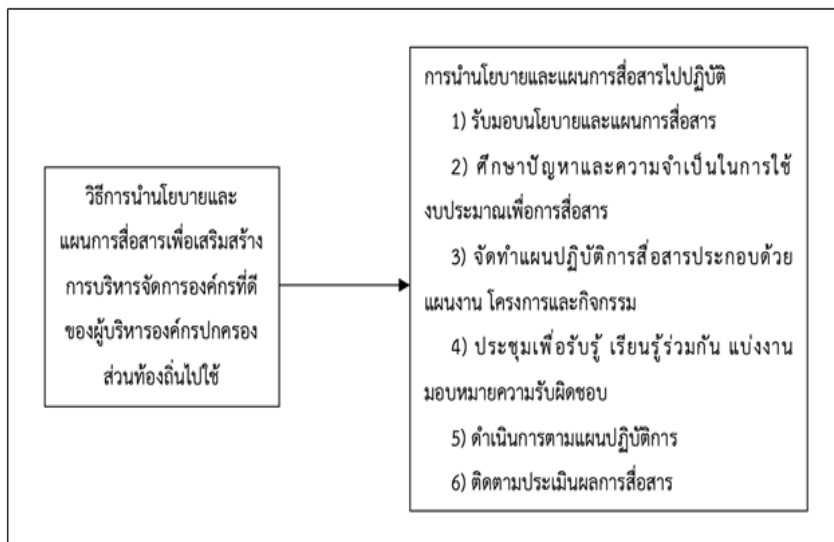
2.1 การดำเนินการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำเสนอ 2 ประเด็น ดังนี้

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.1 การกำหนดแนวทางการดำเนินการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาในประเด็นหลัก ๆ คือ การกำหนดหลักการในการดำเนินการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี หลักการการสื่อสารควรสอดคล้องกับนโยบายและแผนการสื่อสารขององค์กร โดยเน้นการเผยแพร่ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้รับสาร การสื่อสารจะต้องครอบคลุมทั้งองค์กรตามสถานการณ์และความเหมาะสม ควรเป็นการสื่อสารสองทาง และเลือกใช้ช่องทางที่หลากหลายตามเนื้อหาข้อมูล กลุ่มเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในแต่ละครั้ง ส่วนหลักการเฉพาะคือ ข้อมูลต้องครบถ้วน ถูกต้อง กระชับ เข้าใจง่ายและตรงประเด็นในเวลาที่เหมาะสม เมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วจะต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อ และมีการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร พร้อมทั้งสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เหตุผลในการกำหนดหลักการสื่อสาร คือ การทำให้การสื่อสารเป็นไปตามนโยบายและแผนการสื่อสารที่ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้รับสารรู้สึกว่าการสื่อสารที่ส่งถึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ ข้อมูลต้องมีความน่าเชื่อถือ และผู้รับสารต้องมีเวลาในการเข้าใจข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับสารควรเข้าใจเจตนารมณ์ของการสื่อสาร และสิ่งสำคัญคือ การรับรู้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเดียวกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการสื่อสาร

2.1.2 กระบวนการนำนโยบายและแผนการสื่อสารไปสู่การปฏิบัติในการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีการนำนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ปฏิบัติ สรุปได้ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7: วิธีการนำนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ปฏิบัติ

ที่มา: สิทธิพันธ์ พูนเอียด (2568ง)

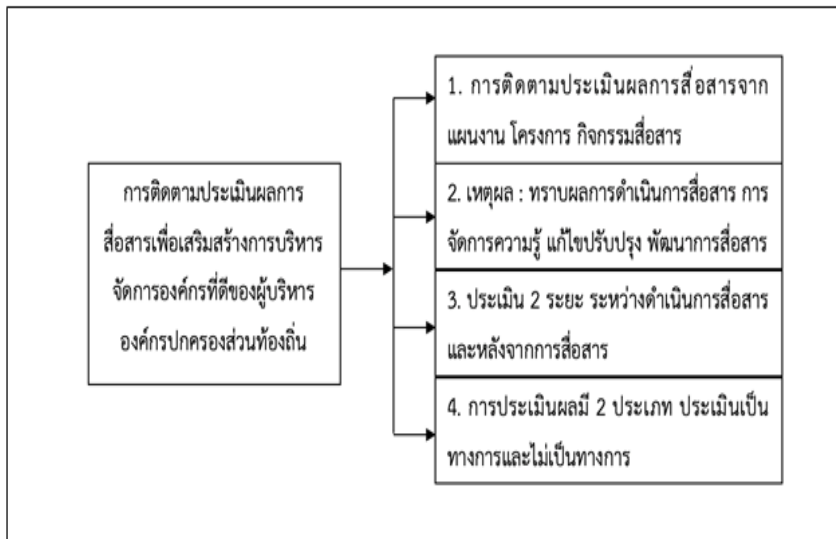
ภาพที่ 7 ผลการศึกษากระบวนการนำนโยบายและแผนการสื่อสารไปสู่การปฏิบัติในการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขั้นตอน คือ 1) รับนโยบายและแผนการสื่อสารที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารองค์กร 2) ศึกษาปัญหาหรือความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในงบประมาณนั้น ๆ โดยครอบคลุมทั้งงานประจำ งานเทศกาลสำคัญ และงานเฉพาะกิจที่จัดขึ้น 3) แปลงนโยบายและแผนการสื่อสารให้กลายเป็นแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้จริง (แผนปฏิบัติการ: Action Plan) พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดเพื่อขออนุมัติในการออกเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี 4) ประชุมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนปฏิบัติการ โดยมอบหมายความรับผิดชอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ 5) ดำเนินการตามแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่วางไว้ในแผนปฏิบัติการ

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสื่อสาร และ 6) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าการสื่อสารมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ในกรณีที่แผนปฏิบัติการสื่อสารไม่ต้องใช้งบประมาณสำหรับการดำเนินการ นายกเทศมนตรีหรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถอนุมัติและสั่งการให้ดำเนินการได้ทันที โดยกระบวนการเป็นไปตามระเบียบการของระบบราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก A8 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 30 มกราคม 2567) ได้มีความคิดเห็นต่อวิธีการนำนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ปฏิบัติว่ามีวิธีการนำนโยบายและแผนการสื่อสารไปปฏิบัติ โดยการรับนโยบายและแผนการสื่อสารมาแปลงสู่แผนปฏิบัติ จัดทำแผนงานโครงการ และกิจกรรมการสื่อสาร กำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการสื่อสาร มีการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการสื่อสารตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการสื่อสาร นอกจากนี้ A9 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 1 เมษายน 2567) การประชุมผู้เกี่ยวข้อง การศึกษานโยบายและแผนการสื่อสารหลังจากรับนโยบายจากผู้บริหาร การแปลงนโยบายและแผนการสื่อสารมาเป็นแผนปฏิบัติการ เตรียม ประชุม มอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละเรื่อง ตั้งแต่ผู้ส่งสาร เนื้อสาร ช่องทางการสื่อสาร สื่อ ผู้รับสาร/คู่สื่อสาร และติดตามผลสะท้อนกลับ

2.2 การติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการศึกษาการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการสื่อสาร โดยจะมีการประเมินผลเมื่อแผนงาน โครงการ และกิจกรรมการสื่อสารสิ้นสุดลง ซึ่งจะมีการประเมินผลจากช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสื่อเก่าและสื่อใหม่ โดยผู้รับผิดชอบสื่อ นั้น ๆ เป็นผู้ประเมินและฝ่ายประเมิน สรุปดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8: สรุปการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มา: สิทธิพันธ์ พูนเอียด (2568จ)

ภาพที่ 8 ผลการศึกษาด้านการติดตามและประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการระหว่างการทำแผนงานโครงการและกิจกรรมการสื่อสารเสร็จสิ้น โดยการประเมินจะครอบคลุมทั้งสื่อเก่าและสื่อใหม่ ซึ่งผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางการสื่อสารจะทำการประเมินผล การติดตามประเมินผลนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบว่าการสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และนำผลการประเมินไปใช้โดยการจัดการความรู้ (KM) การถอดบทเรียน และการปรับปรุงพัฒนาในครั้งถัดไป การประเมินสามารถทำได้ในสองระยะ คือ ระหว่างการดำเนินการสื่อสาร และหลังจากการสื่อสารเสร็จสิ้น โดยประเภทของการประเมินจะมีทั้งแบบไม่เป็นทางการ เช่น การสังเกต การซักถาม หรือสัมภาษณ์ และแบบเป็นทางการ เช่น การสังเกต การอภิปราย การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม หรือการใช้แบบทดสอบเพื่อประเมินผลการสื่อสาร โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก A10 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์: 18 มกราคม 2567) ได้มีความคิดเห็นต่อ

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า มีการติดตามประเมินผลการสื่อสาร โดยเฉพาะ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณจะเป็นกองหลักในการติดตามประเมินผล โดยฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน งานประเมินผลและงานวิจัย ซึ่งมีหน้าที่ต้องติดตามประเมินผลทุกโครงการที่บรรจุในแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี เหตุผลที่ต้องประเมินผลเพื่อให้ทราบผลว่า แผนโครงการและกิจกรรมสำเร็จหรือไม่ คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นหรือไม่ ผลการประเมินจะนำมาใช้ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารขององค์กร โดยการประเมินผลจะทำทั้งระหว่างดำเนินกิจกรรมและเมื่อกิจกรรมสื่อสารแล้วเสร็จ และจะประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ A9 (นามสมมุติ) (สัมภาษณ์: 1 เมษายน 2567) การประเมินเมื่อแผนงาน โครงการ และกิจกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารสิ้นสุดลง ซึ่งมีการประเมินผลจากทุกช่องทางที่มีการสื่อสารทั้งสื่อเก่าและสื่อใหม่ เช่น การติดตามประเมินผลในส่วนของแผน ก็จะเป็นระบบประเมินให้ด้วย เนื่องจากช่องทางมีความหลากหลาย รวมถึงช่องทางออนไลน์ สำหรับเหตุผลในการติดตามประเมินผลการสื่อสาร คือ เพื่อจะได้ทราบความสำเร็จและความล้มเหลวของการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ เพื่อนำผลการดำเนินงานมาจัดการความรู้ (KM) ถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำไปใช้ประโยชน์และนำผลไปปรับปรุงแก้ไขการพัฒนาในโอกาสต่อไป โดยจะนำผลการติดตามประเมินผลแผนงาน โครงการและกิจกรรมการสื่อสารที่สำเร็จแล้วมาสรุปและมีลักษณะของการถอดบทเรียนของแต่ละงานแล้วนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาในครั้งต่อไปให้สมบูรณ์

3. แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างขวางและให้ความสำคัญกับการสื่อสารองค์กรซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร การมีส่วนร่วมในการสื่อสารส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารยังถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเพื่อการบริหารองค์กรภายใต้แนวคิดการกระจายอำนาจ ผู้บริหารจึงควรกำหนดนโยบายการสื่อสารองค์กรที่ชัดเจน โดย

เน้นการสื่อสารภายในเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงาน และการสื่อสารภายนอกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ ได้แก่ ประชาชน และกลุ่มเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้นโยบายการสื่อสารควรกำหนดองค์ประกอบสำคัญต่าง ๆ เช่น แนวคิดหลัก วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ มาตรการ และผลที่คาดหวัง ซึ่งต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริหารองค์กร เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง นอกจากนี้ นโยบายการสื่อสารยังต้องครอบคลุม 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การสื่อสารเชิงเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และ 2) วิธีการสื่อสารหรือกลยุทธ์การใช้ช่องทางการสื่อสาร เช่น สื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ยังควรเน้นการสื่อสารเชิงรุก เช่น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และการสร้างความเข้าใจร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสื่อสารในเชิงบวกในทุกระดับ ทั้งจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพและส่งผลดีในการบริหารจัดการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อภิปรายผลการศึกษาตามข้อค้นพบในการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี พบว่า มีแนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ครอบคลุมสิ้นไหล เป็นเครื่องมือและกลไกในการบริหารจัดการ สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร หลักการนโยบายถือเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของผู้นำ เป็นทิศทางและแนวทางการบริหารการสื่อสารขององค์กรที่สามารถระดมสื่อที่หลากหลายรูปแบบมาใช้ การพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กรตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและด้านการบริหารจัดการในการดำเนินนโยบาย ส่วนแผนการสื่อสารพบสภาพปัญหาและความต้องการด้านงบประมาณ บุคลากร ศักยภาพของบุคลากรในการใช้สื่อสังคมออนไลน์และความแตกต่างเชิงภูมิทัศน์การสื่อสาร คือ วัตถุประสงค์/เป้าหมาย ผู้ส่งสาร เนื้อสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร/คู่สื่อสาร กิจกรรมการสื่อสารและการติดตามประเมินผล จากข้อค้นพบสอดคล้องกับจิตตินันท์ ตั้งประเสริฐ และ พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์ (2563: 142) ได้ศึกษาเรื่องนโยบายการบริหารจัดการและการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในบริบทประเทศไทย 4.0 ที่พบว่า นโยบายการใช้สื่อถือเป็นเรื่องสำคัญของทุกองค์กรที่ต้องมีการ

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กำหนดเอาไว้เพื่อให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพชัดเจนและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานด้วยกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่มี 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาข้อมูล การวางแผน การปฏิบัติและการสื่อสาร และการประเมินผล สอดคล้องกับ นิชาวดี ตานีเหิง และคณะ (2562: 105) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า การสื่อสารขององค์กรจะต้องประกอบด้วยนโยบายการสื่อสาร แผนการสื่อสาร กระบวนการสื่อสารที่กำหนดแนวทางไว้ชัดเจน มีการเปิดรับและแสวงหาข้อมูล มีการสื่อสารเพื่อบริหารองค์กรโดยการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินการตามพันธกิจขององค์กร สอดคล้องกับวิสาข์ เขียวสมุทร (2564: 28) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่า บริษัทควรทำ CRS ในรูปแบบชุมชนสัมพันธ์ โดยกำหนดเป็นนโยบาย และมีการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก องค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการสื่อสารต้องตอบคำถามต่อไปว่า ใคร พูดอะไร โดยวิธีการและช่องทางใด ไปยังใคร ด้วยผลอะไร กานต์ บุญศิริ (2562: 19) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิงห์ สิงห์ขจร (2562: 197) ว่ากระบวนการสื่อสารผู้นำต้องมีการกำหนดนโยบาย แผนการสื่อสารทุกกิจกรรม การดำเนินการสื่อสารในทุกกิจกรรม สร้างการรับรู้ เรียนรู้มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการประเมินผลและปรับปรุงการใช้สื่อ

2. การดำเนินการและการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี พบว่า มีการนำนโยบายและแผนการสื่อสารมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย หลักการสื่อสารที่มีเนื้อหาถูกต้องชัดเจน กระชับ มีหัวข้อหลัก หัวข้อรอง มีการสื่อสารสองทาง การมีส่วนร่วม มีกิจกรรมการสื่อสารและกลวิธีในการสื่อสารด้วยการณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การจัดการความรู้และการเปลี่ยนทัศนคติ มีการติดตามประเมินผลด้วยวิธีการ อภิปราย-ซักถาม การตอบคำถาม การสัมภาษณ์ การแสดงความคิดเห็น และการวัดประเมินก่อน-หลัง ดำเนินการจัดกิจกรรมสื่อสาร โดยเน้นการประเมินความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติและทักษะของผู้รับสาร/คู่สื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเนตต์พัฒนา ยาวีราข (2560: 292) เห็นว่า ในการดำเนินการปฏิบัติการสื่อสาร ของผู้บริหารองค์กรและผู้เกี่ยวข้อง เป็นกระบวนการที่นำแผนหรือแผนกลยุทธ์การสื่อสารไปดำเนินการสื่อสารจริง ๆ โดยการนำแผนปฏิบัติการหรือแผนดำเนินการ

ที่มีผู้รับผิดชอบแต่ละระดับขององค์กร แนวคิดของธิดิพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์ (2562: 5-6) เห็นว่าการดำเนินการสื่อสารจะเป็นไปตามหลักการ กระบวนการบริหารโครงการที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย แผน การจัดองค์กร การสั่งการ การควบคุมและการติดตามประเมินผล สอดคล้องกับแนวคิดของวิทยากร ท่อแก้ว (2563: 4) เห็นว่า การณรงค์และการประชาสัมพันธ์เป็นการใช้สื่อเพื่อการโน้มน้าวชักจูงใจเปลี่ยนความเชื่อ ทศนคติ หรือพฤติกรรมตามจุดหมายของกิจกรรมการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิขัง พุกสวัสดิ์ (2564: 84) สรุปการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมด้วยเครื่องมือสื่อสาร พบว่า ตัวแปรเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย คือ ทิศทางการสื่อสารในลักษณะสื่อสารสองทาง การมีปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการสื่อสาร การไหลของข้อมูลข่าวสารแบบสองจังหวะ (Two-step Flow) การสื่อสารโดยผู้ส่งสารไปยังตัวกลาง ซึ่งเป็นทั้งผู้นำความคิด ผู้นำชุมชนและสื่อมวลชน การสื่อสารที่มุ่งสร้างประโยชน์ ใช้เวลาในการสื่อสารพอสมควร ใช้สื่อบุคคลเป็นหลักและสอดคล้องกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (ณัฐวิวัฒน์ สุทธิโยธิน, 2562: 23) คือ ผลของการสื่อสารด้านพุทธิพิสัย ผลของการสื่อสารด้านเจตพิสัยและผลของการสื่อสารด้านทักษะพิสัย

3. แนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี พบว่า ให้มีนโยบายการสื่อสารขององค์กร โดยเฉพาะมีส่วนประกอบการสื่อสารเชิงเนื้อหา ตามพันธกิจขององค์กรและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ให้มีการสื่อสารภาพลักษณ์ และให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารเป็นที่ปรึกษา ให้มีแผนการสื่อสารองค์กร โดยเฉพาะที่มีความสอดคล้องกับนโยบายการสื่อสาร ใช้หลักการวางแผนทั่วไปโดยใช้เนื้อหา กระบวนการวางแผนตามตัวแบบจำลอง มีการกำหนดความถี่ในการสื่อสาร แผนการสื่อสารที่มีความยืดหยุ่น มีการใช้สื่อแต่จะใช้สื่อใหม่ควบคู่กันตามบริบทและสถานการณ์ เน้นกระบวนการมีส่วนร่วม จัดให้มีเครือข่ายการสื่อสารและให้มีแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต สำหรับการดำเนินการสื่อสารและให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการและผู้รับผิดชอบโดยตรง มีองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการสื่อสารขึ้นโดยเฉพาะ จัดให้มีทรัพยากรที่ทันสมัยเพียงพอและมีคุณภาพและมอบหมายผู้บริหารระดับสูงที่มีความรู้ความสามารถในกระบวนการสื่อสารเป็นผู้กำกับดูแลบังคับบัญชา ตลอดจนให้มีการติดตามประเมินผล การสื่อสารองค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ส่วนการติดตามประเมินผลผลการสื่อสาร ให้มีการติดตามประเมินผลผลการสื่อสารตามพันธกิจที่จัดขึ้น เพิ่มความน่าเชื่อถือของการ

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเมินโดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ทำการประเมิน โดยอาศัยหลักการประเมินผลตามทฤษฎี เช่น ทฤษฎีความรู้ ทักษะและการปฏิบัติและการใช้ CIPP Model ในการประเมินผลการสื่อสาร จากข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสิงห์ สิงห์ขจร และคณะ (2562: 97) เรื่องการสื่อสารในการสร้างความเป็นผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น พบว่า ในกระบวนการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่น มีการวางแผนกิจกรรม การดำเนินการสื่อสารที่มีโครงสร้างองค์กร มีทรัพยากรที่มีคุณภาพและเพียงพอ เห็นกระบวนการมีส่วนร่วม มีการประเมินผลการจัดกิจกรรม ทั้งด้านความรู้ ทักษะและพฤติกรรมและมีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารกับพื้นที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของมนัสชนก สุรัชกุลวัฒนา (2562: 54) เรื่องรูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้นำท้องถิ่น พบว่า การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของผู้นำท้องถิ่น เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถในการสื่อสารงบประมาณและเทคโนโลยีสมัยใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของวิภาดา พรสกลวานิช (2565: 7) เห็นว่า ในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายมากขึ้น มีแพลตฟอร์มใหม่เกิดขึ้นมากมาย ข้อมูลข่าวสารไหลเวียนจากแหล่งต่าง ๆ ไปยังผู้ใช้สื่อ ผู้รับสาร องค์กรและส่วนต่าง ๆ ไปยังผู้ใช้สื่อ ผู้รับสาร องค์กรและส่วนต่าง ๆ ของสังคมอย่างไม่จำกัด ทั้งในเรื่องเวลาและสถานการณ์ จากอดีตที่เคยใช้สื่อดั้งเดิมเป็นสื่อหลักในปัจจุบันมีการใช้สื่อใหม่อย่างกว้างขวาง ดังนั้น การสื่อสารยังจำเป็นต้องใช้สื่อเก่าและสื่อใหม่ควบคู่กัน สอดคล้องกับแนวคิดของอภิชาต พุกสวัสดิ์ (2565: 50) เห็นว่าการจัดการภาวะวิกฤตเป็นกระบวนการ และวางแผนกลยุทธ์เพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ โดยที่องค์กรไม่ต้องรอให้เกิดวิกฤตในองค์กรแล้วค่อยเข้าไปจัดการ โดยผู้บริหารควรตระหนักเพื่อเตรียมพร้อมในการจัดการภาวะวิกฤตภายใต้กรอบคิดนวัตกรรมการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤตและสอดคล้องกับ ทฤษฎีการสื่อสารที่ว่าด้วยเรื่องความรู้ ทักษะและการปฏิบัติ (สุพงษ์ โสธนะเสถียร และสุภาภรณ์ ศรีดี, 2562: 1-11) เป็นทฤษฎีที่เป็นเพียงเครื่องมือเพื่อใช้ในการสำรวจ จึงมักนิยมเรียกกันว่า KPA Survey นิยมใช้วัดหรือประเมินผลโครงการต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitude) และการปฏิบัติ (Practice)

บทสรุป

การวิจัยนี้ศึกษาการกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสาร การดำเนินการและการติดตามประเมินผลการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี อันดับ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 องค์กร โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง

ผลการศึกษา พบว่า 1) การกำหนดนโยบายและแผนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมครอบคลุมสี่เหลี่ยมเป็นเครื่องมือกลไกในการบริหารจัดการ และสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันขององค์กร ทั้งนี้หลักการของนโยบายเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ เป็นทิศทางและแนวทางขององค์กร และเป็นช่องทางในการระดมสื่อที่มีหลากหลายรูปแบบ การเปลี่ยนแปลงที่พัฒนาองค์กร ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและด้านการบริหารจัดการในการดำเนินนโยบาย สำหรับแผนการสื่อสาร พบสภาพปัญหาและความต้องการในการวางแผนในด้านงบประมาณ บุคลากร ศักยภาพของบุคลากรในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และความแตกต่างเชิงภูมิการสื่อสารระหว่างชุมชนชนบทกับชุมชนเมือง ส่วนแผนการสื่อสารประกอบด้วย ปัญหาและความต้องการ วัตถุประสงค์/เป้าหมาย เนื้อสาร ผู้ส่งสาร ช่องทางการสื่อสาร การจัดการ ผู้รับสาร/คู่อสื่อสาร กิจกรรมการสื่อสาร ระยะเวลาการจัดกิจกรรม และการติดตามประเมินผล 2) การดำเนินการสื่อสารและการติดตามประเมินผลการสื่อสาร โดยการนำนโยบายแผนการสื่อสารมาจัดทำแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย หลักการสื่อสาร การสื่อสารสองทาง การมีส่วนร่วม กิจกรรมการสื่อสาร และกลวิธีในการสื่อสารด้วยการรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การจัดการความรู้ และการเปลี่ยนทัศนคติ ส่วนการติดตามประเมินผลการสื่อสาร ประกอบด้วยวิธีการอภิปราย-ซักถาม การตอบคำถาม การแสดงความคิดเห็น และการประเมินก่อน-หลังการดำเนินกิจกรรมการสื่อสาร ด้วยการประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและทักษะ โดยการประเมินผลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และ 3) แนวทางพัฒนาการสื่อสารควรมีนโยบายการสื่อสารที่ชัดเจนและมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน มีแผนการสื่อสารที่สอดคล้องกับนโยบาย มีการจัดตั้งองค์กรที่รับผิดชอบการสื่อสารขึ้นเฉพาะ มีการใช้สื่อทั้งสื่อเก่าและสื่อใหม่ เน้นการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รับรู้ เข้าใจและปฏิบัติ ตลอดจนการสื่อสารในเชิงรุก ทั้งด้านเนื้อหาและกลยุทธ์ในการสื่อสาร มีการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงการใช้ทฤษฎี KAP หรือ CIPP Model ในการประเมินผล โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินผล

**ข้อเสนอแนะการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของ
ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ด้าน คือ**

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย แนะนำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและคณะกรรมการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีและธรรมาภิบาลในภาครัฐ ซึ่งจะช่วยเสริมความเข้าใจและการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ทั้งผู้บริหารระดับสูง สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการ และพนักงานท้องถิ่น โดยการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมความโปร่งใสและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คณะกรรมการกระจายอำนาจควรนำกระบวนการสื่อสารเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดการประเมินองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้การสื่อสารไปเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามผลการบริหารงานและการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนในระดับท้องถิ่น การบูรณาการการสื่อสารกับกระบวนการประเมินนี้จะช่วยให้การบริหารงานท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากขึ้นในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ แนะนำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำผลงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการสื่อสารมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ โดยจัดทำเป็นนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกองค์กรมีมาตรฐานเดียวในการพัฒนาการสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ การนำผลการศึกษาไปใช้ในการประเมินองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี โดยการรวมตัวชี้วัดด้านการสื่อสารเข้ากับการประเมินประจำปี ก็เป็นอีกหนึ่งแนวทางที่สำคัญในการผลักดันให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริหารจัดการที่ดีในระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ การศึกษาและถอดบทเรียนจากผลการศึกษาเพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของตนยังเป็นขั้นตอนสำคัญในการส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและมีความลึกซึ้งยิ่งขึ้นในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะการวิจัยเปรียบเทียบองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี และองค์กรที่ไม่ได้รับรางวัล เพื่อศึกษาความแตกต่างในกระบวนการสื่อสารและสามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงองค์กรที่ยังมีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร นอกจากนี้ ควรมีการศึกษากระบวนการบริหารการสื่อสารจากมุมมองของผู้บริหารทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ เพื่อทำความเข้าใจต่อทัศนคติและวิธีการของผู้นำองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาการสื่อสารและการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กานต์ บุญศิริ. (2562). *ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการสื่อสารผลการดำเนินงานทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น: หลักและทฤษฎีการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่นชั้นสูง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกวิท พวงงาม. (2562). *การจัดการตนเองของชุมชนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- คณะกรรมการการกระจายอำนาจ. (2565). *ผลการคัดเลือก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. <https://odloc.go.th/good-management/อปทที่มีการบริหารจัดการ-12/>
- จิตตินันท์ ตั้งประเสริฐ, และ พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์. (2563, มกราคม-มิถุนายน). นโยบายการบริหารจัดการและการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในบริบทประเทศไทย 4.0. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์*, 20(1), 137-152.
- จุมพล หนีมพานิช. (2562). *ตัวแบบ/กระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2564). *ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ณัฐจันต์ สุธียอนิน. (2562). *ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการสื่อสารขององค์กรทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น: หลักและทฤษฎีการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่นชั้นสูง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี
ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จิตพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์. (2562). การวางแผน การบริหารโครงการและการประเมินโครงการสื่อสารเพื่อพัฒนา: การสื่อสารกับการพัฒนา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บวรนนท์. (2562). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นันทะ บุตรน้อย, วิพัฒน์ หมั่นการ, พรชนก ทองลาด, และ สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน. (2567, พฤศจิกายน-ธันวาคม). การตรวจสอบสามเฝ้าในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารมณีเชษฐาราม*, 7(6), 1184-1198.

นิชาวดี ตานีเหิง, วิทยาธร ท่อแก้ว, อธิภัทร์ เสรีรังสรรค์, และ โกวิท พวงงาม. (2562, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารอัล-ฮิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 9(17), 105-114.

เนตรพัฒน์ ยาวีราชม. (2560). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. มนัสชนก สุรัชกุลวัฒนา. (2562, มกราคม-มิถุนายน). รูปแบบการสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 4(2), 54-61.

วาสิตา บุญสาธ. (2563). *การสื่อสารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิกานดา พรสกุลวานิช. (2565). *สื่อและผลของการสื่อสารในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยาธร ท่อแก้ว. (2563). *ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการรณรงค์ทางการเมืองและสังคม: หลักและทฤษฎีการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่นขั้นสูง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิสาข์ เชี่ยวสมุทร. (2564, มกราคม-เมษายน). ปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรที่มีผลต่อการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 13(1), 104-118.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *การติดตามประเมินผลการดำเนินงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

- [illegible]

การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- สิทธิพันธ์ พูนเอียด. (2568). วิธีการนำนโยบายและแผนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ปฏิบัติ ใน *การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (นวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิทธิพันธ์ พูนเอียด. (2568). สรุปการติดตามประเมินผลการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน *การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดีของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (นวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิงห์ สิงห์ขจร, สุภาภรณ์ ศรีดี, วิทยาธร ท่อแก้ว, และ กานต์ บุญศิริ. (2562, กรกฎาคม-ธันวาคม). การสื่อสารการสร้างค่านิยมของผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น. *วารสารอัล-อิกมาซ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 9(18), 197-210.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2563). *การวิจัยเชิงคุณภาพทางการเมืองไทย: แนวคิดและวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: สิริชัยการพิมพ์.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, และ สุภาภรณ์ ศรีดี. (2562). *ทฤษฎีการสื่อสารกับปรากฏการณ์ทางสังคม. หลักและทฤษฎีการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่นขั้นสูง*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อภิชาต พุกสวัสดิ์. (2564). *นวัตกรรมการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชาต พุกสวัสดิ์. (2565). *นวัตกรรมการจัดการและการสื่อสารภาวะวิกฤต*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Robbins, Stephen P. (1994). *Essentials of Organizational Behavior*. N.J.: Prentice-Hall.
- Torfin, J., & Ansell, C. (2020). *Systemic Governance and the Design of Public Policies: A Theoretical Framework*. New York: Routledge.

บุคลากรกรม

- A1 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลตำบลแม่ตื่น ตำบลลี อำเภอลี้จังหวัดลำพูน. เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2567.
- A2 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ตำบลย่านยาว อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย. เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2567.
- A3 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลตำบลแม่ตื่น ตำบลลี อำเภอลี้จังหวัดลำพูน. เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2567.
- A4 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลเมืองทุ่งสง ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2567.
- A5 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา. เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2567.
- A6 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลนครยะลา ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2567.
- A7 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลเมืองทุ่งสง ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2566.
- A8 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ องค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว ตำบลย่านยาว อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย. เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2567.
- A9 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลนครยะลา ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2567.
- A10 (ผู้ให้สัมภาษณ์) ผศ.สิทธิพันธ์ พูนเอียด (ผู้สัมภาษณ์). ณ เทศบาลเมืองทุ่งสง ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2566.

Received: February 8, 2025

Revised: March 8, 2025

Accepted: March 10, 2025