



Received: November 10, 2025

Revised: December 27, 2025

Accepted: December 28, 2025

การสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

Communication for Driving the Smart City Development
of the Mayor of Thung Song Municipality, Nakhon Si Thammarat Province

วิทยากร ท่อแก้ว (Wittayatorn Tokeaw)*

Corresponding author E-mail: wittayatorn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เกี่ยวกับ 1) แนวความคิดการสื่อสาร 2) การจัดการการสื่อสาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จำนวน 23 คน เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างข้อสรุปตามวัตถุประสงค์และประเด็นที่ศึกษา ผลการศึกษา พบว่า 1) แนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง พบว่า แนวคิดสำคัญ ได้แก่ การบริการประชาชนที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ใช้เทคโนโลยีสื่อสารบริการอย่างทั่วถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กรด้วยระบบสื่อสารภายในที่รวดเร็ว โปร่งใส การสื่อสารองค์กรดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างมืออาชีพ การปรับองค์กรสู่ความเป็นสมัยใหม่ด้วยการสื่อสารสองทางและการส่งเสริมนวัตกรรม และยึดหลักการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล เน้นโปร่งใส ตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและมีส่วนร่วมจากประชาชน 2) การจัดการการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง เริ่มจากการศึกษาสภาพปัญหาองค์กร ทั้งโครงสร้างการสื่อสาร พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ และความรู้ ความเข้าใจของประชาชน นำข้อมูลมาวางแผนกลยุทธ์กำหนดเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย และเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม พร้อมวางแผนเนื้อหาที่น่าสนใจและชัดเจน การลงมือปฏิบัติการสื่อสารต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ สื่อสารอย่างต่อเนื่อง และกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

* สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University)



ทำการติดตามประเมินผลช่วยปรับปรุงแนวทางให้ตรงกับความต้องการ และสุดท้ายต้องมีการจัดการหน่วยงานสื่อสารอย่างชัดเจน พัฒนาเจ้าหน้าที่ และบูรณาการการสื่อสารกับทุกฝ่ายเพื่อเสริมพลังในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะไปสู่ความสำเร็จ ข้อค้นพบใหม่ชี้ว่า เมืองอัจฉริยะต้องขับเคลื่อนด้วยการสื่อสารเป็นแกนกลางที่เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ นโยบาย เทคโนโลยี และประชาชน นายกเทศมนตรีเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และนักสื่อสารสาธารณะเพื่อเน้นการสร้างความเข้าใจและการสร้างความร่วมมือ 6 แนวคิด คือ (1) การสื่อสารองค์กร (2) การแพร่กระจายนวัตกรรม (3) การสื่อสารเพื่อยอมรับเทคโนโลยี (4) การโน้มน้าวใจ (5) การบริการที่เป็นเลิศ และ (6) การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร และการจัดการเมืองอัจฉริยะให้สำเร็จมี 5 ขั้นตอน คือ (1) การศึกษาปัญหา (2) การวางแผนกลยุทธ์ (3) การปฏิบัติตามแผน (4) การติดตามประเมินผล และ (5) การจัดตั้งทีมงานสื่อสาร

คำสำคัญ การสื่อสาร แนวความคิดการสื่อสาร การจัดการการสื่อสาร การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ
นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

Abstract

This research aims to study the smart city implementation led by the Mayor of Thung Song Municipality, Nakhon Si Thammarat Province, focusing on (1) communication concepts and (2) communication management. Employing a qualitative approach, the research used in-depth interviews with 23 purposively selected key informants directly involved in smart city communication. Data were collected through a structured in-depth interview guide and analyzed by developing thematic conclusions aligned with the research objectives and key issues. The findings reveal that the Mayor's communication concept for smart city advancement emphasizes: excellent public service delivery through a citizen-centric approach; inclusive access to services enabled by communication technologies; improved organizational efficiency via rapid and transparent internal communication; professional digital corporate communication through online platforms; organizational modernization through two-way communication and innovation diffusion; and governance grounded in good governance principles—transparency and accountability—to strengthen public trust and participation. Regarding communication management, the process begins with diagnosing organizational communication problems, including communication structures, staff



communication behaviors, and citizens' knowledge and understanding. These insights inform strategic communication planning by defining objectives, target groups, appropriate channels, and clear, engaging content. Implementation requires systematic and continuous communication that stimulates citizen participation. Monitoring and evaluation support ongoing improvement, while clear institutional arrangements for communication—strengthening teams, developing staff capacities, and integrating communication across sectors—enhance the municipality's ability to drive smart city initiatives toward success. The key new insight is that smart city development must be driven by communication as a central mechanism linking vision, policy, technology, and citizens. The new findings indicate that a smart city must be driven by communication as the central mechanism linking vision, policy, technology, and citizens. The mayor plays a dual role as a change leader and a public communicator, emphasizing mutual understanding and collaborative engagement. Six core concepts underpin this approach: (1) corporate communication, (2) diffusion of innovation, (3) communication for technology acceptance, (4) persuasive communication, (5) excellent public service, and (6) organizational efficiency enhancement. Successful smart city management involves five key stages: (1) problem analysis, (2) strategic planning, (3) plan implementation, (4) monitoring and evaluation, and (5) the establishment of a dedicated communication team.

Keywords: Communication, Communication concepts, Communication management,
Driving of the Smart City, Mayor of Thung Song Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเมืองและการให้บริการสาธารณะ ในประเทศไทย แนวคิดนี้ได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแนวทางการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 โดยมีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการ (Ahvenniemi et al., 2017) อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องอาศัยแนวทางการสื่อสารและการจัดการการสื่อสารที่มี



ประสิทธิภาพของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง เพื่อสร้างความเข้าใจ การยอมรับ และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Albino et al., 2015; มรกต จันทรกระพ้อ และกฤษดา เขียววัฒนสุข, 2562)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนและเข้าใจบริบทของพื้นที่อย่างลึกซึ้ง การพัฒนาเมืองอัจฉริยะในระดับท้องถิ่นจึงต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และประชาชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยและเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ โดยเฉพาะในด้านการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจนโยบายหรือโครงการต่าง ๆ ของเมืองอัจฉริยะได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน นอกจากนี้ การสื่อสารที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชน โดยเฉพาะในยุคที่การสื่อสารเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีแนวคิดการสื่อสารที่ทันสมัย เข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคข้อมูล และสามารถสร้างสรรค์รูปแบบการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Kominos, 2020) ทั้งนี้ การจัดการการสื่อสารในระดับท้องถิ่นมีความซับซ้อน เนื่องจากต้องประสานงานกับหน่วยงานหลากหลาย รวมถึงการสื่อสารกับประชาชนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม อายุ และความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยี (Angelidou, 2017) จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าการมีแนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) และการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Communication) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ (Nam & Pardo, 2016) นอกจากนี้ การวางแผนโครงสร้างการจัดการการสื่อสารอย่างเป็นระบบ การบริหารทีมสื่อสารที่มีความเชี่ยวชาญ และการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Big Data มาประยุกต์ใช้ ก็เป็นแนวโน้มสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในบริบทเมืองอัจฉริยะ (Batty et al., 2015; Mora et al., 2019; ประพันธ์ คชแก้ว และนัยนา เกติวิชัย, 2562)

เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองในภาคใต้ตอนบน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะเมืองศูนย์กลางด้านคมนาคม เศรษฐกิจ และบริการ การนำแนวคิด “เมืองอัจฉริยะ” มาปรับใช้ในท้องถิ่นจึงมุ่งเน้นให้การบริหารจัดการเมืองมีความยั่งยืนและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเทศบาลเมืองทุ่งสงได้เริ่มดำเนินการในหลายมิติของเมืองอัจฉริยะ ได้แก่ 1) ด้านสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ มุ่งส่งเสริมการจัดการขยะด้วยเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) เช่น ถังขยะอัจฉริยะที่ตรวจวัดระดับขยะและแจ้งเตือนระบบจัดเก็บ รวมถึงระบบเฝ้าระวังคุณภาพอากาศ (AQI) ภายในเขตเมือง 2) ด้านการคมนาคมอัจฉริยะ ได้พัฒนาโครงข่ายถนนและระบบขนส่งในเมืองให้เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ เช่น ระบบติดตามรถขยะ รถโดยสารเทศบาล และระบบจราจรแบบเรียลไทม์ผ่านกล้อง CCTV 3) ด้านธรรมาภิบาลอัจฉริยะ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหาร เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์ “Thung Song Smart Complaint” การให้บริการเอกสารราชการผ่านระบบ



อิเล็กทรอนิกส์ และการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาล และ 4) ด้านประชาชนอัจฉริยะ มุ่งจัดโครงการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลให้แก่ประชาชน ผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการท้องถิ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพ ซึ่งในโครงการดังกล่าวใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนโครงการ โดยผู้นำองค์กร นายทรงชัย วงษ์วัชรดำรง นายกเทศมนตรีเป็นต้นแบบของการสื่อสารมุ่งไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเน้นที่แนวความคิดการสื่อสารและการจัดการการสื่อสาร เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทและกระบวนการที่นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงใช้ในการสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การศึกษานี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ การวิจัยนี้มีความสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในระดับท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยการเน้นที่การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างเมืองที่น่าอยู่ ทันสมัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นการวิจัยสองประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) แนวความคิดการสื่อสารของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ และ 2) การจัดการการสื่อสารที่ใช้ในการดำเนินการ โดยมุ่งวิเคราะห์กระบวนการตั้งแต่การวางแผนกลยุทธ์ การเลือกช่องทางการสื่อสาร การสร้างเนื้อหา ตลอดจนการประเมินผลลัพธ์ของการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อสร้างความรู้ด้านวิชาการด้านการสื่อสารเมืองอัจฉริยะในบริบทเทศบาลไทย เสนอกรอบแนวคิดและขั้นตอนการจัดการการสื่อสารที่เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ นโยบาย เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมของประชาชน ช่วยต่อยอดการพัฒนาทฤษฎีและงานวิจัยด้านการสื่อสารภาครัฐดิจิทัล รวมทั้งด้านการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติให้เทศบาลออกแบบแผนสื่อสาร กำหนดทีมดิจิทัล เลือกช่องทาง เนื้อหา ติดตามประเมินผล และยกระดับบริการแบบประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง
2. เพื่อศึกษาการจัดการการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

กรอบแนวคิดการวิจัย

การสื่อสารเป็นแกนกลางของการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ เพราะทำหน้าที่เชื่อมโยงวิสัยทัศน์-นโยบาย-เทคโนโลยี-ประชาชนให้กลายเป็นการยอมรับและการปฏิบัติจริง โดยบทบาทนายกเทศมนตรีในฐานะ “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง/ตัวแทนการเปลี่ยนแปลง” สอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่ชี้ว่า การยอมรับนวัตกรรมเกิดจากการสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมในระบบสังคมและช่วงเวลา พร้อมทำให้นวัตกรรมถูกมองว่ามี “ความได้เปรียบ สอดคล้อง เข้าใจง่าย ทดลองได้ และเห็นผลได้” (Rogers, 2003) จึงอธิบายได้ว่า



การสื่อสารองค์กรดิจิทัล การสื่อสารสองทาง และการส่งเสริมนวัตกรรมที่พบ ช่วยเร่งการกระจายจากกลุ่มนำไปสู่ประชาชนวงกว้าง ในมิติการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อบริการประชาชนที่เป็นเลิศและการออกแบบสารให้ชัดเจน/เข้าถึงง่าย ช่วยเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ และความง่ายในการใช้ ตาม TAM (Davis, 1989) และยังเสริมปัจจัยคาดหวังด้านสมรรถนะ ความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขสนับสนุนตาม UTAUT (Venkatesh et al., 2003) ทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติเชิงบวกและพร้อมใช้งานบริการดิจิทัล ด้านแนวคิดการบริการประชาชน การเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและธรรมาภิบาลสะท้อนแนว “New Public Service” ที่ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และการรับใช้สาธารณะมากกว่าการสั่งการ (Denhardt & Denhardt, 2000; อภินันท์ จันตะนี และประพันธ์ แสงทองดี, 2565) ขณะเดียวกัน กรอบรัฐบาลดิจิทัลของ OECD เน้น “digital by design/omnichannel” เพื่อให้บริการเข้าถึงได้เท่าเทียมและเชื่อมกระบวนการหลังบ้านอย่างบูรณาการ (OECD, 2020) ส่วนการจัดทีมดิจิทัล การบูรณาการข้อมูล และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดองค์กรดิจิทัลและการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐที่มุ่งการเปลี่ยนแปลงเป็นทั้งเทคโนโลยี โครงสร้าง วัฒนธรรม ทักษะ (Mergel et al., 2019; Westerman et al., 2014) และใกล้เคียงมุมมอง Digital-Era Governance ที่เน้นการออกแบบบริการใหม่ การเชื่อมโยงหน่วยงาน และการร่วมผลิตบริการกับประชาชน (Dunleavy et al., 2006)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. **แบบการวิจัย** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. **ผู้ให้ข้อมูลหลัก** เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมจำนวน 22 คน ได้แก่
1) นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง 1 คน และรองนายกเทศมนตรี 2 คน 2) ที่ปรึกษาด้านเมืองอัจฉริยะ 2 คน
3) ผู้อำนวยการกองที่รับผิดชอบนโยบายและแผน 1 คน 4) หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องโครงการเมืองอัจฉริยะ 5 คน
5) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโครงการเมืองอัจฉริยะ 5 คน และเจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร 3 คน และ
5) นักวิชาการด้านการสื่อสาร 3 คน

3. **เครื่องมือการวิจัย** โดยมีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างที่ผ่านการตรวจคุณภาพด้านความเที่ยงและความตรงด้านเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วยประเด็นหลัก 2 ส่วน ได้แก่ 1) แนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง ซึ่งมีประเด็นคำถามหลัก ได้แก่ แนวความคิดด้านการสื่อสารองค์กร แนวความคิดด้านการสื่อสารเพื่อแพร่กระจายนวัตกรรม แนวความคิดด้านการสื่อสารในการยอมรับเทคโนโลยี แนวความคิดการสื่อสารโน้มน้าวใจ แนวความคิดด้านการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ และแนวความคิดด้านการเพิ่ม



ประสิทธิภาพของการจัดการองค์กร และ 2) การจัดการการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง ซึ่งมีประเด็นคำถามหลัก ได้แก่ การศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสาร การวางแผนกลยุทธ์การสื่อสาร การลงมือปฏิบัติตามแผนการสื่อสาร การติดตามประเมินผลการสื่อสาร และการจัดการหน่วยงานเพื่อส่งเสริมและผลักดันการสื่อสาร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ดำเนินการด้วยความรอบคอบและเคารพในหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด นักวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด โดยเริ่มจากการขอความยินยอมอย่างเป็นทางการจากผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เข้าร่วมการศึกษาได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และสิทธิของตนเองอย่างครบถ้วนก่อนที่จะให้ข้อมูล หลังจากได้รับความยินยอมแล้ว นักวิจัยได้ประสานงานและนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการสัมภาษณ์และลดความไม่สะดวกที่อาจเกิดขึ้น โดยกระบวนการสัมภาษณ์มีทั้งแบบเผชิญหน้าและแบบออนไลน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละกรณี โดยนักวิจัยได้ยึดแนวคำถามที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างมีทิศทาง และสามารถรวบรวมข้อมูลที่ตรงกับประเด็นการศึกษาได้ครบถ้วนขณะทำการสัมภาษณ์ นักวิจัยได้ทำการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด ทั้งในรูปแบบของการจดบันทึกและการบันทึกเสียง เพื่อรักษาความถูกต้องของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การดำเนินการทุกขั้นตอนเน้นย้ำการให้เกียรติและคำนึงถึงความสะดวกใจของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบและละเอียดรอบคอบ โดยเริ่มจากการจำแนกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ออกเป็นส่วน ๆ ตามเนื้อหา จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับสามารถตอบสนองต่อประเด็นและตัวแปรที่ตั้งไว้ในการศึกษาได้อย่างครอบคลุม ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยได้ตัดทอนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ตรงกับประเด็นการศึกษาออกไป เพื่อคงไว้เฉพาะข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการวิเคราะห์ ต่อมานักวิจัยได้ดำเนินการจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นและตัวแปรที่ศึกษา เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลที่สัมพันธ์กันอย่างชัดเจน ขั้นตอนนี้มีความสำคัญต่อการตีความข้อมูล เพราะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ความหมายและความเชื่อมโยงของข้อมูลแต่ละส่วนได้อย่างแม่นยำ หลังจากนั้นจึงทำการตีความข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยการเปรียบเทียบวิเคราะห์เชิงลึก และพิจารณาจากบริบทที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อสรุปความหมายและข้อค้นพบที่สำคัญและสุดท้าย นักวิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลและสร้างข้อสรุปเชิงพรรณนาอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถสะท้อนภาพรวมของข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือ



ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาแนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อค้นพบดังนี้

การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเป็นการพัฒนาเมืองที่ผสานเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรม และข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ตอบสนองความต้องการประชาชน และยกระดับคุณภาพชีวิต โดยการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้แนวคิด นโยบาย และการใช้งานเทคโนโลยีเกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน บทบาทของนายกเทศมนตรีจึงไม่ใช่เพียงผู้บริหารโครงการ แต่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง นักสื่อสาร และผู้โน้มน้าวใจไปพร้อมกัน การสื่อสารในบริบทเมืองอัจฉริยะครอบคลุมมากกว่าการประชาสัมพันธ์ แต่รวมถึงการสร้างการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปลี่ยนทัศนคติ การยอมรับเทคโนโลยี และการผลักดันให้เกิดพฤติกรรมใหม่ที่สนับสนุนการพัฒนาเมืองอย่างต่อเนื่อง

1.1 แนวความคิดด้านการสื่อสารองค์กร การสื่อสารองค์กรมีบทบาทในการกำหนดภาพลักษณ์เมืองและสร้างความเชื่อมั่นต่อแนวทางพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยเน้น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การสร้างเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ของเมืองในฐานะเมืองอัจฉริยะ เช่น เมืองปลอดภัย สะอาด สีเขียว เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม การบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งประชาชน ภาคธุรกิจ หน่วยงานรัฐ นักลงทุน และเครือข่ายชุมชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและแรงสนับสนุน และการสื่อสารเพื่อการจัดการวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น เช่น ภัยพิบัติ โรคระบาด หรือความเสี่ยงทางไซเบอร์ ซึ่งต้องมีการวางแผนสื่อสารเชิงรุก ลดความสับสน และสร้างความมั่นใจให้ประชาชนรับมือสถานการณ์ได้

1.2 แนวความคิดด้านการสื่อสารเพื่อแพร่กระจายนวัตกรรม เมืองอัจฉริยะเกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมและบริการใหม่เข้าสู่ระบบเมือง การสื่อสารเพื่อแพร่กระจายนวัตกรรมจึงต้องทำให้ประชาชนรับรู้ เรียนรู้ ทดลอง และยอมรับ โดยมีประเด็นสำคัญ ได้แก่ การสร้างการรับรู้ให้เห็นว่าเมืองมีนวัตกรรมอะไรเกิดขึ้น เช่น แอปพลิเคชันเมือง ระบบจัดการจราจร หรือระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ การให้ข้อมูลเชิงลึกที่ชัดเจนเกี่ยวกับประโยชน์ วิธีใช้ ความปลอดภัย และผลลัพธ์ที่คาดหวัง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความกังวล การกระตุ้นให้เกิดการทดลองใช้ผ่านกิจกรรมหรือช่วงทดลองบริการ เพื่อให้ประชาชนได้สัมผัสประสบการณ์จริง และการลดความซับซ้อนของนวัตกรรมโดยสื่อสารให้เข้าใจง่าย ใช้ภาษาประชาชน มีคู่มือ วิดีโอสาธิต หรือช่องทางช่วยเหลือ ทำให้การยอมรับเกิดขึ้นได้รวดเร็วขึ้น

1.3 แนวความคิดด้านการสื่อสารในการยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีเป็นความท้าทาย เพราะประชาชนต่างวัยต่างพื้นฐาน มีระดับทักษะดิจิทัลไม่เท่ากัน ผลการศึกษาชี้ว่าการสื่อสารควรมุ่งตอบโจทย์ 2 ประเด็นหลัก คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยอธิบายให้เห็นชัดว่าเทคโนโลยีทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น ลดเวลา ลดขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็วและความโปร่งใส เช่น แจ้งปัญหาแล้วติดตามผลได้ และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ โดยลดความกลัวความซับซ้อนผ่านการสอนใช้แบบสั้น กระชับ มีตัวอย่างจริง มีทีมช่วยเหลือ และมี



ทางเลือกสำหรับผู้ที่ไม่ถนัดดิจิทัล นอกจากนี้ยังต้องสื่อสารเรื่องความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว การคุ้มครองข้อมูล และการสนับสนุนด้านเทคนิคอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความไว้วางใจและลดแรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลง

1.4 แนวความคิดการสื่อสารโน้มน้าวใจ การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมและสร้างแรงสนับสนุนจากประชาชน จึงต้องใช้การสื่อสารเชิงโน้มน้าวใจควบคู่กับข้อมูล ผลการศึกษาพบแนวทางสำคัญคือการเลือกวิธีโน้มน้าวให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มที่ต้องการเหตุผลและข้อมูลเชิงลึกควรได้รับสารที่มีหลักฐานชัดเจน อธิบายต้นทุน-ผลประโยชน์ เป้าหมาย และความคุ้มค่า เช่น เวทีสรุปข้อมูลสำหรับผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ และผู้มีบทบาททางสังคม ส่วนกลุ่มที่ต้องการแรงจูงใจทางอารมณ์หรือภาพจำควรใช้เรื่องเล่าจากผู้ได้รับประโยชน์ ภาพก่อน-หลังของการบริการ หรือสื่อสร้างแรงบันดาลใจ เพื่อให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงช่วยชีวิตประจำวันได้จริง การผสมผสานทั้งสองแนวทางช่วยขยายการยอมรับไปสู่คนหมู่มาก

1.5 แนวความคิดด้านการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ หัวใจของเมืองอัจฉริยะในมุมมองการสื่อสารคือการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การสื่อสารจึงต้องชัดเจน โปร่งใส ตอบสนองไว และออกแบบประสบการณ์บริการที่ดีตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง ครอบคลุมการรับฟังเสียงสะท้อน การวิเคราะห์ปัญหา การปรับปรุงบริการ และการประชาสัมพันธ์บริการใหม่ให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงได้จริง เทคโนโลยีสื่อสารถูกใช้เพื่อเพิ่มช่องทางบริการและลดข้อจำกัดของเวลา เช่น บริการออนไลน์ 24 ชั่วโมง ระบบแจ้งเหตุร้องเรียน ชำระภาษี ขออนุญาต ตรวจสอบสิทธิ์สวัสดิการ แจ้งเตือนภัย จ้องคิวบริการ ติดตามงานซ่อม หรือรายงานสภาพจราจร อย่างไรก็ตาม การบริการที่เป็นเลิศต้องคำนึงถึงความแตกต่างของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการ และผู้เข้าถึงเทคโนโลยีจำกัด จึงควรมีช่องทางทางเลือกหรือการช่วยเหลือเฉพาะ เพื่อให้ทุกกลุ่มเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม

1.6 แนวความคิดด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการองค์กร การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะต้องเริ่มจากองค์กรที่ทำงานเร็ว โปร่งใส และคล่องตัว แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรจึงเน้นการสร้างระบบสื่อสารภายในที่รวดเร็ว แม่นยำ และเปิดกว้าง เพื่อให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อน และทำงานสอดคล้องกัน โดยเฉพาะการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดให้เจ้าหน้าที่เสนอแนวคิด แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบประชุมออนไลน์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และแพลตฟอร์มทำงานร่วมกัน ช่วยลดเวลา ลดความผิดพลาด เพิ่มความต่อเนื่องของงาน และสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรทันสมัยที่พร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

สรุปสาระเชิงประเด็นแนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะได้ดังนี้



ตารางที่ 1 สรุปสาระเชิงประเด็นแนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ

ประเด็นหลัก	สาระสำคัญต่อการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ
การสื่อสารเป็นแกนกลางของเมืองอัจฉริยะ	ทำให้การพัฒนาเกิดผลลัพธ์ทางสังคมและบริการ ไม่หยุดอยู่ที่โครงการ
บทบาทผู้นำเชิงสื่อสารของนายกเทศมนตรี	เพิ่มพลังการนำ ลดแรงต้าน สร้างความชอบธรรมและความร่วมมือ
การสื่อสารองค์กรเพื่อภาพลักษณ์-ความเชื่อมั่น	สร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือ เพิ่มความพร้อมรับมือเหตุการณ์เสี่ยง
การสื่อสารเพื่อแพร่กระจายนวัตกรรม	เพิ่มอัตราการยอมรับ ลดช่องว่างความรู้ ทำให้นวัตกรรมเกิดการใช้จริงในวงกว้าง
การสื่อสารเพื่อการยอมรับเทคโนโลยี	ลดแรงต้าน เพิ่มความไว้วางใจ ทำให้บริการดิจิทัลเข้าถึงได้จริงและเท่าเทียม
การสื่อสารโน้มน้าวใจเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม	เร่งการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม เพิ่มแรงสนับสนุนทางสังคมต่อการเปลี่ยนแปลง
ประชาชนเป็นศูนย์กลางและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ	ยกระดับคุณภาพชีวิต เพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจต่อเทศบาล ลดความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงบริการ
ประสิทธิภาพองค์กรและวัฒนธรรมการสื่อสารสองทาง	เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้เมืองอัจฉริยะขับเคลื่อนได้ต่อเนื่องและยั่งยืน

2. ผลการศึกษาการจัดการการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีข้อค้นพบดังนี้

2.1 การศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารขององค์กร จุดเริ่มต้นคือการเข้าใจสภาพจริงขององค์กรและพื้นที่ ทั้งโครงสร้างการสื่อสารภายใน-ภายนอก พฤติกรรมการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ความสามารถด้านเทคโนโลยี และระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับเมืองอัจฉริยะ การเก็บข้อมูลควรใช้หลายวิธี เช่น สัมภาษณ์ ประชุมกลุ่มย่อย แบบสอบถาม และสังเกตการณ์ เพื่อให้เห็นปัญหาจริงที่เป็นอุปสรรค เช่น การสื่อสารภายในล่าช้าเพราะขาดระบบแจ้งข้อมูลที่ทันสมัย หรือประชาชนไม่เข้าใจนโยบายเพราะใช้ช่องทางที่ไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย เมื่อวิเคราะห์ปัญหาได้ชัด จะช่วยลดการทำงานบนสมมุติฐานและวางรากฐานแผนสื่อสารที่ตรงจุด

2.2 การวางแผนกลยุทธ์การสื่อสาร ขั้นตอนต่อมาคือการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เมืองอัจฉริยะ เช่น สร้างการรับรู้และความเข้าใจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม สร้างภาพลักษณ์องค์กรโปร่งใสและ



ทันสมัย จากนั้นระบุกลุ่มเป้าหมายให้ชัด ทั้งประชาชนทั่วไป วัยรุ่น ผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการ ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ภายใน แล้วเลือกเครื่องมือและช่องทางให้เหมาะกับแต่ละกลุ่ม เช่น สื่อสังคมออนไลน์สำหรับคนรุ่นใหม่ เสี่ยงตามสายหรือวิทยุชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ เว็บไซต์สำหรับกลุ่มเข้าถึงเทคโนโลยีน้อย พร้อมออกแบบสารที่เข้าใจง่าย เห็นประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นอันดับแรก กำหนดผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และระยะเวลาให้ชัด เพื่อให้แผนปฏิบัติได้จริง

2.3 การลงมือปฏิบัติตามแผนการสื่อสาร การปฏิบัติเป็นการแปลงแผนสู่การทำงานจริง ผู้บริหารต้องนำทีมอย่างใกล้ชิด สนับสนุนทรัพยากร และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยเริ่มจากกิจกรรมเปิดตัวหรือประกาศเจตนารมณ์เพื่อสร้างความสนใจ เช่น แลงข่าว เปิดตัวโครงการ นิทรรศการให้ความรู้ จากนั้นสื่อสารต่อเนื่องตามช่องทางที่กำหนด โดยพัฒนาเนื้อหาให้เหมาะกับสถานการณ์ เช่น คลิปวิดีโอ อินโฟกราฟิก บทความอธิบายโครงการ และสื่อภาคสนามควบคู่กัน อีกทั้งควรกระตุ้นการมีส่วนร่วมด้วยการเชิญชวนทดลองใช้บริการดิจิทัล เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นออนไลน์ และสร้างพื้นที่สนทนาระหว่างเทศบาลกับประชาชน เพื่อให้การสื่อสารไม่ใช่ทางเดียว

2.4 การติดตามประเมินผลการสื่อสาร การติดตามและประเมินผลช่วยวัดความก้าวหน้าและปรับปรุงกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความต้องการจริง ควรเก็บข้อมูลอย่างสม่ำเสมอทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น การเข้าถึงและการมีส่วนร่วมในสื่อสังคม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ประเด็นความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ความพึงพอใจต่อบริการดิจิทัล และมุมมองเจ้าหน้าที่ต่อระบบสื่อสารภายใน ผลประเมินทำให้เห็นว่าประชาชนเข้าใจมากขึ้นหรือไม่ ทัศนคติเกิดต่อการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และบริการใดควรปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร เช่น ปรับสารให้ตรงความสนใจ เพิ่มคู่มือ เพิ่มช่องทางใหม่ หรือออกแบบกิจกรรมเสริมสำหรับกลุ่มที่ยังเข้าถึงน้อย

2.5 การจัดการหน่วยงานเพื่อส่งเสริมและผลักดันการสื่อสาร เพื่อให้การขับเคลื่อนยั่งยืน ต้องมีโครงสร้างหน่วยงานด้านการสื่อสารที่ชัดเจน มีทีมงานและบทบาทหน้าที่ เช่น ทีมผลิตเนื้อหา ทีมประชาสัมพันธ์ ทีมเทคนิคสนับสนุน และทีมวิเคราะห์ข้อมูล ควบคู่กับการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารดิจิทัล การเขียนเนื้อหา การจัดการแพลตฟอร์ม และการใช้ข้อมูลเพื่อปรับกลยุทธ์ หน่วยงานสื่อสารต้องทำงานบูรณาการกับฝ่ายอื่นของเทศบาล เช่น ฝ่ายเทคโนโลยี ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ ฝ่ายบริการประชาชน เพื่อให้การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของทุกกระบวนการ นอกจากนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดเผย รับฟัง และสื่อสารตรงไปตรงมา จะเพิ่มพลังการทำงานร่วมกัน ลดความขัดแย้ง และทำให้การสื่อสารเป็นฐานขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

สรุปสาระเชิงประเด็นการจัดการการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะได้ดังนี้



ตารางที่ 2 สรุปสาระเชิงประเด็นการจัดการการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ

ประเด็นหลัก	สาระสำคัญต่อการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ
เริ่มจากการวินิจฉัยสภาพจริง	ลดการทำงานบนสมมติฐาน วางฐานข้อมูลที่แม่นยำ ทำให้แผนสื่อสารตรงจุดและแก้ปัญหาได้จริง
วางแผนเชิงกลยุทธ์แบบจำแนกกลุ่ม	ทำให้การสื่อสารมีทิศทาง ชัดเจน วัดผลได้ ลดการกระจายทรัพยากรแบบหว่าน และเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึง
ปฏิบัติการสื่อสารแบบผสมผสานและต่อเนื่อง	เพิ่มการรับรู้และแรงสนับสนุนจริง สร้างประสบการณ์ใช้งาน ลดระยะห่างรัฐ-ประชาชน และเปลี่ยนจากการสื่อสารทางเดียวสู่การมีส่วนร่วม
ติดตาม-ประเมินผลเพื่อการปรับตัว	ทำให้การสื่อสารมีวงจรเรียนรู้ต่อเนื่อง เพิ่มความแม่นยำและความตอบสนองต่อความต้องการจริง ลดความเสี่ยงของโครงการที่ไม่ถูกใช้
จัดการหน่วยงานและสมรรถนะการสื่อสาร	เพิ่มความพร้อมขององค์กรในการขับเคลื่อน Smart City อย่างต่อเนื่อง ลดความขัดแย้ง สื่อสารได้รวดเร็วและเป็นเอกภาพ พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว

อภิปรายผล

1. แนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารมีบทบาทเป็น “กลไกหลัก” ในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงมิได้ทำหน้าที่เพียงเป็นผู้บริหารเชิงนโยบายเท่านั้น แต่ยังคงเป็น “ผู้นำการสื่อสาร” ที่สามารถสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และแรงจูงใจให้แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีร์รวี อินนุพัฒน์และคณะ (2567) ที่ระบุว่า ผู้นำท้องถิ่นในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นฐานให้เกิดผลในเชิงพฤติกรรมของประชาชนได้จริง ประเด็นด้าน การสื่อสารองค์กร ของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง สอดคล้องกับแนวคิดของ Cornelissen (2020) ที่อธิบายว่า การสื่อสารองค์กรเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ และความไว้วางใจ ซึ่งในกรณีของเมืองอัจฉริยะ การสื่อสารองค์กรไม่ได้มุ่งเพียงการประชาสัมพันธ์ แต่ต้องสื่อสารเพื่อสร้าง “อัตลักษณ์ของเมือง” ให้สอดคล้องกับคุณค่าที่เมืองต้องการนำเสนอ เช่น เมืองสีเขียว เมืองปลอดภัย หรือเมืองแห่งนวัตกรรม ซึ่งเทศบาลเมืองทุ่งสงได้ประยุกต์แนวทางนี้ผ่านการสื่อสารภาพลักษณ์ “เมืองทันสมัย เชื่อมโยงเทคโนโลยี” บนสื่อสังคมออนไลน์และกิจกรรมภาคสนาม ในด้านการสื่อสารเพื่อแพร่กระจายนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่าการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงอาศัยแนวทางตามโมเดลของ Rogers (2003) ซึ่งชี้ว่าการยอมรับนวัตกรรมต้องผ่านกระบวนการรับรู้ การสนใจ การทดลองใช้



และการยอมรับ โดยผู้นำต้องใช้การสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน เช่น การสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างระบบขนส่งอัจฉริยะ หรือแอปพลิเคชันบริการเทศบาล ผลนี้สอดคล้องกับงานของเชาว์ เอื้อเพื่อ และคณะ (2568) ที่ศึกษาการใช้สื่อดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและต่อเนื่องช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและแรงกระบวนกรยอมรับนวัตกรรมของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการสื่อสารเพื่อการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง สอดคล้องกับทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งในบริบทของเทศบาลเมืองทุ่งสง นายกเทศมนตรีได้ใช้การสื่อสารอธิบายถึงประโยชน์ที่จับต้องได้ของเทคโนโลยี เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์ หรือการชำระภาษีผ่านแอปพลิเคชัน พร้อมลดความกังวลของประชาชนผ่านสื่อแนะนำการใช้งานและการสื่อสารแบบเข้าใจง่าย สำหรับการสื่อสารเชิงโน้มน้าวใจ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎี Elaboration Likelihood Model (Petty & Cacioppo, 1986) ซึ่งอธิบายว่าการโน้มน้าวใจเกิดได้จากสองเส้นทาง คือ เส้นทางหลักที่ใช้เหตุผลและข้อมูล และเส้นทางรองที่ใช้แรงกระตุ้นทางอารมณ์ นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงนำแนวคิดนี้ไปใช้โดยปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดเวทีให้ข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้นำชุมชน และการใช้สื่อสร้างแรงบันดาลใจแก่ประชาชนทั่วไป นอกจากนี้การเน้น การบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ยังสอดคล้องกับแนวคิด Citizen-Centric Governance ของ OECD (2020) ที่เน้นการสื่อสารแบบโปร่งใสตอบสนองความต้องการและสร้างประสบการณ์บริการที่ราบรื่นให้ประชาชน โดยเทศบาลเมืองทุ่งสงได้พัฒนาแอปพลิเคชันบริการภาครัฐออนไลน์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนทุกกลุ่ม ทั้งผู้สูงอายุ คนพิการ และคนวัยทำงาน โดยสรุป ผลการวิจัยนี้ยืนยันว่า “การสื่อสาร” เป็นหัวใจของการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสงใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงนโยบาย เทคโนโลยี และประชาชนเข้าด้วยกัน ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เห็นว่า เมืองอัจฉริยะจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมี “การสื่อสารเชิงกลยุทธ์” ที่เข้าใจผู้คน เทคโนโลยี และวัฒนธรรมของพื้นที่ โดยเฉพาะบทบาทผู้นำในการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะคือผู้นำการเปลี่ยนแปลงและนักสื่อสารสาธารณะ เชื่อมวิสัยทัศน์ นโยบาย เทคโนโลยี และประชาชน ผ่านการสื่อสารสร้างการรับรู้ ทดลองใช้ และการยอมรับนวัตกรรมตามแนวการแพร่กระจายนวัตกรรม พร้อมออกแบบสารให้เห็นประโยชน์และใช้งานง่ายตาม TAM ลดความกังวลด้านความปลอดภัย ใช้การโน้มน้าวใจทั้งเหตุผลและอารมณ์เพื่อเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมร่วมมือของประชาชน

2. การจัดการการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานโครงการ “เมืองอัจฉริยะ” ของเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นความพยายามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับตัวสู่การบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ และสร้างความโปร่งใสในการบริหาร ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนา



เมืองอัจฉริยะในระดับประเทศและระดับโลก ในบริบทของประเทศไทย ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa, 2566) ที่ชื่อว่า “เมืองอัจฉริยะ” คือเมืองที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเทศบาลเมืองทุ่งสงได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวผ่านการพัฒนา Smart Environment, Smart Governance และ Smart People โดยเฉพาะการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การร้องเรียน การบริการสาธารณะ และการสื่อสารกับประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและมีส่วนร่วมในการบริหารเมืองได้มากขึ้น การดำเนินการลักษณะนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาว์ เอื้อเฟื้อ (2568) เรื่อง “แนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” ที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของเมืองอัจฉริยะขึ้นอยู่กับ การบูรณาการข้อมูลจากทุกภาคส่วน การสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างภาครัฐและประชาชน และการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร ซึ่งเทศบาลเมืองทุ่งสงได้เริ่มดำเนินการในทิศทางเดียวกันผ่านโครงการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานของ ภาฝัน จิตต์มิตรภาพ และคณะ (2565) ซึ่งศึกษาการขับเคลื่อน “เมืองอัจฉริยะจังหวัดภูเก็ต” พบว่า ความสำเร็จของเมืองอัจฉริยะขึ้นอยู่กับ “โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล” และ “การมีส่วนร่วมของภาคเอกชน” เช่นเดียวกับเทศบาลเมืองทุ่งสงที่มีการร่วมมือกับมหาวิทยาลัย และภาคธุรกิจท้องถิ่นในการพัฒนาแพลตฟอร์มข้อมูลเมือง (City Data Platform) และระบบบริหารจัดการข้อมูลสิ่งแวดล้อม ในระดับนานาชาติ ผลการวิจัยของเทศบาลเมืองทุ่งสงมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Caragliu, Del Bo, & Nijkamp (2011) ที่ให้คำนิยามว่า เมืองอัจฉริยะ คือ เมืองที่ลงทุนในทุนมนุษย์ (Human Capital), โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพลเมือง เทศบาลเมืองทุ่งสงได้แสดงให้เห็นการลงทุนในด้านทุนมนุษย์ผ่านโครงการฝึกอบรมทักษะดิจิทัล และการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น ระบบเครือข่าย Wi-Fi สาธารณะและกล้องวงจรปิดอัจฉริยะ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญตามกรอบแนวคิดดังกล่าว ขณะเดียวกัน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสงยังมีลักษณะสอดคล้องกับแนวทางของ Nam and Pardo (2011) ที่เสนอว่าการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจำเป็นต้องบูรณาการสามมิติ ได้แก่ Technology, People, and Institutions กล่าวคือ เทคโนโลยีต้องได้รับการสนับสนุนโดยสถาบันที่เข้มแข็งและประชาชนที่มีทักษะดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเมืองทุ่งสงได้เริ่มสร้างระบบบริหารจัดการที่เปิดกว้าง โปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านระบบร้องเรียนออนไลน์และเพจสื่อสารของเทศบาล ซึ่งสะท้อนถึงการพัฒนาทั้งในเชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมการบริหาร อย่างไรก็ตาม การดำเนินการยังประสบความท้าทาย เช่น การขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี การขาดงบประมาณในการลงทุนระบบดิจิทัล และการขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่พบได้ทั่วไปในงานวิจัยต่างประเทศ เช่น งานของ Hollands (2015) ที่ระบุว่า เมืองขนาดกลางและเล็กมักเผชิญข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรเทคโนโลยีและขาดการวางแผนเชิง



บูรณาการ ผลการศึกษาของเทศบาลเมืองทุ่งสงจึงสอดคล้องกับข้อสังเกตนี้ ตามที่ภวัต พัฒนนิภากร และคณะชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจำเป็นต้องดำเนินการแบบ “ค่อยเป็นค่อยไป” ตามศักยภาพของท้องถิ่น กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยยืนยันว่า เทศบาลเมืองทุ่งสงมีความก้าวหน้าในการนำแนวคิด “เมืองอัจฉริยะ” มาปรับใช้ในบริบทท้องถิ่นไทย โดยเน้นความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน จำเป็นต้องเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล พัฒนาทุนมนุษย์ และสร้างระบบข้อมูลเมืองแบบบูรณาการ เพื่อให้เทศบาลเมืองทุ่งสงสามารถก้าวสู่ “เมืองอัจฉริยะสมบูรณ์” ได้ในอนาคต (ภวัต พัฒนนิภากร และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร, 2562) โดยบทบาทผู้นำในการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะต้องเป็นทั้งผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้จัดการการสื่อสาร โดยจัดการอย่างเป็นระบบตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการขององค์กร-ประชาชน วางแผนกลยุทธ์กำหนดเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมาย ช่องทาง และสารที่ชัดเจน ลงมือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สร้างการมีส่วนร่วมและการใช้บริการดิจิทัล ติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุง และจัดทีมสื่อสารดิจิทัลบูรณาการทุกฝ่ายให้ทำงานเป็นเอกภาพ

องค์ความรู้ใหม่

ข้อค้นพบใหม่จากผลการศึกษาแนวความคิดการสื่อสารในการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า “การสื่อสาร” เป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงนโยบาย เทคโนโลยี และประชาชน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยนายกเทศมนตรีทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำการเปลี่ยนแปลงและนักสื่อสารสาธารณะที่ต้องสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และแรงสนับสนุนจากทุกภาคส่วน การสื่อสารถูกมองใน 6 มิติหลัก ได้แก่ (1) การสื่อสารองค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของเมืองอัจฉริยะ รวมถึงการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) การสื่อสารเพื่อแพร่กระจายนวัตกรรม โดยมุ่งสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ผ่านการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงทุกกลุ่ม (3) การสื่อสารเพื่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยเน้นให้ประชาชนเห็นประโยชน์ ความปลอดภัย และความง่ายในการใช้งาน (4) การสื่อสารเชิงโน้มน้าวใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจและทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลง (5) การสื่อสารเพื่อบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ผ่านแนวคิด “Citizen-Centric” ที่เน้นการเข้าถึงบริการรัฐอย่างสะดวก โปร่งใส และรวดเร็ว และ (6) การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ด้วยการบริหารข้อมูลและเทคโนโลยีที่เปิดกว้าง มีส่วนร่วม และคล่องตัว สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นหัวใจของการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ ทำให้การบริหารเมืองมีเอกภาพ ทันทสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ ส่วนผลการศึกษาพบว่า การขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของเทศบาลเมืองทุ่งสงภายใต้การนำของนายกเทศมนตรีมิได้เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ แต่เป็นกระบวนการบริหารจัดการเชิงระบบที่ใช้ “การสื่อสาร” เป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ นโยบาย และการปฏิบัติสู่



ผลลัพธ์ที่จับต้องได้ โดยมีขั้นตอนการจัดการการสื่อสารที่ครอบคลุม 5 ด้านหลัก ได้แก่ (1) การศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารขององค์กร เพื่อทำความเข้าใจโครงสร้าง พฤติกรรม และข้อจำกัดของการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นรากฐานของการวางแผนอย่างตรงจุด (2) การวางแผนกลยุทธ์การสื่อสาร โดยกำหนดเป้าหมายและกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เลือกใช้ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม และออกแบบเนื้อหาที่เข้าใจง่าย สร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (3) การลงมือปฏิบัติการสื่อสารตามแผน ผ่านกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ และสื่อดิจิทัลที่ต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้และแรงสนับสนุนจากประชาชน (4) การติดตามและประเมินผล การสื่อสาร ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง และ (5) การจัดการหน่วยงานด้านการสื่อสาร โดยจัดตั้งทีมงานเฉพาะ สนับสนุนทักษะดิจิทัล และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อการสื่อสารและการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่าการจัดการการสื่อสารอย่างเป็นระบบช่วยให้เทศบาลเมืองทุ่งสงสามารถขับเคลื่อนแนวคิดเมืองอัจฉริยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้ สรุปได้ว่า “การสื่อสาร” เป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะของนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงนโยบาย เทคโนโลยี และประชาชนอย่างมีเอกภาพ การสื่อสารถูกออกแบบใน 6 มิติหลัก ได้แก่ การสื่อสารองค์กร การสื่อสารนวัตกรรม การยอมรับเทคโนโลยี การโน้มน้าวใจ การบริการประชาชน และการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ขณะเดียวกันเทศบาลได้ดำเนินการจัดการการสื่อสารอย่างเป็นระบบ 5 ขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษาปัญหา วางแผนกลยุทธ์ ปฏิบัติการ ประเมินผล และจัดการหน่วยงานสื่อสาร ผลการศึกษาชี้ว่า การสื่อสารที่มีโครงสร้างชัดเจนและมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของทุ่งสงประสบความสำเร็จ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอเชิงนโยบาย

1.1 จัดทำนโยบายการสื่อสารเมืองอัจฉริยะ รัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรกำหนด “นโยบายกลางด้านการสื่อสารเมืองอัจฉริยะ” เพื่อเป็นแนวทางให้เทศบาลทั่วประเทศใช้เป็นกรอบดำเนินการ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ด้านการสื่อสารข้อมูลสาธารณะ การเปิดเผยข้อมูลเมือง และการบริหารจัดการสื่อดิจิทัลอย่างโปร่งใสและมีส่วนร่วม

1.2 พัฒนาระบบสนับสนุนการสื่อสารภาครัฐแบบดิจิทัล ควรมีการจัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลและการสื่อสารเมืองอัจฉริยะระดับจังหวัด” เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐ ท้องถิ่น และภาคประชาชน สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายด้วยข้อมูลจริงแบบเรียลไทม์ รวมทั้งพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการมีส่วนร่วมของพลเมือง



1.3 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะผู้นำท้องถิ่นด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ควรจัดหลักสูตร “Smart Communication Leadership” สำหรับนายกเทศมนตรีและผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหาร การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการสื่อสารสาธารณะเชิงสร้างสรรค์

1.4 กำหนดนโยบายการประเมินผลการสื่อสารในโครงการ ควรมีตัวชี้วัดมาตรฐานระดับประเทศ เช่น ดัชนี “Smart City Communication Index (SCCI)” เพื่อประเมินความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะด้านการสื่อสารภายในเทศบาลนครนครพนม “ศูนย์สื่อสารเมือง อัจฉริยะ” ทำหน้าที่วางแผน ออกแบบ และประสานงานด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดย เน้นการใช้สื่อดิจิทัล การจัดการข้อมูล และการสร้างภาพลักษณ์เมืองที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ท้องถิ่น

2.2 สร้างระบบการสื่อสารแบบสองทางกับประชาชนเทศบาลนครนครพนมเครื่องมือการสื่อสารแบบ Interactive เช่น Chatbot, Application หรือ Line Official Account เพื่อเปิดช่องทางให้ประชาชนเสนอ ความคิดเห็น ติดตามนโยบาย และร่วมออกแบบโครงการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

2.3 ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อการสื่อสารและนวัตกรรมควรปลูกฝังแนวคิด “การสื่อสารเพื่อเรียนรู้ร่วมกัน” ในทุกระดับขององค์กร โดยจัดกิจกรรมภายใน เช่น ประชุมเชิงปฏิบัติการ แลกเปลี่ยนความรู้ หรือ “Smart Talk Session” เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นคุณค่าของการสื่อสารที่ สร้างสรรค์

2.4 พัฒนาเนื้อหาและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย การสื่อสารควรใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย เหมาะกับบริบทของชุมชน และเลือกใช้สื่อที่หลากหลาย เช่น สื่อออนไลน์ สื่อชุมชน หรือสื่อ กิจกรรมภาคสนาม เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเยาวชน

2.5 ประยุกต์ใช้การประเมินผลการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ควรมีการติดตามและวิเคราะห์ ประสิทธิภาพของการสื่อสารทุกโครงการ เช่น การวัดระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของ ประชาชน เพื่อปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริง

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ศึกษาการสื่อสารเมืองอัจฉริยะในบริบทเปรียบเทียบ ควรขยายการศึกษาไปยังเทศบาลอื่น ๆ ที่ดำเนินโครงการเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสาร กลยุทธ์ และปัจจัยความสำเร็จในแต่ละพื้นที่ เพื่อสร้าง องค์ความรู้เชิงเปรียบเทียบที่ลึกซึ้งขึ้น

3.2 วิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านสื่อดิจิทัลในเมืองอัจฉริยะ ควรศึกษาเชิงลึกว่าประชาชน ใช้สื่อดิจิทัลอย่างไรในการมีส่วนร่วมกับการบริหารท้องถิ่น เช่น การแสดงความคิดเห็น การติดตามข้อมูล หรือ การตรวจสอบนโยบาย เพื่อพัฒนาแนวทางสื่อสารที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมดิจิทัลของประชาชน



3.3 ศึกษาศักยภาพผู้นำท้องถิ่นในฐานะนักสื่อสารสาธารณะ การวิจัยครั้งต่อไปควรวิเคราะห์บทบาท ทักษะ และรูปแบบการสื่อสารของผู้นำท้องถิ่นในยุคดิจิทัล เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำด้านการสื่อสารให้สอดคล้องกับความท้าทายของสังคมเมืองอัจฉริยะ

บรรณานุกรม

- จันทร์จิรา เหลลราช. (2565). ต้นแบบของการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 32(2), 172-185.
- เชาว์ เอื้อเฟื้อ, อรุณ สนใจ, ธีรภัทร กิจจารักษ์, สุภชัย ตรีเทศ, และองอาจ ลานจันทร์. (2568). แนวทางการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การเป็น “เมืองอัจฉริยะ”. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 12(5), 209-217.
- ประพันธ์ คชแก้ว และนัยนา เกิดวิชัย. (2562). นวัตกรรมการบริหารองค์การในยุคดิจิทัล. *วารสาร มจร. มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 5(1), 131-142.
- ปวีร์วี อินนุพัฒน์, หฤทัย ปัญญาบุตรตระกูล, ปิยฉัตร ล้อมขบวนการ และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2567). การสื่อสารของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างองค์กรดิจิทัล. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 8(11), 150-162.
- ภาฝัน จิตต์มิตรภาพ, ฤเดช เกิดวิชัย, พรกุล สุขสด และดวงกมล จันทร์รัตน์มณี. (2565). ปัจจัยขับเคลื่อนความสำเร็จในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ จังหวัดภูเก็ต. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 14(1), 188-202.
- ภวัต พัฒนนิภากร และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2562). บทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ไทยแลนด์ 4.0. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 4(1), 53-69.
- มรกต จันทร์กระพ้อ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2562). การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์การ. *วารสารนักบริหาร*, 39(1), 52-66.
- อภินันท์ จันตะนี และประพันธ์ แสงทองดี. (2565). วัฒนธรรมองค์กรในยุคดิจิทัล. *วารสาร มจร ภาษาและวัฒนธรรม*, 2(1), 52-62.
- Ahvenniemi, H., Huovila, A., Pinto-Seppä, I., & Airaksinen, M. (2017). What are the differences between sustainable and smart cities? *Cities*, 60, 234-245.
<https://doi.org/10.1016/j.cities.2016.09.009>
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart cities: Definitions, dimensions, performance, and initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3-21.
<https://doi.org/10.1080/10630732.2014.942092>



- Angelidou, M. (2017). The role of smart city characteristics in the plans of fifteen cities. *Journal of Urban Technology*, 24(4), 3-28. <https://doi.org/10.1080/10630732.2017.1348880>
- Batty, M., Axhausen, K. W., Giannotti, F., Pozdnoukhov, A., Bazzani, A., Wachowicz, M., Ouzounis, G., & Portugali, Y. (2012). Smart cities of the future. *The European Physical Journal Special Topics*, 214(1), 481-518. <https://doi.org/10.1140/epjst/e2012-01703-3>
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65-82.
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice*. SAGE.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Hollands, R. G. (2015). Critical interventions into the corporate smart city. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 8(1), 61–77. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsu011>
- Komninos, N. (2019). *Smart cities and connected intelligence: Platforms, ecosystems and network effects*. Routledge.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), Article 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mora, L., Deakin, M., & Reid, A. (2019). Strategic principles for smart city development: A multiple case study analysis of European best practices. *Technological Forecasting and Social Change*, 142, 70-97. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.035>
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times* (pp. 282–291). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>



- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Smart city as urban innovation: Focusing on management, policy, and context. In *Proceedings of the 5th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 185–194). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/2072069.2072100>
- OECD. (2020). *Citizen-centric smart governance framework*. OECD Publishing.
- OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government* (OECD Public Governance Policy Papers, No. 02). OECD Publishing.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). The elaboration likelihood model of persuasion. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 19, pp. 123-205). Academic Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Press.