



วารสาร นาคบุตรปริทรรศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

NARBHUTPARITAT JOURNAL

Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2566 Vol. 15 No. 2 May - August 2023

Received: June 23, 2022

Revised: July 26, 2023

Accepted: August 19, 2023

การสื่อสารสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่

Communication for Administrators
of Local Government Organization in a New Era

สิทธิพันธ์ พูนเอียด*

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วิทยากร ท่อแก้ว

กานต์ บุญศิริ

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author) E-mail: sittipan.poo@sru.ac.th

Sittipan Poon-Eiad*

Faculty of Humanities and Social Sciences, Suratthani Rajabhat University

Wittayatorn Tokaew

Karn boonsiri

Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

บทคัดย่อ

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในกระบวนการบริหารของผู้บริหารองค์กรยุคใหม่ที่ตอบสนองกระบวนการทัศน์ การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ ที่เน้นการกระจายอำนาจ การจัดการตนเองขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการพัฒนา การมอบบริการสาธารณะแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีคุณภาพ ทั้งถึง เสมอภาคและเป็นธรรมท่ามกลาง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วกว้างขวางของบริบทและมุ่งการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศตามกรอบของ ธรรมาภิบาล การบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นจึงต้องอาศัยผู้บริหารที่มีทักษะและความสามารถในการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ 8 เรื่อง คือ การสื่อสารการเรียนรู้และพัฒนาระบบประชาธิปไตย การสื่อสารการเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น การสื่อสารการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารการพัฒนาองค์กรสู่ความ เป็นเลิศ การสื่อสารการพัฒนาเครือข่าย การสื่อสารการรณรงค์ตามพันธกิจและบริบทชุมชนท้องถิ่น การสื่อสารสร้าง ภาพลักษณ์ความนิยมขององค์กรและผู้บริหารท้องถิ่น และการสื่อสารการดำเนินงานทางการเมืองและการปกครอง ท้องถิ่นขององค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดี ร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานขององค์กรสู่เป้าหมายขององค์กรยุคใหม่

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร; องค์กรยุคใหม่; ผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น

Abstract

Communication serves as a pivotal tool within the management processes of modern organizations in a new era. It emphasizes decentralization in self-management of local government organization and providing public services to people and stakeholders efficiently, thoroughly, equally, and fairly amid rapid and wide change of context; and high-performance organization management within a good governance framework. For this reason, operation and management of local government organizations depend on administrators who are skillful and capable in effective communication. Organization administrators in a new era should have 8 communication skills, including communication of learning and development in democratic form of government, communication of change and development of local government organization, communication of stakeholder participation, communication of organization development toward high performance, communication of network development, communication of campaign according to the mission and local community context, communication of image building and popularity in organization and local administrators, and communication of operation in politics together with local government of organization. These skills can build a good relationship and participation in organization operation to achieve goals of organization in a new era.

Keywords: organizational communication; organization in a new era; administrators of local government organization

บทนำ

“การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่ใช้ขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายรวมถึง การนำองค์กรสู่การฝ่าวิกฤติต่างๆ ได้” เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้นำขององค์กรเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังขององค์กร เป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ สนับสนุนกลยุทธ์ กระตุ้น สร้างทีม ควบคุมกำกับกระบวนการบริหาร พัฒนาบุคลากร ความสามารถในการสื่อสารจึงเป็นองค์ประกอบจำเป็นสำหรับผู้ที่มีประสิทธิภาพ (Boonsathorn, 2020, p. 27)



ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของ American Management Association (2012) โดยสำรวจความคิดเห็นของสมาชิกผู้บริหาร จำนวน 768 ราย พบว่า ทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะการสื่อสาร ร้อยละ 39.9 รองลงมา คือ การคิดเชิงวิเคราะห์ การประสานงาน และทำงานเป็นทีม ตามลำดับ จึงกล่าวได้ว่า การสื่อสารองค์กรเป็นเครื่องมือและองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Zaremba, 2013)

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงองค์กรภาครัฐตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ (Reinventing Government) สู่การบริหารการปกครอง (Governance) สู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นตัวขับเคลื่อนเชื่อมโยงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เรียกกันว่า “ยุคดิจิทัลเปลี่ยนโลก” (Schmidt & Cohen, 2014) ถือเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีหลากหลายช่องทาง หรือเรียกว่า “สื่อใหม่” ดังนั้นการออกแบบการสื่อสารองค์กรและกระบวนการบริหารจัดการในองค์กรสมัยใหม่จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ และด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะที่ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยการเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นมาเป็นตัวแทนในการบริหารจัดการตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด (Puang-ngam, 2019, p. 287) ด้วยปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัลที่ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทตามศตวรรษที่ 21 ตลอดทั้งต้องมีทักษะและสมรรถนะด้านการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการบริการองค์กร (Zaremba, 2013) ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับงานเอกสารและรายงานต่าง ๆ มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล และติดต่อสื่อสารด้วยอีเมลเป็นหลัก และยังคงพบปัญหาและอุปสรรคของระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้งานในปัจจุบันของหน่วยงาน คือ ระบบยังมีความซับซ้อนยากต่อการใช้งาน อีกทั้งระบบขาดความสมบูรณ์และไม่มีความเชื่อมต่อกันระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ส่งผลให้การสื่อสารและการทำงานทั้งโครงสร้างขององค์กรไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ ทั้งยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และยังมีบางหน่วยงานมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว (Department of Local Administration, 2020, pp. 28-32) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเร่งพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความทันสมัยครอบคลุม และสอดคล้องตามสถานการณ์ยุคดิจิทัล ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาปรับปรุงการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทั้งการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทั้งการบริหารงาน (Back Office) และการบริการประชาชน (Front Office) รวมทั้งเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทั้งด้านการสื่อสารและการจัดการสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร

จากข้างต้นเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมโยงและครอบคลุมโครงสร้างขององค์กร จะส่งผลให้สามารถขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ (Zaremba, 2013) ซึ่งการมีผู้บริหารที่มีทักษะและความสามารถในการสื่อสารเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญของการนำพาองค์กรให้บรรลุตามแผนนโยบายที่วางไว้ ดังนั้นบทความนี้จึงมุ่งนำเสนอประเด็นสำคัญของการสื่อสารองค์กรต่อการบริหาร องค์กรสมัยใหม่ การเมืองการปกครองท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น และกลวิธีการสื่อสารของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับทักษะและความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่

การสื่อสาร : ความสำคัญของการสื่อสารองค์กรต่อการบริหาร

การสื่อสารเป็นกลไกสำคัญต่อการขับเคลื่อนสังคมมนุษย์ เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มีการรวมกลุ่มกันแลกเปลี่ยนและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในสังคม การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการปกครอง (Sotanasatian & Sridee, 2020, p.1) ตามที่ Trisakul (2007) และ Wood (2013) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการสร้างความหมายร่วมกันระหว่างคู่สื่อสารซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันอย่างต่อเนื่องตลอดกิจกรรมการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ในขณะที่ Meechat (2013, p. 138) เห็นว่าการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการและพฤติกรรมองค์กร เนื่องจากองค์กรมีโครงสร้างที่ประกอบด้วยหลายฝ่ายงาน มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย ซึ่งพบว่า เวลาส่วนใหญ่ของการบริหารจัดการองค์กรใช้สำหรับการเขียน การอ่าน การพูดและการฟัง มากถึงร้อยละ 70 ของเวลาทั้งหมด และการสื่อสารในองค์กรจะพบในรูปของคำสั่ง ประกาศ การควบคุม การสั่งการ การอำนวยการ การประชุม การแถลงการณ์ การรายงานและแนวปฏิบัติต่างๆ เป็นต้น (Robbins, 1994) จึงกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดสาร จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสารหรือเรียกว่าคู่สาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดี ความร่วมมือและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันตามวัตถุประสงค์ของข้อมูลข่าวสารที่มีความเข้าใจอันดีต่อการสื่อสารในครั้งนั้นๆ โดยมีความเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของคู่สื่อสาร โดย Sotanasatian & Sridee (2020, p. 4) เห็นว่า องค์ประกอบของการสื่อสารโดยทั่วไป ประกอบด้วย 1) แหล่งที่มาของข่าวสาร (Source of the Message : S) 2) ตัวเนื้อหา (Message : M) 3) ช่องทาง (Channel : C) ที่ข่าวสารถูกส่งไปยัง 4) ผู้รับ (Receiver : R) และ 5) ผลสะท้อนกลับ (Feed Back : FB) ซึ่งทั้งหมดนี้สอดคล้องกับแบบจำลองทางการสื่อสาร คือ S-M-C-R-FB

การสื่อสารในองค์กรเป็นเครื่องมือในการบริหารซึ่งนำกิจกรรมการสื่อสารทั้งหมดขององค์กร รวมถึงแนวทางการสื่อสารของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องตั้งแต่ภาพลักษณ์ขององค์กร ความสัมพันธ์กับภายนอกและภายในองค์กร (Görkem, 2014) โดย Boonsathorn (2020, p. 28) ได้กล่าวว่า การสื่อสารองค์กรเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กรเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร ซึ่งการสื่อสารองค์กรเป็นเครื่องมือและองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้เรื่องนโยบาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร บทบาทหน้าที่ที่ตนเอง ฝ่ายหรือแผนกต้องรับผิดชอบร่วมกัน สร้างสัมพันธภาพที่ดี เกิดการเข้าใจร่วมกันนำไปสู่การร่วมมือ ร่วมใจ รับผิดชอบในการดำเนินการอันจะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ (Oltarzhovskyi, 2019) โดย Tubbs & Moss (2003) ได้กล่าวว่า การสื่อสารที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กร คือ การสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและสมาชิกขององค์กร ส่วน Robbins & Coulter (2008) เห็นว่าการสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและองค์กร การกำกับควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกที่อยู่ในสายบังคับบัญชา การจูงใจ ทำความเข้าใจ ประสานงาน การมีส่วนร่วม การมอบหมายงานและการรายงานผลของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นเครื่องมือและกลไกในการสร้างสัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์ ความเสมอภาคในฐานะทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น อารมณ์ที่เกี่ยวกับงาน หน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน สิทธิประโยชน์และข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกักระบวนการขององค์กรการสื่อสารที่เสริมสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีลักษณะ 3 ประการคือ การสื่อสารแบบสนับสนุน การสื่อสารแบบไม่เผด็จการ และการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ ส่วนรูปแบบการสื่อสารองค์กรเป็นการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กร ทั้งด้านสถานที่ เวลา บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นบริบท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความ

ร่วมมือร่วมใจ หุ่นเท เสียสละให้การทำงานร่วมกันบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Robbins, 1994) และจากการที่สมาชิกในองค์กรมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันนี้จะส่งผลที่สำคัญทำให้สมาชิกในองค์กรเป็น “เครือข่ายของการสื่อสาร” สำหรับช่องทางในการสื่อสารขององค์กรมีรูปแบบ 2 ประเภท คือ 1) การสื่อสารผ่านช่องทางที่เป็นทางการ เป็นระบบการสื่อสารที่ออกแบบโดยผู้บังคับบัญชาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งปกติจะเป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร ประกอบด้วย 3 ช่องทาง ได้แก่ (1) การสื่อสารแบบบนลงล่าง เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา (2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา และ (3) การสื่อสารแนวขวาง เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่อยู่ในระนาบเดียวกัน เป็นรูปแบบการสื่อสารที่พบว่ามีประสิทธิภาพ สร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นแนวทางไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สะดวกรวดเร็วเกิด “เครือข่ายของการสื่อสาร” ขึ้นทั้งภายในและระหว่างองค์กรที่เป็นพันธมิตรเชื่อมโยงห่วงโซ่ของการบริหารรัฐกิจที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) การสื่อสารที่ผ่านช่องทางที่ไม่เป็นทางการ การสื่อสารที่อาศัยความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรเป็นตัวถ่ายทอดและส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร ไม่มีรูปแบบและวิธีการที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับสภาพของแต่ละองค์กรหรือกลุ่มเป็นการสื่อสารที่ใช้เวลามากแต่กลับพบว่า มีประสิทธิผลมากและยังมีความจำเป็นต้องใช้ควบคู่กับการสื่อสารที่เป็นแบบทางการโดยเฉพาะกับข้อมูลข่าวสารที่มีความละเอียดอ่อน ซับซ้อนและมีโอกาสจะนำไปสู่ความขัดแย้งหรือการต่อต้านเกิดขึ้นจากการสื่อสารจึงสามารถกล่าวสรุปได้ว่าการสื่อสารในองค์กรมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งการอำนวยความสะดวก การบริหาร การสอน นิเทศงาน การติดตาม ควบคุม ประเมินผลการดำเนินงานตามความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล การใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การจูงใจ ผลักดันให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กรให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการหรือลูกค้า

การสื่อสาร : องค์กรสมัยใหม่

องค์กรสมัยใหม่เริ่มเมื่อไรและมีลักษณะเป็นอย่างไร เป็นคำถามและคำตอบที่นักบริหารจัดการภาครัฐควรทำความเข้าใจเพื่อนำแนวคิดหลักการสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารทำความเข้าใจและเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจากปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน “กระบวนทัศน์” ในรูปแบบและวิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่อันสืบเนื่องมาจากแนวคิด “การปฏิรูปภาครัฐ” โดยมีหลักการที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการให้รัฐบาลเป็น “รัฐบาลในมิติของการประกอบการ” (Osborne & Gaebler, 1992) 2) กระแสโลกาภิวัตน์ และสภาพการแข่งขันระหว่างประเทศส่งผลกระทบต่อกระแสการลดบทบาทและขนาดของภาครัฐในการบริหารจัดการลง อันสืบเนื่องมาจากการเติบโตและความเข้มแข็งของภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันและความสำเร็จของรัฐบาลและระบบราชการเอง และ 3) การเกิดขึ้นของกระบวนทัศน์ “การบริหารจัดการภาครัฐใหม่” และเมื่อศึกษากระบวนทัศน์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ OECD, Hood, Holmas, Shand และตัวแบบของ Pollitt ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐสรุปได้หลายประการ (Nimpanit, 2019, p. 163) ดังนี้ 1) การมุ่งเน้นแนวทางกลยุทธ์ 2) การบริหารจัดการไม่ใช่การบริหาร 3) มุ่งเน้นที่ผลผลิต และผลลัพธ์ 4) มีความยืดหยุ่นในการสรรหา คัดเลือกและการกระจายค่าตอบแทน 5) มีการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งไปสู่การแข่งขันที่เข้มข้น 6) การปฏิบัติมุ่งเน้นสไตล์การบริหารจัดการแบบภาคเอกชน 7) การบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล คุณธรรมและจริยธรรม และ 8) เน้นการให้บริการอย่างทั่วถึง เสมอภาคและเป็นธรรมแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งกระบวนทัศน์นี้องค์กรสมัยใหม่ได้นำไปสู่กระแสการผลักดันให้เกิดองค์กรที่มีสมรรถนะสูง โดยใช้เครื่องมือทางการจัดการและเทคนิคการบริหารสมัยใหม่มาใช้เชิงบูรณาการ เช่น การควบคุมคุณภาพโดยรวม การจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ การจัดงบประมาณเชิงยุทธศาสตร์ เป็นต้น

จากกระบวนทัศน์และลักษณะขององค์กรสมัยใหม่ผู้บริหารท้องถิ่นในฐานะผู้นำองค์กรจึงต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญหลายประการ เช่น 1) ภาวะผู้นำ โดยการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะในการบริหารจัดการองค์กรตามบทบาทหน้าที่หรือ



มีอิทธิพลต่อกลุ่มบุคคล ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานองค์กรให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย กลยุทธ์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้ 2) มีมุมมองที่กว้างไกลหรือการมีวิสัยทัศน์ ให้เห็นบริบทหรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กรทั้งปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย พันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กรที่สามารถนำองค์กรไปสู่สภาพแห่งองค์กรสมัยใหม่ 3) มีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์และบูรณาการสถานการณ์กลยุทธ์ เทคนิควิธีการบริหารจัดการเชิงบูรณาการเพื่อให้องค์กรไปสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ 4) มีความสามารถบริหารเชิงบูรณาการใน 3 เรื่องที่สำคัญขององค์กรได้ คือ (1) เชื่อมโยงค่านิยมหลักขององค์กรได้ (2) สามารถเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ไทยแลนด์ 4.0 แผนพัฒนาภูมิภาค แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาจังหวัดและแผนของท้องถิ่นตามความต้องการและปัญหาของชุมชนท้องถิ่นที่ตนเองรับผิดชอบได้ และ (3) สามารถปรับเปลี่ยนค่านิยม บรรทัดฐานและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้สอดคล้องกับบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงเชิงพลวัตได้ 5) มีสมรรถนะการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถที่จะนำและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตนเอง ผู้ร่วมงาน ผู้เกี่ยวข้องให้เป็นพลังนำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัย 6) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์และสร้างความยืดหยุ่นในองค์กร และ 7) มีคุณลักษณะของ “ผู้นำแบบคุณภาพ” ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ(Thamwichukorn & Chamaram, 2016) คือ ความรู้ สติและปัญญา ความคิด น้ำใจ ทักษะการสื่อสาร คุณธรรมการจรรโลงใจและความสำคัญและการรักษาคุณภาพเที่ยงธรรมและมนุษยธรรม มนุษย์สัมพันธ์และสร้างคน กล้าหาญเด็ดเดี่ยว พันธสัญญา ความรับผิดชอบและตอบสนองผู้รับบริการได้

การสื่อสาร : การเมือง การปกครองท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น

การสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคดิจิทัลเปลี่ยนโลก ได้ทวีความสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในระบบต่าง ๆ ของสังคมอย่างกว้างขวาง มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทั้งในกระบวนการถ่ายทอดความรู้ข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการ สภาพปัญหาข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เป็นปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมือง โดยเฉพาะการสื่อสารทางการเมืองจะมีบทบาทมากในสังคมตามวิถีแห่งประชาธิปไตย การสื่อสารแบบระบบและกลไก เป็นตัวกลางระหว่าง การได้มาซึ่งอำนาจ การอยู่ในอำนาจและการส่งมอบผลประโยชน์สาธารณะต่อมวลชนในฐานะพลเมืองของรัฐ องค์กรภาครัฐกับประชาชน ขณะเดียวกันก็จะทำหน้าที่สื่อสารเชื่อมโยงนำหัวข้อมาเรียน ข้อเรียกร้อง ปัญหาและสิ่งที่เป็นความต้องการของประชาชนไปสู่องค์กรภาครัฐ เพื่อให้กำหนดเป็นนโยบายสาธารณะ การนำไปสู่ภาคปฏิบัติการสำหรับการสนองตอบในการแก้ปัญหาโดยรัฐบาล รวมถึงองค์กรภาครัฐระดับท้องถิ่นที่มีผลต่อประชาชนโดยรวม (Sotanasatian & Sridee, 2020, p. 23)

การสื่อสารทางการเมือง เป็นกระบวนการทางการเมืองจนกล่าวได้ว่า “หากปราศจากซึ่งการสื่อสารก็จะมีสิ่งที่เรียกว่าการเมืองดำรงอยู่” ทั้งนี้เพราะ 1) การสื่อสารทุกรูปแบบที่ดำเนินการโดยนักการเมืองและตัวแสดงทางการเมืองอื่นๆ จะมีเป้าหมายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเมือง 2) การสื่อสารที่มีผลต่อบรรดาตัวแสดงทางการเมืองทั้งหลายที่ไม่ใช่ นักการเมือง เช่น ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง คอลัมนิสต์หนังสือพิมพ์ และ 3) การสื่อสารเรื่องราวของนักการเมืองและตัวแสดงทางการเมืองรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลเหล่านี้จะผ่านออกมาในรูปของคำพูด ข้อเขียน รวมถึงภาษาสัญลักษณ์ที่บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องการแสดงให้เห็นถึง “ภาพลักษณ์ทางการเมือง” โดยเครื่องมือของการสร้างพลังการสื่อสารที่สำคัญ คือ เทคโนโลยีการสื่อสาร การสื่อสารในยุคดิจิทัลและการใช้สื่อสังคม ที่หลากหลายรูปแบบ นอกจากนี้ lamnirun (2020, p. 8) และ Torkaew (2020, p. 3) มีความคิดที่สอดคล้องกันว่า การสร้างพลังการสื่อสารของพลวัตการพัฒนาทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคใหม่ ทั้งในมิติของรูปแบบการเมืองการปกครอง สถาบัน กลไกการบริหารและการปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันและกลไกตลอดจนกระบวนการทางการเมืองที่สำคัญที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อหรือทัศนคติและพฤติกรรมทางการเมืองของบุคคลให้สอดคล้องต้องกันกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นด้วย นั่นคือ



พลวัตการเปลี่ยนแปลงในแง่การพัฒนาองค์กรภาครัฐทุกระดับต้องใช้พลังการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อการเปลี่ยนแปลง ดังที่ Muthitacharoen (2018, p. 1) ได้กล่าวว่า องค์กรจะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การบริหารจัดการที่ดีนับเป็นปัจจัยสำคัญตั้งแต่การคาดคะเนแนวโน้ม การวางแผนการจัดการเปลี่ยนแปลงประเด็นนั้นๆ ทั้งเชิงรุกเชิงรับอย่างเป็นระบบ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทั้งด้าน บุคลากร การเงิน เทคโนโลยี กระบวนการผลิตและหัวใจหลักอีกประการหนึ่งคือ “องค์ประกอบด้านการสื่อสาร”

สำหรับจุดมุ่งหมายการสื่อสารองค์กรทางการเมืองและองค์กรการปกครองท้องถิ่น เป็นการสื่อสารที่มีจุดมุ่งหมายสำคัญหลายประการ (Sutthiyotin, 2020, p. 2) คือ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อนโยบายหรือแผนงาน สร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อการดำเนินงานขององค์กร สร้างความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน การสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติที่ดีร่วมมือทุ่มเทกำลังความคิด และการปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายหรือแผนงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ สร้างภาพลักษณ์และความนิยมต่อองค์กร ผู้นำและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น จากจุดมุ่งหมายข้างต้นนำมาสู่กรอบคิด รูปแบบและวิธีการสื่อสารในการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ คือ 1) ความหมายของการสื่อสารในการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การสื่อสารที่เน้นการสื่อสารในบริบทเนื้อหาทางด้านการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ของเขตรับผิดชอบตามกฎหมาย โดยมุ่งสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน และการให้บริการสาธารณะ การพัฒนาพื้นที่ด้านต่างๆ 2) การสื่อสารเชิงพื้นที่ในการบริหารจัดการ คือ 2.1) การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งระดับผู้นำองค์กร ระดับผู้บริหาร ระดับผู้นำ – ผู้ตาม และระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดพลังร่วมมือในการปฏิบัติงานตามพันธกิจและบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทั้งคนทั้งงาน 2.2) การสื่อสารภายนอกองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นกับประชาชนในพื้นที่เขตความรับผิดชอบเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่นศรัทธาและให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นตามพันธกิจและบทบาทหน้าที่ที่จะให้เกิดผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง เสมอภาค ยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดและหลักการของการสื่อสารองค์กรสมัยใหม่ การสื่อสารทางการเมืององค์กรปกครองท้องถิ่นและภาวะผู้นำในฐานะผู้บริหารองค์กรสมัยใหม่ ดังกล่าว การสื่อสารสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่ที่มีกลยุทธ์การสื่อสารหรือยุทธศาสตร์ ที่เป็นแนวทางหรือวิธีการที่องค์กรหรือหน่วยงานจะดำเนินการเพื่อให้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการ (Nimpanit, 2019, p. 206) ด้วย “นวัตกรรมเชิงความคิด” อันเป็นกลวิธีการสื่อสารของผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่ที่สำคัญประกอบด้วย 8 กลยุทธ์ ดังนี้

1. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชุมชนท้องถิ่น

โดยผู้บริหารองค์กรท้องถิ่นมีทักษะและสามารถสื่อสารเพื่อการพัฒนาการเรียนรู้การเมืองการปกครองในระบบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข แก่สมาชิกของชุมชนท้องถิ่น เพื่อสนองเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจที่ว่า “การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานสำคัญในการเรียนรู้และพัฒนาาระบบอบประชาธิปไตยและการปกครองตนเอง”

2. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น

ด้วยองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบท ทั้งด้านโครงสร้าง อำนาจการถ่ายโอนอำนาจ ตลอดจนต้องถูกติดตาม ตรวจสอบ ประเมินด้วยเกณฑ์ชี้วัดด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดขึ้นในการใช้งบประมาณแผ่นดิน เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีทักษะอย่างน้อย 4 เรื่อง (Muthitacharoen, 2018) คือ ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและทักษะในการจัดการเปลี่ยนแปลงที่มีความเป็นมืออาชีพ

3. กลยุทธ์การสื่อสารการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ด้วยเจตนาารมณ์ของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนแต่ละท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามกระบวนการที่กฎหมายกำหนดและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาแก้ไขปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่ง Torkeaw (2022) ได้กล่าวว่า “ท้องถิ่นยุคใหม่ต้องมุ่งเน้นการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นตนให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมีหน้าที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ โดยการ “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประเมินและร่วมรับผล”

4. กลยุทธ์การสื่อสารในการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ผู้บริหารท้องถิ่นเป็นผู้นำการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรสมัยใหม่ที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การปฏิรูประบบราชการและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รัฐบาล โดยสำนักงานการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นและ ปชช. จึงได้กำหนดรางวัลต่างๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เช่น นวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัล และคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นต้น ผู้บริหารท้องถิ่นต้องใช้กลยุทธ์การสื่อสารกับผู้ร่วมงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเครือข่ายความร่วมมือ ให้มีความรู้ความเข้าใจ ทศนคติที่ดีและตัดสินใจให้ความร่วมมือที่จะขับเคลื่อนเปลี่ยนแปลงตามกระบวนการขั้นตอนไปสู่องค์กรความเป็นเลิศ

5. กลยุทธ์การสื่อสารสร้างเครือข่าย

ผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น มีความจำเป็นในการสื่อสารการสร้างเครือข่าย คือ “กระบวนการในการพบปะ สร้างและธำรงรักษาความสัมพันธ์กับผู้คนอย่างตั้งใจ เพื่อที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่ออาชีพการทำงาน ได้รับคำแนะนำหรือการชี้แนะและในทางกลับกันเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้อื่นเช่นกัน (Boonsathorn, 2020, p. 41) ซึ่งสอดคล้องกับ Torkeaw (2022) ได้กล่าวว่า “ผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากการบริหารการพัฒนาอย่างมืออาชีพแล้ว การสื่อสารที่มุ่งเน้น “การพัฒนาเครือข่ายสื่อสาร” มีความจำเป็นและสำคัญที่ส่งผลต่อ “พลังการสื่อสาร พลังสังคม พลังการพัฒนาที่ผู้บริหารท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญและดำเนินการสื่อสารการสร้างเครือข่าย

6. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการรณรงค์

ด้วยพันธกิจตามกฎหมายและบริบทชุมชนท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องรณรงค์เพื่อการเข้ามีส่วนร่วม ร่วมมือ ยอมรับของภาคประชาชน ภาคประชาสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น จึงต้องมีความสามารถในการรณรงค์ ที่หมายถึง เป็นกระบวนการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจให้กลุ่มเป้าหมายปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือเสริมย้ำความคิด ค่านิยมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนนำไปสู่การเข้าร่วมสนับสนุนในทิศทางที่มุ่งบรรลุเป้าหมาย เพื่อการเอาชนะต่อปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยมีแนวทางและแผนกิจกรรมการระดมสื่อต่างๆ มาสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องสนับสนุนซึ่งกันและกันภายใต้กรอบเวลาที่กำหนด (Torkeaw, 2022)

7. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์และความนิยมต่อองค์กรและผู้บริหารท้องถิ่น

เป็นการสื่อสารที่ผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอและสื่อสารอย่างมืออาชีพในทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นช่องทางสื่อสารแบบดั้งเดิมและสื่อใหม่ ตลอดจนการสื่อสารที่มีคุณภาพในมิติการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มและองค์กร ทั้งนี้การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความนิยมต่อผู้บริหาร คณะผู้บริหารและองค์กรที่ดีเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความมีชื่อเสียง ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและการได้รับการยอมรับทางการเมือง

8. กลยุทธ์การสื่อสารการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่น

“ท้องถิ่นยุคใหม่ต้องมุ่งเน้นการสื่อสารผลการดำเนินงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม” เป็นการสื่อสารเผยแพร่ผลงานหรือผลการดำเนินงานขององค์กรตามที่แถลงนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นไว้ต่อสภาท้องถิ่นหรือตามที่หาเสียงและรับปากกับประชาชนไว้ตามภารกิจที่กฎหมายกำหนดไว้ให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ โครงการและ



กิจกรรมที่ผ่านประชาคมติ ประชาคมชุมชนท้องถิ่นและได้จัดทำไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นนั้น ๆ โดยการสื่อสารผลการดำเนินงานทางการเมืองและองค์กรปกครองท้องถิ่น ผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นต้องดำเนินการด้วยเหตุผลอย่างน้อย 3 ประการ (Boonsiri, 2020, p. 3) กฎหมายบัญญัติไว้ให้รัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานหรือผลงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างแพร่หลายโดยหวังผลทางการเมือง และเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การสื่อสารของผู้บริหารท้องถิ่นยุคใหม่ทั้ง 8 กลยุทธ์ ดังกล่าว ต้องอาศัยความรู้เชิงทฤษฎี หลักการและแนวคิดการสื่อสารมาใช้ในการกระบวนการบริหารจัดการสื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน (Sutthiyotin, 2020, p. 3) ได้แก่ การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน การวางแผนการสื่อสาร การดำเนินการสื่อสารและ การประเมินผลการสื่อสาร ในงานการสื่อสารทางการเมืองและองค์กรปกครองท้องถิ่นกระบวนการบริหารจัดการสื่อของผู้บริหารท้องถิ่นดังกล่าว ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดของ Deming Cycle คือ “PDCA” นั่นเอง

สรุป

เมื่อก้าวถึงการสื่อสารในยุคแห่งดิจิทัล จึงไม่สามารถปฏิเสธนวัตกรรมการสื่อสารที่ถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้สื่อสารต้องมีทักษะและสมรรถนะในการสื่อสารให้สอดคล้องกับยุคสมัยเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และยิ่งไปกว่าการสื่อสารของบุคคลต่อบุคคลในชีวิตประจำวันแล้ว คือการสื่อสารเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจขององค์กรทุกระดับย่อมต้องมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารอย่างเต็มรูปแบบและทั้งโครงสร้างขององค์กรที่ต้องขับเคลื่อนไปด้วยกัน โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ต้องอาศัยการมีทักษะและความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 8 เรื่อง คือ การสื่อสารการเรียนรู้และพัฒนาระบบประชาธิปไตย การสื่อสารการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น การสื่อสารการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ การสื่อสารการพัฒนาเครือข่าย การสื่อสารการรณรงค์ตามพันธกิจและบริบทชุมชนท้องถิ่น การสื่อสารเพื่อการสร้างภาพลักษณ์และความนิยมต่อองค์กรและผู้บริหารท้องถิ่น และการสื่อสารการดำเนินงานทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่นขององค์กรทั้งหมดข้างต้นล้วนเป็นองค์ความรู้สำคัญสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นยุคใหม่ เพื่อนำไปสู่การสื่อสารที่สร้างสัมพันธที่ดี เกิดความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานเกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์กรยุคใหม่สอดคล้องและรองรับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

References

- American Management Association. (2012). *Critical Skill Survey. Executive Summary*. Retrieved 2022, May 5, from <https://www.amanet.org/assets/1/6/2012-critical-skills-survey.pdf>.
- Boonsathorn, W. (2020). *Strategic Communication*. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai)
- Boonsiri, K. (2020). Communication Theory for Communication of Political and Local Administration Performance. in *Advance Principle and Theory in Political and Local Administration Communication*. (pp. 9-1, 9-12). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Department of Local Administration. (2020). *Information and communication technology master plan for local administrative organizations*. n.p. (in Thai)
- Görkem, S. Y. (2014). Corporate Communication in Large-Scale Organizations in Turkey: Structure and Responsibilities. *Public Relations Review*, 40(5), 859-861.



- Iamnirun, T. (2020). Communication Power and Political Dynamics and Local Administration in New Era Society. *in Advance Principle and Theory in Political and Local Administration Communication*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Meechat, W. (2013). *Behavior of Public Organization Administration*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Muthitacharoen, P. (2018). *Communicating Changes through Strategic Communication*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Nimpanit, C. (2019). *Model/Paradigm of Public Administration*. Bangkok: Panyachon Distributor Company Limited. (in Thai)
- Oltarzhevskiy, D.O. (2019). Typology of Contemporary Corporate Communication Channels. *Corporate Communications: An International Journal*, 24(4), 608-622.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Puang-ngam, K. (2019). *Self-Governance of the Local Community*. Bangkok: Dharmasarn Printing Company Limited. (in Thai)
- Robbins, S. P. (1994). *Essential of Organization Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2008). *Management and Organizational Behavior*. (Wirat Sanguanwongwan). Bangkok: Pearson Education Indochina.
- Schmidt, E., & Cohen, J. (2014). *The New Digital Age*. Retrieved 2022, May 03 from <https://www.forbesindia.com/article/appraisals/book-review-the-new-digital-age/35255/1>.
- Sotanasatian, S., & Sridee, S. (2020). Communication Theory and Social Phenomenon. *in Advance Principle and Theory in Political and Local Administration Communication*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Sutthiyotin, N. (2020). Communication Theory for Communication of Political Organization and Local Administration Organization. *in Advance Principle and Theory in Political and Local Administration Communication*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Thamwichukorn, J. & Chamaram, S. (2016). Leadership in Globalization. *Journal of Humanities and Social Science Surin Rajabhat University*, 18(1), 121-137. (in Thai)
- Torkaew, W. (2020). Communication Theory for Communication of Public Policy in Politics and Local Administration. *in Advance Principle and Theory in Political and Local Administration Communication*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Torkaew, W. (2020). Communication Theory of Political and Social Campaign. *in Advance Principle and Theory in Political and Local Administration Communication*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Torkaew, W. (2022). *New Era Locality's Attention to Communication for Building Participation*. Retrieved 2022, May 8, from <https://www.77kaoded.com/news/korphaiphai/1733476>. (in Thai)



- Trisakul, S. (2007). *Principles of Communication Arts*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.
(in Thai)
- Tubbs, S.L. & Moss, S. (2003). *Human Communication: Principles and Contexts*. New York: McGraw-Hill.
- Wood, J. T. (2013). *Interpersonel Communication : Everyday Encounters*. Boston, MA: Wodsworth.
- Zaremba, A. J. (2013). *Organizational Communication, Foundations for Business & Management*.
Canada: South-Western/ Thomas Learning.

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิทธิพันธ์ พูนเอียด

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100
E-mail: sittipan.poo@sru.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยาธร ท่อแก้ว

อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
9/9 หมู่ที่ 9 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120
Email: Wittayatorn@gmail.com

ดร.กานต์ บุญศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
9/9 หมู่ที่ 9 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120
Email: karnboonsiri@gmail.com

